

## Capacidad innovativa en instituciones de gobierno electrónico en Venezuela<sup>1</sup>

**Any Riera y Ángel Páez**  
anyrieraortiz@gmail.com  
aepaezmoreno@gmail.com

### Resumen

La ponencia resume el avance de una investigación en la que se analiza la capacidad innovativa en la relación Gobierno-Talento Humano (G2E) en instituciones de gobierno con las que interactúan a través de Internet usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela. Los esfuerzos emprendidos por el gobierno venezolano en los últimos años en lo que se refiere a gobierno electrónico, constituyen en sí mismos una innovación en el campo de la gestión pública, pero el camino para la transformación aun es largo. Si tomamos en cuenta que la generación innovaciones en Venezuela está contemplada en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI), deberían ser los organismos gubernamentales los primeros en desarrollarlas, sobre todo en materia de gobierno electrónico y a través de los funcionarios que se encuentran detrás de la pantalla. Esta investigación es de tipo exploratoria-descriptiva, con un diseño no experimental transeccional descriptivo. La población está conformada por los funcionarios que trabajan detrás de pantalla en los sitios que visitan los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona Occidental-Andina de Venezuela. Con ayuda de la página [www.alexa.com](http://www.alexa.com) se constataron los datos referidos al rango de tráfico promedio y la fecha de activación de los sitios. Por otra parte, a través de las propias páginas web se recolectó la información sobre dirección postal, teléfonos y correos electrónicos para establecer contacto con los desarrolladores. Esta verificación de datos previos a la aplicación del instrumento permitió conocer cuáles páginas se han desactivado desde la realización del trabajo de Montilla (2009) y cuáles ofrecen posibilidades de contacto. A partir de éstos datos se aplicará un cuestionario autoadministrado en línea (publicado en <http://fs18.formsite.com/ariera/form596723431/>) durante el primer semestre de 2009.

**Palabras clave:** gobierno electrónico, innovación, tecnologías de información y comunicación, gestión pública, talento humano.

---

<sup>1</sup> Trabajo asociado al Programa de Investigación "Experiencias locales de Apropiación Tecnológica. Parte II", coordinado por los profesores María Isabel Neúman y Ángel Páez, adscrito al Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) y financiado por el CONDES (# VAC-CONDES-CH-0168-08).

## 1. Referentes conceptuales

Durante la segunda mitad del siglo XX, la velocidad de los cambios en la sociedad ha sido vertiginosa. Los senderos por los cuales avanza el desarrollo de las tecnologías son múltiples, pero todos confluyen hacia un resultado dominante: el conocimiento como valor máximo que modifica las condiciones de vida común y su accesibilidad mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Los avances tecnológicos y su progresiva incorporación a los diversos campos que involucran la actividad humana permite otorgarle al público en general, algunas variantes importantes entre las cuales se destaca el uso del computador como una herramienta al servicio de la comunicación en todas partes del mundo, llegando a constituirse en un instrumento eficaz que facilita la interacción con el usuario.

Pineda (1995) considera que

La conversión de los ordenadores en instrumentos básicos para la producción de información no ha sido producto de una casualidad, su evolución desde 1950 hasta la fecha, ha venido respondiendo a las necesidades y condiciones de los procesos productivos, a sus exigencias bélico-militares y económico-industriales (p.32)

En este sentido, debe añadirse que así como los computadores se han convertido en una herramienta vital en el desarrollo de las actividades cotidianas del ser humano, dada la capacidad de procesamiento, almacenaje, distribución y recuperación de la información, Internet ha sido un factor importante que ha dado celeridad a los procesos de búsqueda y acceso a la información por parte del usuario.

En los últimos años, la red se ha convertido en un gran medio de utilidad para el establecimiento de la comunicación que acorta las barreras de la distancia y hace mucho más efectiva la comunicación como

instrumento inmediato, además de contar con información que constantemente se actualiza.

El crecimiento de la incorporación de páginas web cada día es mayor y el número de empresas privadas e instituciones gubernamentales que reconocen la importancia y alcance de Internet, utilizan este medio en sus organizaciones, ya que su sitio web se constituye en una herramienta para prestar infinidad de servicios a diversos usuarios.

En este aspecto coinciden His y Holtz – Bonneau (1999) cuando afirman que:

la mayoría de las actividades humanas, desde la vida cotidiana hasta la vida del trabajo, desde el nivel local hasta el nivel planetario, están directa o indirectamente involucradas y modificadas por las TIC, por los intercambios de informaciones y datos de todo tipo (p.1)

Países como Australia, Francia, Singapur, España, Alemania, Reino Unido, Estados Unidos de América, Canadá, entre otros, han asumido la incorporación de las TIC para el desarrollo del gobierno electrónico (Albanio y Cendros, 2005).

En América Latina, la puesta en marcha del gobierno electrónico ha avanzado con el tiempo, y entre los países del continente se observan diferencias significativas.

Araya, Porrúa et al. (2004) afirman que en lo que respecta al marco institucional para la puesta en marcha de las gestiones de gobierno electrónico, Brasil y Chile van adelante en el establecimiento de una agenda que promueva la incorporación de ciudadanos y funcionarios públicos a fin de materializar estas labores. Por su parte, México y Venezuela exhiben fuertes marcos institucionales, y aun cuando se encuentran aún en estado emergente, su concreción está en suspenso, por diversas razones entre ellas, las relacionadas con la política interna.

Ahora bien, actualmente es común ver cómo las acciones de gobierno se han orientado hacia las labores de gobierno electrónico en el que la utilización de las TIC, por parte de las instituciones del Estado, tienen como finalidad mejorar los servicios que se le ofrecen al ciudadano para incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión pública, la transparencia y la participación ciudadana (INEAM, 2006, 7)

Esta postura la refuerza Welp (2007) cuando afirma que cada día los portales gubernamentales se van convirtiendo en los espacios de interacción entre el gobernante y gobernado, pues paulatinamente se ha visto impulsada no solamente la cantidad de información dispuesta para el ciudadano, sino también las posibilidades de control hacia el gobierno.

En el caso venezolano, acciones en materia de gobierno electrónico se iniciaron con la promulgación, de las *Estrategias de Gobierno Electrónico en Venezuela*, en el año 2001, donde se establecieron los lineamientos del Plan Nacional de Tecnología de la Información, para: a) desarrollar una Plataforma Nacional de Tecnología de Información y Comunicación (PNTIC), b) preparar masivamente el recurso humano para la apropiación de una cultura tecnológica por parte de los usuarios de las TIC, c) la aceleración de la modernización del Estado mediante el uso masivo de las TIC, a fin de facilitar la comunicación inter e intragubernamental y con la sociedad en general, e incrementar la calidad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos y organizaciones, y d) la promoción de las TIC en el sector productivo, público y privado, para elevar su productividad y competitividad en el contexto de la economía digital y mundial.

Con este marco estratégico, se desarrolló una serie de trabajos que han permitido, desde algunos ministerios, la prestación de servicios públicos virtuales a los ciudadanos, quienes deseándolo o no, han tenido que adaptarse a la indetenible ola del gobierno electrónico. Al mismo tiempo, algunos servicios en línea (trámite de pasaportes, declaración de impuestos, sistema de identidad, entre otros) han evolucionado a fin de mejorar en

cuanto a eficiencia y eficacia, de manera que los inconvenientes del plano físico no se repitan en el virtual.

Sobre este particular, Castells (2004) considera que:

si bien la sociedad no determina la tecnología, sí puede sofocar su desarrollo, sobre todo por medio del Estado. O, de forma alternativa y sobre todo mediante la intervención estatal, puede embarcarse en un proceso acelerado de modernización tecnológica, capaz de cambiar el destino de las economías, la potencia militar y el bienestar social en unos cuantos años (p. 4).

Por esto es muy frecuente observar cómo las gobernaciones, alcaldías, y otros entes gubernamentales se han sumado a la atención de los ciudadanos desde sus portales web, como un paso más para adentrarnos (o por lo menos sentar las bases) en el desarrollo de la Sociedad de la Información en lo que respecta a gestión de gobierno electrónico, en sus tres dimensiones: a) frente a la pantalla (ciudadanos y usuarios de servicios de gobierno), b) la pantalla propiamente dicha (interface entre gobierno y ciudadanía), y c) detrás de la pantalla (donde están los procesos que posibilitan los servicios públicos por medios digitales) (Araya y otros, 2004). En este mismo orden de ideas, otros autores como Porrúa (2004) y el INEAM (2006) plantean las siguientes relaciones: a) Gobierno a Ciudadano (G2C) y Gobierno a Empresa (G2B), b) Gobierno a Gobierno (G2G), y c) Gobierno a Empleado (G2E).

Sin embargo, algunas investigaciones reflejan la necesidad de estrategias coordinadas para el establecimiento apropiado del gobierno electrónico, específicamente en la dimensión detrás de la pantalla, sobre todo porque en los momentos de crisis donde el usuario no tiene respuesta o no logra satisfacer su necesidad de atención (sea porque busca una información o porque deba realizar algún trámite), es sumamente requerida la capacidad de generar un nuevo procedimiento para agilizar las tareas de forma tal que el servicio virtual no repita los problemas del servicio ofrecido en oficinas reales.

Para el año 2002, el desarrollo de las experiencias en gobierno electrónico se encontraban en una fase naciente, pues en el estudio realizado por Iribarren acerca del gobierno electrónico en las alcaldías de Venezuela, 83,3% se limitaban a informar a los usuarios sobre el cabildo, mientras que 16,7% abría la posibilidad de interacción entre el gobernante y el gobernado. En ese entonces, la investigadora concluyó que no existía un camino claro a seguir dada la carencia de lineamientos y objetivos enrumados a la evolución del gobierno electrónico.

Cuatro años después, Delgado y Cendros (2006) analizaron los factores que intervienen en el desarrollo del gobierno electrónico en la alcaldía del municipio Escuque del estado Trujillo, y determinaron que tanto la estructura organizativa como tecnológica era baja, el capital humano capacitado era insuficientes, al igual que los equipos de computación con acceso a Internet, los cuales en algunos casos, eran inexistentes, y la automatización departamental, nula.

Ahora bien, los esfuerzos emprendidos por el gobierno venezolano en los últimos años en lo que se refiere a gobierno electrónico, constituyen en sí mismos una innovación en el campo de la gestión pública, pero todavía quedan suficientes labores por realizar para la optimización de los procesos en cada una de las relaciones antes mencionadas, sobre todo en la última, la G2E, y específicamente en materia de capacidad innovativa.

El estudio realizado por Montilla (2008) estuvo enfocado en el análisis de la participación ciudadana a través del gobierno electrónico por parte de los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial (CGP) de la zona occidental-andina de Venezuela. Estos centros forman parte de las estrategias emprendidas por Petróleos de Venezuela (PDVSA) junto al Consejo Nacional Electoral (CNE) y la Misión Ribas (proyecto de educación diversificada), con la finalidad de constituirse como un punto de encuentro de las comunidades para conocer, participar y hacer seguimiento a los proyectos oficiales del gobierno nacional (Montilla, 2008).

En esta investigación se determinó que los sitios web que más visitaban los usuarios de los CGP estaban vinculados a los poderes públicos Ejecutivo (ministerios, organismos dependientes de los ministerios, gobernaciones y misiones gubernamentales), Legislativo (Asamblea Nacional), Judicial (Tribunal Supremo de Justicia), Moral y Electoral (Consejo Nacional Electoral); también visitaban sitios dedicados al sector educativo en todos los niveles, Seguro Social. Todos ellos eran revisados con la finalidad de tramitar documentos, informarse sobre el pago de becas y salarios vinculados a las misiones, conocer el procedimiento de inscripción y desarrollo de proyectos comunitario, realizar acciones de contraloría social o formular denuncias. Estas tareas de interacción desde la dimensión frente a la pantalla (o relación G2C) requieren una interfaz apoyada por un talento humano profesionalizado y un soporte tecnológico capaz de dar respuestas al ciudadano que desee o requiera ejecutar algún servicio en línea.

Si tomamos en cuenta que la generación de actividades innovativas en Venezuela están contempladas, con el fin de fomentar la producción, uso y circulación de nuevo conocimiento en aras del desarrollo nacional, tal como se expresa en la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (LOCTI), deberían ser los organismos gubernamentales los primeros en desarrollar estas acciones, y si hablamos de gobierno electrónico, serían los funcionarios que se encuentran detrás de la pantalla o ejerciendo la relación G2E, quienes lleven a cabo actividades en materia de innovación, a fin de prestar un mejor servicio a los usuarios.

Nelson y Winter (1982, citado por Vera, 2006) establecen que el desarrollo de la capacidad de innovación está dada por los conocimientos generados por diversos procesos de aprendizaje que se llevan a efecto al interior de una empresa.

Asimismo, Kline y Rosemberg (1987, citado por Narodowski y Matti, 2004) afirman que:

para determinar la capacidad innovativa de los agentes se estudian las acciones que realizan respecto a crear nuevos productos, mejorar capacidades organizativas, patrones de conducta y rutinas, acciones que redundan en su capacidad de enfrentar el mercado (p.5)

Por su parte, Narodowski y Martti (2004) recogen lo siguiente:

Es central la existencia de personal calificado que se dedica a actividades tendientes a mejorar los procesos...Del mismo modo, la verificación de formas definidas de control de calidad y aun mas la existencia de certificación de calidad pone de manifiesto la preocupación por mejorar los procedimientos organizativos y elevar el nivel del output y la calidad del proceso. En todos los niveles de la administración, producción y la comercialización la incorporación de TICs es condición necesaria, aunque no suficiente. [sic] (pp. 5 y 6)

Las páginas de organismos mencionados anteriormente son las más visitadas por usuarios de los CGP, y algunas de ellas ofrecen la posibilidad de realizar servicios únicamente en línea. Dependiendo del adecuado desarrollo de la interfaz entre el usuario y el gobierno, se establecerá una mejor relación entre estos dos componentes (G2C). Sin embargo, esto depende a su vez, de la formación de los desarrolladores de las páginas (involucrados en la relación G2E), la estructura organizacional y posibilidad de adecuación a los cambios en aras de mejorar los servicios, en otras palabras, con capacidad innovativa,

De no estudiar el nivel de capacidad innovativa presente en la relación G2E para el desarrollo del gobierno electrónico en los sitios web visitados por los usuarios de los CGP del Occidente de Venezuela, no se pudiera tener un diagnóstico del progreso en la dimensión detrás de la pantalla en estas entidades públicas.

## **2. Objetivos de la Investigación**

**a) Objetivo general:**

Analizar la capacidad innovativa en la relación Gobierno a Empleado en instituciones de gobierno con las que interactúan a través de Internet usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela

**b) Objetivos específicos:**

- Describir la formación y capacitación de los funcionarios involucrados en la relación Gobierno a Empleado (G2E) en instituciones de gobierno con las que interactúan a través de Internet usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela.
- Establecer la existencia de capacidad creadora de nuevos servicios y procesos en la relación G2E en instituciones de gobierno con las que interactúan a través de Internet usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela.
- Analizar el diseño organizacional para el establecimiento de la relación G2E en instituciones de gobierno con las que interactúan a través de Internet usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela.

**3. Metodología**

**a) Tipo de investigación**

Esta investigación es de tipo exploratoria-descriptiva, pues se analizarán la capacidad innovativa existente en el talento humano que se encuentra detrás de pantalla para el desarrollo del gobierno electrónico.

La investigación también es exploratoria porque se realiza especialmente cuando el tema elegido ha sido poco estudiado. Para Sabino (1992) estos trabajos se presentan

cuando no hay suficientes estudios previos y cuando aún, sobre él, es difícil formular hipótesis precisas o de cierta generalidad. Suelen surgir también cuando aparece un nuevo fenómeno que, precisamente por su novedad, no admite todavía una descripción sistemática, o cuando los recursos de que dispone el investigador resultan insuficientes como para emprender un trabajo más profundo (Sabino, 1992, p. 47)

El estudio es de tipo descriptivo, pues según los criterios de Chávez (1994) éste se orientó en la recogida de información relacionada con el estado eral de las personas, objetos, situaciones y fenómenos tal como se presentaron en el momento de su recolección, es decir, describe la realidad de los hechos durante el proceso, sin que se alteren los datos

## **b) Diseño de la investigación**

En la presente investigación se empleó un diseño no experimental transeccional descriptivo, ya que la capacidad innovativa se analizó sin llevar a cabo intervención alguna, pues sólo se realizó la descripción de la variable de interés en un momento único.

Hernández, Fernández y Baptista (1991) conceptualizan los diseños no experimentales como aquellos que se llevan a cabo sin manipular en forma deliberada las variables. Se consideran transeccionales descriptivos cuando la variable es analizada utilizando una sola medición en un momento determinado

## **c) Población, muestra y muestreo**

Para Tamayo y Tamayo (1997) la población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población que poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación.

La presente investigación tiene como población los sitios que visitan los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona Occidental-Andina de Venezuela.

Para conocer cuáles eran los sitios que visitaban estos usuarios, se tomaron los datos del trabajo de Montilla (2008), quien analizó la participación ciudadana a través del gobierno electrónico por parte de estos usuarios. Esta clasificación responde al denominado muestreo no probabilístico y discrecional, el cual, de acuerdo con Méndez (2007) el primero se aplica a los estudios exploratorios a través de la selección de "sujetos siguiendo determinados criterios y procurando que la muestra sea representativa" (Méndez, 2007, p.133).

Por otra parte, es discrecional porque ha sido el investigador quien eligió los elementos sobre los cuales se pueden realizar aportes con el estudio, es decir, se analizará la capacidad innovativa del talento humano presente en los sitios de gobierno electrónico antes mencionados.

Según la investigación de Montilla (2008), los sitios más visitados por los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela fueron:

#### **d) Técnica e instrumento de recolección de datos**

Méndez y Moreno (1995) consideraron que "las técnicas son los medios empleados para recolectar información que se requiere para una investigación". En este trabajo para la obtención de estos datos se utilizó el instrumento del cuestionario dirigido a los directores o coordinadores de las unidades responsables del desarrollo de las páginas web de cada una de las instituciones antes mencionadas.

Se trata de un cuestionario autoadministrado constituido por preguntas abiertas y cerradas (con opciones únicas y opciones múltiples).

### **e) Prueba piloto**

Luego de clasificar las páginas de gobierno electrónico que revisaban los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela, se procedió a verificar la existencia de estos en la web.

Con ayuda de la página [www.alexa.com](http://www.alexa.com) (previa descarga de su barra de herramientas) se constataron los datos referidos al rango de tráfico promedio y la fecha de activación del sitio. Por otra parte, a través de las propias páginas web se recolectó la información sobre dirección postal, teléfonos y correos electrónicos para establecer contacto con los desarrolladores. Algunos de esos datos eran inexistentes desde los portales.

Esta verificación de datos previos a la aplicación del instrumento permitió conocer cuáles páginas se han desactivado desde la realización del trabajo de Montilla y cuáles ofrecen posibilidades de contacto

Ficha de datos de los sitios web y su talento humano  
(14 y 15 de agosto de 2008)

|   |  |  |  |   |   |
|---|--|--|--|---|---|
| <b>Institución</b>                          | <b>ONIDEX</b>  | <b>Univ de Los Andes (ULA)</b>   | <b>Asamblea Nacional</b>   | <b>Compañía Anónima de Administración de la Energía en Los Andes (CADELA)</b> | <b>Servicio Nacional Integral de Administración Tributaria (SENIAT)</b> |
| <b>URL</b>                                  | <a href="http://www.onidex.gov.ve">www.onidex.gov.ve</a>                 | <a href="http://www.ula.ve">www.ula.ve</a>   | <a href="http://www.asambleanacional.gov.ve">www.asambleanacional.gov.ve</a>             | <a href="http://www.cadela.gov.ve">www.cadela.gov.ve</a>                      | <a href="http://www.seniat.gob.ve">www.seniat.gob.ve</a>                |
| <b>Tráfico</b>                              | 27,587 visitas   | 13,325 visitas   | 353,755 visitas  | 1.790.415 visitas   | 2.888 visitas (gob.ve)  |
| <b>Desarrolladores del sitio</b>            | Dirección de Informática de la ONIDEX                                    | Webmaster - Dirección de Servicios de Información Administrativa   | Dirección de Tecnología de Información   | N/A   | N/A   |
| <b>Dirección postal de la institución</b>   | N/A  | Avenida N° 3, Edificio del Rectorado, Plaza Bolívar. Mérida, Estado Mérida                                     | Edificio José María Vargas, Esquina de Pajaritos. Caracas                                | Edificio CADELA, Av. Libertador, San Cristóbal, Edo. Táchira.                 | N/A   |
| <b>Teléfono de la institución</b>           | (0212) 483.20.70<br>(0212) 483.35.81<br>(0212) 483.27.06<br>0800-6643390 | (0274) 240.1111  | Tlf. (0212) 4096304/<br>4096306<br>Fax.4096305   | Teléfono: (58.276)<br>340.0600 / 0880.  | 08000-736428  |
| <b>Fecha de activación del sitio</b>        | 19 de marzo de 2003  | 25 de junio de 1997  | 1 marzo de 2001  | 7 de julio de 2007  | 14 de diciembre de 2004   |
| <b>Datos de contacto del talento humano</b> | N/A  | <a href="mailto:webmaster@adm.ula.ve">webmaster@adm.ula.ve</a><br><a href="mailto:dsia@ula.ve">dsia@ula.ve</a> | <a href="mailto:webmaster@asambleanacional.gov.ve">webmaster@asambleanacional.gov.ve</a> | N/A   | <a href="mailto:webmaster@seniat.gob.ve">webmaster@seniat.gob.ve</a>    |

| Institución                          | Instituto Venezolano del Seguro Social   | Consejo Nacional Electoral  | Fundación Bolivariana de Informática y Telemática  | Universidad Pedagógica El Libertador  | Tribunal Supremo de Justicia   |
|--------------------------------------|--|---|--|---|--|
| URL                                  | <a href="http://www.ivss.gov.ve">www.ivss.gov.ve</a>   | <a href="http://www.cne.gov.ve">www.cne.gov.ve</a>  | <a href="http://www.fundabit.me.gob.ve">www.fundabit.me.gob.ve</a>   | <a href="http://www.upel.edu.ve">www.upel.edu.ve</a>                        | <a href="http://www.tsj.gov.ve">www.tsj.gov.ve</a>   |
| Tráfico                              | 28.854 visitas   | 41,312 visitas  | 2.888 visitas (gob.ve)   | 105.287 visitas   | 24.037 visitas   |
| Desarrolladores del sitio            | D.G. Informática y la D. Información y RR.PP   |   |  |   | Gerencia de Informática y Telecomunicaciones   |
| Dirección postal de la institución   | Esq. de Altagracia, Ed. sede IVSS, Parroquia Altagracia. Caracas   | Centro Simón Bolívar, Edificio Sede del Consejo Nacional Electoral, frente a la Plaza Caracas. Caracas.               |  | Av. Atlántico con 5ta. Av. Edif. El Tamarindo Pérez Bonalde, Catia-Caracas. | Prolongación de la Av. Baralt, Esquina de Dos Pilitas, Foro Libertador. Caracas - Venezuela  |
| Teléfono de la institución           | (0212) 801.10.59   | (0212) 408.50.24 (saipe)  | (0212) 506.85.19   |   | 0212-8019132   |
| Fecha de activación del sitio        | 11 de octubre de 2002  | 1 de diciembre de 1998  | 16 de mayo de 2006   | 7 de octubre de 1999  | 20 de agosto de 2000   |
| Datos de contacto del talento humano | Ing. Yohana Ramírez (Dir. Gral de Informática) <a href="mailto:yohana.ramirez@ivss.gov.ve">yohana.ramirez@ivss.gov.ve</a><br>Ing. Crystir Martínez (Dirección de Sistemas de Información) <a href="mailto:cristyr.martinez@ivss.gov.ve">cristyr.martinez@ivss.gov.ve</a> | <a href="mailto:infocne@cantv.net">infocne@cantv.net</a> hay que escribir un correo desde la página para contactarlos | Ing. José Ramos Gerente de Tecnología e Informática (0212) 506.85.19<br><br>hay que escribir un correo desde la página para contactarlos | <a href="mailto:csanchez@ipc.upel.edu.ve">csanchez@ipc.upel.edu.ve</a>      | <a href="mailto:sistemas@tsj.gov.ve">sistemas@tsj.gov.ve</a><br>,<br><a href="mailto:contacto@tsj.gov.ve">contacto@tsj.gov.ve</a><br>(mensajería automática) |

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | Yolimar Rodríguez<br>(Dir. Gral. de<br>Información y RR.PP)<br><a href="mailto:yolimar.rodriguez@ivss.gov.ve">yolimar.rodriguez@ivss.gov.ve</a> |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

Misiones del gobierno (M)

Zonas educativas (Z.E)

| Institución                        | Z.E. Lara   | Z.E. Falcón   | M. Barrio Adentro   | M. Ciencia  | M. Cultura  |
|------------------------------------|---|---|---|---|---|
| URL                                | <a href="http://lara.me.gob.ve/">http://lara.me.gob.ve/</a>                                     | <a href="http://falcon.me.gob.ve/">http://falcon.me.gob.ve/</a>   | <a href="http://www.barrioadentro.gov.ve/">http://www.barrioadentro.gov.ve/</a> | <a href="http://www.misionciencia.gob.ve/">http://www.misionciencia.gob.ve/</a> | <a href="http://www.misioncultura.gob.ve/">http://www.misioncultura.gob.ve/</a> |
| Tráfico                            | 2.888 visitas<br>(gob.ve)   | 2.888 visitas<br>(gob.ve)   | 1.627.284 visitas   | 2888 visitas<br>(gob.ve)  | 2888 visitas (gob.ve)   |
| Desarrolladores del sitio          |   |   |   |   |   |
| Dirección postal de la institución | Carrera 18 Esq. calle<br>25 Edif. Buria Zona<br>Educativa Lara,<br>Barquisimeto Estado<br>Lara. | Av. Tirso<br>Salavarría,<br>Edif.Pasalba<br>Parroquia San<br>Gabriel, Santa Ana<br>de Coro, Municipio<br>Miranda, Estado<br>Falcón, Venezuela |   |   |   |
| Teléfono de la institución         | (58+272) 236-63-09  | (58+268)<br>2525954/2526355<br>/8083556/404296<br>3   |   |   | (0212) 5649133-<br>5647811-6547822-<br>5641333                                  |
| Fecha de activación del sitio      | 19 de mayo de 2007  | 19 de mayo de 2007  | 14 de octubre de 2003   | 3 de febrero de 2006  | 21 de diciembre de 2005   |

|   |  |  |  |  |  |
|---|--|--|--|--|--|
| <b>Datos de contacto del talento humano</b> | <a href="mailto:webmaster_trujillo@me.gov.ve">webmaster_trujillo@me.gov.ve</a> | <a href="mailto:webmaster_trujillo@me.gov.ve">webmaster_trujillo@me.gov.ve</a> | <a href="mailto:contacto@barrioadentro.gov.ve">contacto@barrioadentro.gov.ve</a> |  | <a href="mailto:informatica@misioncultura.gov.ve">informatica@misioncultura.gov.ve</a><br><a href="mailto:informaticamc@gmail.com">informaticamc@gmail.com</a> |
|---|--|--|--|--|--|

| <b>Institución</b>                          | <b>Fundayacucho</b>  | <b>Z.E. Zulia</b>  | <b>Z.E. Táchira</b>  | <b>Z.E. Mérida</b>   | <b>Z.E. Trujillo</b>   |
|---|--|--|--|--|--|
| <b>URL</b>                                  | <a href="http://www.fgma.gov.ve/porta">www.fgma.gov.ve/porta</a>   | <a href="http://zulia.me.gov.ve/">http://zulia.me.gov.ve/</a>            | <a href="http://tachira.me.gov.ve/">http://tachira.me.gov.ve/</a>  | <a href="http://merida.me.gov.ve/">http://merida.me.gov.ve/</a>            | <a href="http://trujillo.me.gov.ve/">http://trujillo.me.gov.ve/</a>            |
| <b>Tráfico</b>                              | 38.494 visitas   | 2.888 visitas (gob.ve)   | 2.888 visitas (gob.ve)   | 2.888 visitas (gob.ve)   | 2.888 visitas (gob.ve)   |
| <b>Desarrolladores del sitio</b>            |  |  |  |  |  |
| <b>Dirección postal de la institución</b>   | Av. Principal de la Urbina, Calle 3B, Edificio Fundayacucho. Caracas   | Av. 8 Santa Rita Edificio La Estrella, Maracaibo-Edo. Zulia              | Esq. de Salas a Caja de Agua, Edif.Sede del ME Parroquia Altagracia, Caracas, Dtto. Capital, Venezuela. (Y ES LA DE TÁCHIRA) | Av. 4 Bolívar entre calles 21 y 22, Edificio Auge. Mérida, Venezuela       | Av. Independencia Edificio Heryano, Municipio Trujillo, Estado Trujillo        |
| <b>Teléfono de la institución</b>           | (+58212) 2401711 / 1571<br>0800 BECARIO (2322746)  | 58+0261)7932201 -7931478   | 58+212) 506-89-99 / 506-89-98 CARACAS  | (58+274) 808-54-37   | (58+272) 236-63-09   |
| <b>Fecha de activación del sitio</b>        | 17 de enero de 1999  | 16 de abril de 2007  | No se registra   | 10 de abril de 2007  | 17 marzo de 2007   |
| <b>Datos de contacto del talento humano</b> | <a href="mailto:ciaf@fgma.gov.ve">ciaf@fgma.gov.ve</a><br>José Rafael Sosa (director general de Tecnologías de la Información)<br><a href="mailto:jsosa@fundayacucho.ve">jsosa@fundayacucho.ve</a> | <a href="mailto:webmaster_zulia@me.gov.ve">webmaster_zulia@me.gov.ve</a> | <a href="mailto:webmaster@me.gov.ve">webmaster@me.gov.ve</a>   | <a href="mailto:webmaster_merida@me.gov.ve">webmaster_merida@me.gov.ve</a> | <a href="mailto:webmaster_trujillo@me.gov.ve">webmaster_trujillo@me.gov.ve</a> |

|  |   |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|
|  | <a href="http://gob.ve">gob.ve</a> 0212-2401552 |  |  |  |  |
|--|---|--|--|--|--|

Misiones  namentales (M) 

Ministerios (MPP)

| Institución                          | M. Ribas  | M. Vuelvan Caras  | Poder 21  | MPP Despacho de la presidencia  | MPP Economía y Finanzas   |
|--------------------------------------|---|---|---|---|---|
| URL                                  | <a href="http://www.misionribas.gov.ve/">http://www.misionribas.gov.ve/</a> | <a href="http://www.vuelvancaras.gov.ve">http://www.vuelvancaras.gov.ve</a>                               | <a href="http://www.poder21.gob.ve">http://www.poder21.gob.ve</a> | <a href="http://www.presidencia.gob.ve/">http://www.presidencia.gob.ve/</a>                           | <a href="http://www.mf.gov.ve/">http://www.mf.gov.ve/</a>   |
| Tráfico                              | 453.130 visitas   | 1.691.414 visitas   | 2.888 visitas (gob.ve)  | 2.888 visitas (gob.ve)  | 404.757 visitas   |
| Desarrolladores del sitio            |   |   |   |   |   |
| Dirección postal de la institución   |   |   |   | Final Avenida Urdaneta, Esq. de Bolero, Palacio de Miraflores, Caracas, Distrito Capital.             | Av. Urdaneta, Edif. Sede del Ministerio, Piso 11, Esq. de Carmelitas, Caracas.  |
| Teléfono de la institución           |   |   |   | (212) – 806. 31.11<br>(212) – 806. 3229   | 58-212-802.19.85 /<br>58-212-802.19.84 /<br>58-212-802.19.82 /  |
| Fecha de activación del sitio        | 21 de noviembre de 2003   | 25 de marzo de 2004   | 11 de diciembre de 2004   | 29 de noviembre de 2004   | 20 de febrero de 2001   |
| Datos de contacto del talento humano |   | <a href="mailto:mmmm@mintra.gov.ve">mmmm@mintra.gov.ve</a> es el mismo para cualquier instancia (creo que | hay que escribir un correo desde la página para contactarlos      | Dirección General de Gestión Comunicacional<br><a href="mailto:mdpcomunicacione">mdpcomunicacione</a> | <a href="mailto:web@mf.gov.ve">web@mf.gov.ve</a><br><a href="mailto:jbermudez@mf.gov.ve">jbermudez@mf.gov.ve</a><br>e |

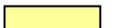
|  |  |            |  |  |   |
|--|--|------------|--|--|---|
|  |  | no existe) |  | <a href="mailto:s@venezuela.gob.ve">s@venezuela.gob.ve</a> | También se puede escribir un correo desde la página para contactarlos |
|--|--|------------|--|--|---|

| Institución                                 | MPP Ambiente  | MPP Deporte  | MPP Turismo   | MPP Agricultura y Tierra  | MPP Alimentación  |
|---|---|--|---|---|---|
| <b>URL</b>                                  | <a href="http://www.minamb.gob.ve/">http://www.minamb.gob.ve/</a>     | <a href="http://www.mppdeportes.gob.ve/">http://www.mppdeportes.gob.ve/</a>                | <a href="http://www.mintur.gob.ve/">http://www.mintur.gob.ve/</a>   | <a href="http://www.mat.gob.ve/">http://www.mat.gob.ve/</a>   | <a href="http://www.minal.gob.ve/">http://www.minal.gob.ve/</a>   |
| <b>Tráfico</b>                              | 2.888 visitas(gob.ve)   | 2.888 visitas(gob.ve)  | 2.888 (gob.ve)  | 2.888 (gob.ve)  | 2.888 (gob.ve)  |
| <b>Desarrolladores del sitio</b>            |   |  |   |   |   |
| <b>Dirección postal de la institución</b>   | Centro Simón Bolívar, Torre Sur, Plaza Caracas, El Silencio, Caracas. |  | Av. Francisco de Miranda con Av. Ppal. de La Floresta, Edif. Mintur (Frente al Colegio Universitario de Caracas) Chacao | Av. Urdaneta, Esqs. Candilito a Platanal, Ministerio de Agricultura y Tierras, Antigua Torre La Vivienda, Caracas | Av Fuerzas Armadas. Esquina Socarras Antiguo Edificio Seguros Orinoco. Piso 11                          |
| <b>Teléfono de la institución</b>           | 58-212-408.11.11  |  | 58-212-208.4511 Master  | 58-212-509.0405 al 08   | 58-212-5648303  |
| <b>Fecha de activación del sitio</b>        | 27 de noviembre de 2006   | 26 de agosto de 2006   | 15 de julio de 2005   | 11 de enero de 2005   | 23 de mayo de 2005  |
| <b>Datos de contacto del talento humano</b> | No hay información de contacto electrónico                            | Lic. Sergio La Russa (Director general) Oficina de Sistemas y Tecnología de la Información | <a href="mailto:webmaster@mintur.gob.ve">webmaster@mintur.gob.ve</a><br>hay que escribir un correo desde la página para | hay que escribir un correo desde la página para contactarlos  | ROSSBERT JOHANA OLARTE ORTIZ<br>Directora general de Tecnologías de la información 0212-5768995 (correo |

|                    |               |                  |             |             |              |
|--------------------|---------------|------------------|-------------|-------------|--------------|
| <b>Institución</b> | MPP Ciencia y | MPP Comunicación | MPP Cultura | MPP Defensa | MPP Economía |
|--------------------|---------------|------------------|-------------|-------------|--------------|

|  |  |  |              |  |                             |
|--|--|--|--------------|--|-----------------------------|
|  |  | hay que escribir un correo desde la página para contactarlos | contactarlos |  | automático desde la página) |
|--|--|--|--------------|--|-----------------------------|

Ministerios (MPP)



|   | Tecnología  | e Información   |   |   | Popular   |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>URL</b>                                  | <a href="http://www.mct.gov.ve">http://www.mct.gov.ve</a>         | <a href="http://www.mci.gob.ve">http://www.mci.gob.ve</a>         | <a href="http://www.ministeriodelacultura.gob.ve">http://www.ministeriodelacultura.gob.ve</a> | <a href="http://www.mindefensa.gob.ve">http://www.mindefensa.gob.ve</a>   | <a href="http://www.minec.gob.ve">http://www.minec.gob.ve</a>               |
| <b>Tráfico</b>                              | 4.099.053 visitas   | 2.888 visitas (gob.ve)  | 2.888 visitas (gob.ve)  | 2.888 visitas (gob.ve)  | 2.888 visitas (gob.ve)  |
| <b>Desarrolladores del sitio</b>            |   |   |   |   |   |
| <b>Dirección postal de la institución</b>   | Av. Universidad, Esquina el Chorro, Torre MCT, Caracas, Venezuela | Av. Universidad, esq. El chorro, torre MCT, piso 10, Caracas.     | Centro Simón Bolívar Torre Norte, Piso 16. El Silencio, Caracas                               | Edif. Sede del Ministerio de la Defensa, Fuerte Tiuna, El Valle, Caracas, Dtto. Capital   | Av. Nueva Granada, Edif. Sede del INCE, Caracas                             |
| <b>Teléfono de la institución</b>           | 58-212-2103401 / 58-212-2103402 / 58-212-2103403                  | 58-212-5053207 / 58-212-5053215                                   | 58-212-481 39 80 / 58-212-4814961 / 58-212-4829879  | 58-212-607.16.30 / 58-212-607.16.18 / 58-   | 58-212-6031941 / 58-212-6031927 / 58-212-6031928                            |
| <b>Institución</b>                          | MPP Educación   | MPP Educación Superior  | MPP Energía y Petróleo  | MPP Infraestructura   | MPP Participación y Protección Social                                       |
| <b>Fecha de activación del sitio</b>        | 2000<br><a href="http://www.me.gob.ve">http://www.me.gob.ve</a>   | 2005<br><a href="http://www.mes.gob.ve">http://www.mes.gob.ve</a> | 2005<br><a href="http://www.menpet.gob.ve">http://www.menpet.gob.ve</a>                       | 2005<br><a href="http://www.infraestructura.gob.ve">http://www.infraestructura.gob.ve</a>   | 2005<br><a href="http://www.minpades.gob.ve">http://www.minpades.gob.ve</a> |
| <b>Datos de contacto del talento humano</b> | <a href="mailto:mct@mct.gov.ve">mct@mct.gov.ve</a>                | hay que escribir un correo desde la página para contactarlos      | <a href="mailto:mcu@ministeriodelacultura.gob.ve">mcu@ministeriodelacultura.gob.ve</a>        | May. (Gn.) José Bermudez S.<br><a href="mailto:jbermudez@mindefensa.gob.ve">jbermudez@mindefensa.gob.ve</a><br>TSU. Elizabeth Escuela de J.<br><a href="mailto:eescuela@mindefensa.gob.ve">eescuela@mindefensa.gob.ve</a> | No hay datos de email ni de talento humano                                  |

| Institución                                 | MPP Planificación y Desarrollo  | MPP Industrias Básicas y Minería  | MPP Vivienda y Hábitat  | MPP Pueblos Indígenas   | MPP Relaciones Exteriores   |
|---|---|---|---|---|---|
| <b>Tráfico</b>                              | 2.888 visitas (gob.ve)  | 214.193 visitas   | 2.888 visitas (gob.ve)  | 2.888 visitas (gob.ve)  | 2.888 visitas (gob.ve)  |
| <b>Desarrolladores del sitio</b>            |   |   |   |   |   |
| <b>Dirección postal de la institución</b>   | Edif. Sede Ministerio de Educación, Piso 20, Esq. de Salas, Altagracia, Caracas | Avenida Universidad, Esquina el Chorro, Torre Ministerial, Piso 7 Caracas | Av. Libertador, Torre Oeste de PDVSA, La Campiña, PH, Caracas, Distrito Capital                           | Av. Francisco de Miranda, Torre Pequiven, Municipio Chacao, estado Miranda.   | Av. Francisco de Miranda, Centro Empresarial Parque del Este, Los Dos Caminos |
| <b>Teléfono de la institución</b>           | 58-212-562.80.83 / 58-212-564.15.54   | 58-212-5965177 / 58-212-5965270 / 58-212-5965274                          | 58-212-708.12.29 / 58-212-708.21.34 / 58-212-708.27.97  | 58-212-201.59.90 / 58-212-201. 59. 91   | 58-212-237.91.13 / 58-212-237.12.81   |
| <b>Fecha de activación del sitio</b>        | 26 de noviembre de 2004   | 18 de diciembre de 2002   | 18 de mayo de 2006  | 19 de marzo de 2006   | 1 de julio de 2006  |
| <b>Datos de contacto del talento humano</b> | <a href="mailto:webmaster@me.gob.ve">webmaster@me.gob.ve</a>                    | <a href="mailto:webmaster@mes.gob.ve">webmaster@mes.gob.ve</a>            | Dirección de informática<br>0212-708.75.81<br><br>Correo automático desde la página solo para sugerencias | <a href="mailto:atencionalciudadano@infraestructura.gob.ve">atencionalciudadano@infraestructura.gob.ve</a><br><br>Director General de la Oficina de Tecnología de Información y Desarrollo Organizacional<br>Cristian Gerardo Di Nicola | <a href="mailto:webmaster1@mps.gob.ve">webmaster1@mps.gob.ve</a>              |

|  |  |  |  |   |   |
|--|--|--|--|---|---|
| <b>URL</b>                                 | <a href="http://www.mpd.gob.ve">http://www.mpd.gob.ve</a>              | <a href="http://www.mibam.gob.ve/">http://www.mibam.gob.ve/</a>                      | <a href="http://www.mvh.gob.ve">http://www.mvh.gob.ve</a>  | <a href="http://www.minpi.gob.ve/minpi">http://www.minpi.gob.ve/minpi</a> | <a href="http://www.mre.gov.ve/">http://www.mre.gov.ve/</a>                               |
| <b>Tráfico</b>                             | 2.888 visitas (gob.ve)   | 2.888 visitas (gob.ve)   | 2.888 visitas (gob.ve)   | 2.888 visitas (gob.ve)  | 351.771 visitas   |
| <b>Desarrolladores del sitio</b>           |  |  |  |   |   |
| <b>Dirección postal de la institución</b>  | Av. Lecuna. Parque Central. Torre Oeste. Piso 26. San Agustín. Caracas | Intercomunal Baruta el Hatillo, Calle Angel de la Tahona, Edif.Cied, Baruta, Miranda | Av. Principal de las Mercedes. antiguo edif. CONAVI, diagonal al Centro Comercial Paseo las Mercedes | Av. Universidad Antiguo Edificio Sudeban, Piso 8. Caracas                 | Conde a Carmelitas. Esq. Principal. Torre MRE. Caracas                                    |
| <b>Teléfono de la institución</b>          | 58-212-507.78.89 / 58-212-507.78.90 / 58-212-507.07.72                 | 58-212-906.43.10 / 58-212-906.46.81 / 58-212-906.46.84                               | 58-212-9912733 / 58-212-9912012 / 58-212-9939284   | (0212)-5431599  | 58-212-860 0209   |
| <b>Festividad</b>                          | G. Falcón  | G. Lara  | G. Táchira   | G. Trujillo   | G. Zulia  |
| <b>URL de la institución del sitio</b>     | <a href="http://www.falcon.gob.ve/">http://www.falcon.gob.ve/</a>      | <a href="http://www.lara.gob.ve">http://www.lara.gob.ve</a>                          | <a href="http://www.tachira.gov.ve/">http://www.tachira.gov.ve/</a>                                  | <a href="http://www.gbet.gov.ve/">http://www.gbet.gov.ve/</a>             | <a href="http://www.gobernaciondelzulia.gov.ve">http://www.gobernaciondelzulia.gov.ve</a> |
| <b>Datos de contacto del desarrollador</b> | Alexis Rodríguez Director General de la Oficina de Coordinación de     | 2.888 visitas (gob.ve)   | 4.087 visitas (gob.ve)   | 6.492.851 visitas (gob.ve)  | web248.551@gob.ve   |
| <b>Desarrollador humano</b>                | la Oficina de Coordinación de  |  |  | <a href="mailto:tecnologia@minpi.gob.ve">tecnologia@minpi.gob.ve</a>      |   |
|  | Informática 0212-507-0791  |  |  |   |   |

|   |                     |   |                                       |   |   |
|---|---------------------|---|---------------------------------------|---|---|
| <b>Dirección postal de la institución</b>   | No hay información  | Carrera 19 esquina calle 23, Barquisimeto Edo. Lara | No hay información                    | Avenida Independencia frente a la Plaza Bolívar, Parroquia Matriz Municipio Trujillo Estado Trujillo, Venezuela |   |
| <b>Teléfono de la institución</b>           | No hay información  | (+58) (251) - 231.66.66                             | No hay información                    |   |   |
| <b>Fecha de activación del sitio</b>        | 17 de abril de 2007 | 2 de noviembre de 2005                              | 21 de enero de 2002                   | 23 de junio de 2004   | 10 de febrero de 2005   |
| <b>Datos de contacto del talento humano</b> | No hay información  | Ing. Jorge Luis Abdul – Jefe de informática         | Las páginas de contactos están caídas | <a href="mailto:gbet@gbet.gov.ve">gbet@gbet.gov.ve</a>  | Hay que escribir un correo a desde la página para establecer contacto |

Entre el 25 y el 27 de agosto de 2008 se procedió a contactar vía telefónica a los organismos cuyos contactos estaban explícitos en las páginas web, por lo que se descartaron aquellos sitios que empleaban cajas de mensajería electrónica en lugar de ofrecer un correo electrónico o teléfonos.

Por razones de tiempo y acceso a las fuentes de información que integraban la muestra, y luego de hacer esta verificación de datos, se procedió a simplificar la lista de sitios, mediante la agrupación de páginas según su objetivo o fuente común, por ejemplo, en lugar de contactar al director del sitio de cada zona educativa de la región occidental andina de Venezuela, se trabajó con el del Ministerio de Educación, entre otros motivos, porque había zonas educativas que cuya páginas eran gestionadas desde el mismo ministerio y otras no tenían formas de contacto.

En el caso de las misiones, se trabajó con el portal [www.gobiernoenlinea.gob.ve](http://www.gobiernoenlinea.gob.ve), que agrupa el conjunto de misiones del gobierno. El último paso en la simplificación de la lista fue descartar aquellos sitios que aun existiendo, no tenían ninguna forma de contacto (como algunos ministerios y gobernaciones).

De esta manera tenemos los siguientes resultados:

**Tabla N°**  
**Lista original de sitios**

| <b>Institución</b>  | <b>Dirección URL</b>   |
|---|--|
| Oficina Nacional de Identificación y Extranjería - ONIDEX     | <a href="http://www.onidex.gov.ve">www.onidex.gov.ve</a>                     |
| Universidad de Los Andes                                      | <a href="http://www.ula.ve">www.ula.ve</a>                                   |
| Asamblea Nacional   | <a href="http://www.asambleanacional.gov.ve">www.asambleanacional.gov.ve</a> |
| Compañía Anónima de Administración de la Energía en Los Andes | <a href="http://www.cadela.gov.ve">www.cadela.gov.ve</a>                     |
| Instituto Nacional de Tránsito y                              | <a href="http://www.inttt.gov.ve">www.inttt.gov.ve</a>                       |

|  |  |
|--|--|
| Transporte Terrestre (INACTIVA)                                      |  |
| Servicio Nacional Intergado de Administración Tributaria - Seniat    | <a href="http://www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/PORTAL_SENIAT">www.seniat.gob.ve/portal/page/portal/PORTAL_SENIAT</a> |
| Instituto Nacional de Defensa del Consumidor y el Usuario (INACTIVA) | <a href="http://www.indecu.gov.ve">www.indecu.gov.ve</a>   |
| Instituto Venezolano del Seguro Social                               | <a href="http://www.ivss.gov.ve">www.ivss.gov.ve</a>   |
| Consejo Nacional Electoral   | <a href="http://www.cne.gov.ve">www.cne.gov.ve</a>   |
| Fundación Bolivariana de Informática y Telemática                    | <a href="http://www.fundabit.me.gob.ve">www.fundabit.me.gob.ve</a>   |
| Universidad Pedagógica El Libertador                                 | <a href="http://www.upel.edu.ve">www.upel.edu.ve</a>   |
| Tribunal Supremo de Justicia   | <a href="http://www.tsj.gov.ve">www.tsj.gov.ve</a>   |
| Fundayacucho   | <a href="http://www.fgma.gov.ve/portal">www.fgma.gov.ve/portal</a>   |
| Poder 21   | <a href="http://www.poder21.gob.ve">http://www.poder21.gob.ve</a>  |
| <b>Zonas educativas de la zona occidental - andina</b>               |  |
| Zona educativa del Zulia   | <a href="http://zulia.me.gob.ve">http://zulia.me.gob.ve</a>  |
| Zona educativa del Táchira   | <a href="http://tachira.me.gob.ve">http://tachira.me.gob.ve</a>  |
| Zona educativa de Mérida   | <a href="http://merida.me.gob.ve">http://merida.me.gob.ve</a>  |
| Zona educativa de Trujillo   | <a href="http://trujillo.me.gob.ve">http://trujillo.me.gob.ve</a>  |
| Zona educativa de Lara   | <a href="http://lara.me.gob.ve">http://lara.me.gob.ve</a>  |
| Zona educativa de Falcón   | <a href="http://falcon.me.gob.ve">http://falcon.me.gob.ve</a>  |
| <b>Misiones gubernamentales</b>                                      |  |
| Misión Barrio adentro  | <a href="http://www.barrioadentro.gov.ve">http://www.barrioadentro.gov.ve</a>  |
| Misión Ciencia   | <a href="http://www.misionciencia.gob.ve">http://www.misionciencia.gob.ve</a>  |
| Misión Cultura   | <a href="http://www.misioncultura.gob.ve">http://www.misioncultura.gob.ve</a>  |
| Misión Ribas   | <a href="http://www.misionribas.gob.ve">http://www.misionribas.gob.ve</a>  |
| Misión Vuelvan Caras   | <a href="http://www.vuelvancarass.gov.ve/home.php">http://www.vuelvancarass.gov.ve/home.php</a>                            |
| <b>Ministerios de la República</b>                                   |  |
| MPP Despacho de  | <a href="http://www.presidencia.gob.ve/">http://www.presidencia.gob.ve/</a>  |

|   |   |
|---|---|
| la Presidencia                                    |   |
| MPP Economía y Finanzas                           | <a href="http://www.mf.gov.ve/">http://www.mf.gov.ve/</a>                                     |
| MPP Ambiente                                      | <a href="http://www.minamb.gob.ve/">http://www.minamb.gob.ve/</a>                             |
| MPP Deporte                                       | <a href="http://www.mppdeportes.gob.ve/">http://www.mppdeportes.gob.ve/</a>                   |
| MPP Turismo                                       | <a href="http://www.mintur.gob.ve/">http://www.mintur.gob.ve/</a>                             |
| MPP Agricultura y Tierras                         | <a href="http://www.mat.gob.ve">http://www.mat.gob.ve</a>                                     |
| MPP Alimentación                                  | <a href="http://www.minal.gob.ve/">http://www.minal.gob.ve/</a>                               |
| MPP Ciencia y Tecnología                          | <a href="http://www.mct.gob.ve">http://www.mct.gob.ve</a>                                     |
| MPP Comunicación e Información                    | <a href="http://www.mci.gob.ve">http://www.mci.gob.ve</a>                                     |
| MPP Cultura                                       | <a href="http://www.ministeriodelacultura.gob.ve">http://www.ministeriodelacultura.gob.ve</a> |
| MPP Defensa                                       | <a href="http://www.mindefensa.gob.ve">http://www.mindefensa.gob.ve</a>                       |
| MPP Economía Popular                              | <a href="http://www.minec.gob.ve">http://www.minec.gob.ve</a>                                 |
| MPP Educación                                     | <a href="http://www.me.gob.ve">http://www.me.gob.ve</a>                                       |
| MPP Educación Superior                            | <a href="http://www.mes.gob.ve">http://www.mes.gob.ve</a>                                     |
| MPP Energía y Petróleo                            | <a href="http://www.menpet.gob.ve/">http://www.menpet.gob.ve/</a>                             |
| MPP Infraestructura                               | <a href="http://www.infraestructura.gob.ve">http://www.infraestructura.gob.ve</a>             |
| MPP Participación y Protección Social             | <a href="http://www.minpades.gob.ve/">http://www.minpades.gob.ve/</a>                         |
| MPP Planificación y Desarrollo                    | <a href="http://www.mpd.gob.ve">http://www.mpd.gob.ve</a>                                     |
| MPP Industrias Básicas y Minería                  | <a href="http://www.mibam.gob.ve/">http://www.mibam.gob.ve/</a>                               |
| MPP Vivienda y Habitat                            | <a href="http://www.mvh.gob.ve">http://www.mvh.gob.ve</a>                                     |
| MPP Pueblos Indígenas                             | <a href="http://www.minpi.gob.ve/minpi">http://www.minpi.gob.ve/minpi</a>                     |
| MPP Relaciones Exteriores                         | <a href="http://www.mre.gob.ve/">http://www.mre.gob.ve/</a>                                   |
| MPP Relaciones Interiores y Justicia (INACTIVA)   | <a href="http://www.mpprij.gob.ve/">http://www.mpprij.gob.ve/</a>                             |
| <b>Gobernaciones de la zona occidental-andina</b> |   |
| Gobernación de Falcón                             | <a href="http://www.falcon.gob.ve">http://www.falcon.gob.ve</a>                               |
| Gobernación de Lara                               | <a href="http://www.lara.gob.ve/index.php">http://www.lara.gob.ve/index.php</a>               |
| Gobernación de Táchira                            | <a href="http://www.tachira.gob.ve/">http://www.tachira.gob.ve/</a>                           |
| Gobernación de Trujillo                           | <a href="http://www.gbct.gob.ve/">http://www.gbct.gob.ve/</a>                                 |
| Gobernación de Zulia                              | <a href="http://www.gobernaciondelzulia.gob.ve">http://www.gobernaciondelzulia.gob.ve</a>     |

|                       |                 |
|-----------------------|-----------------|
| Gobernación de Mérida | No tiene página |
|-----------------------|-----------------|

(Fuente: Riera, 2008)

Para descartar los sitios que no contaban con accesos de contacto directo (teléfonos distintos a los de atención al usuario o correos electrónicos) se procedió a revisar nuevamente y de forma exhaustiva los portales para verificar que no existieran otros mecanismos de interacción.

A partir del 12 de octubre se inició el envío semanal de las encuestas a los correo electrónicos de los 24 sitios restantes, que se constituirían como la muestra preliminar de esta investigación. No obstante, luego de recibir por dos semanas las notificaciones de correos devueltos y de intentar comunicación telefónica por los números que aparecían en las respectivas páginas, se descartaron los 8 portales clasificados bajo el subtítulo “correos rebotados”.

Se debe mencionar que las encuestas fueron levantadas desde la página [www.formsite.com](http://www.formsite.com), la cual permite la elaboración de cuestionarios electrónicos cuyos resultados son dirigidos al correo electrónico del investigador.

Como se puede observar, los envíos de correos electrónicos se complementaban con llamadas telefónicas para obtener las direcciones electrónicas del capital humano que dirigía estos sitios. En la clasificación “Contactados que no respondieron el instrumento a pesar de las llamadas telefónicas” se ubicaron 6 sitios a los que se llamaba semanalmente para verificar la recepción de la encuesta por parte de las asistentes y secretarías de quienes dirigían dichos portales.

De esta manera, y luego de ocho semanas de envío sistemático del instrumento de recolección de datos, se cerró el período de aplicación de estos y se procedió a la tabulación de los resultados obtenidos de 10 sitios de gobierno electrónico.

## Referencias bibliográficas

- Alcántara, A y Cendros, J (2006). Modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del Municipio Autónomo Colón. *Telematique, Revista Electrónica de Estudios Telemáticos. Volumen 4 Edición N° 2*. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela. 79 - 97. Recuperado el 12 de agosto de 2008 de: <http://www.urbe.edu/publicaciones/telematica/indice/pdf-vol5-1/6-modelo-de-gobierno-electronico-para-la-alcaldia-rural-del-municipio-autonomo-colon.pdf>
- Araya, Porrúa et al. (2004) *América Latina Puntogob. Casos y tendencias en gobierno electrónico*. Coedición FLACSO – AICD OEA. Chile. 23 – 251. Recuperado el 20 de abril de 2008, desde <http://hasp.axesnet.com/contenido/documentos/Am%E9rica%20Latina%20Puntogob%20final.pdf>
- Bianchi, C. (2004) *Medición de capacidades de innovación en la industria manufacturera uruguaya*. VI Taller de Indicadores de Ciencia y Tecnología – RICYT, sesión “Indicadores de Innovación en América Latina y el Caribe: logros y desafíos en materia de normalización”. Buenos Aires, Argentina. 1- 22. Recuperado el 12 de mayo de 2008, desde [http://www.ricyt.edu.ar/interior/normalizacion/VI taller/Taller\\_%20Innova/bianchidoc.pdf](http://www.ricyt.edu.ar/interior/normalizacion/VI taller/Taller_%20Innova/bianchidoc.pdf)
- Backus, M. (2001). *E-governance in Developing Countries*. Publicaciones del Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo (IICD). 2 – 9. Recuperado el 20 de agosto de 2008, desde [http://www.iicd.org/base/show\\_page?subcat=7&cat=8](http://www.iicd.org/base/show_page?subcat=7&cat=8)
- Castañeda, H (2008) *Gobierno local en las Alcaldías de Venezuela*. Tesis de maestría no publicada para optar al título Magíster en Ciencias de la Comunicación de la Universidad del Zulia.
- Castells, M (2004) *La era de la información*. Recuperado el 16 de febrero de 2008, desde <http://www.nodo50.org/dado/textosteoria/castells4.rtf>
- Cendrós, J. Durante, C y Fermín, J. (2004) Factores estratégicos para desarrollar el gobierno electrónico en las Alcaldías de Venezuela. *Revista Opción, Volumen 20, No.45*. Maracaibo, Venezuela. 132 – 152. Recuperado el 10 de mayo de 2008, desde

[http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1012-15872004012000009&lng=es&nrm=iso](http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872004012000009&lng=es&nrm=iso)

Chávez, N. (1994) *Introducción a la Metodología Educativa*. Talleres Ars Gráfica. Maracaibo, Venezuela

Colina, B (2006) *Pertinencia de la noción de capacidades societales de innovación por corporaciones venezolanas*. I Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación CTS+I. México. 2 – 9. Recuperado el 16 de febrero de 2008, desde <http://www.oei.es/memoriasctsi/mesa6/m06p14.pdf>

Delgado, M y Cendros, J (2006) Factores que intervienen el desarrollo del gobierno electrónico en la alcaldía del Municipio Escuque del Estado Trujillo. *Telematique, Revista Electrónica de Estudios Telemáticos. Volumen 4 Edición N° 2*. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela. 13-25. Recuperado el 28 de febrero de 2008, desde [http://www.urbe.edu/publicaciones/telematica/indice/pdf-vol5-2/2\\_factores-que-intervienen%20en%20el%20desarrollo.pdf](http://www.urbe.edu/publicaciones/telematica/indice/pdf-vol5-2/2_factores-que-intervienen%20en%20el%20desarrollo.pdf)

Dinsdale, Chhabra y Rath (2002) *Guía Práctica para el gobierno electrónico: cuestiones, impactos y percepciones*. Centro Canadiense de Gestión - Banco Interamericano de Desarrollo. Canadá. 2-63. Recuperado el 21 de agosto de 2008, desde <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=626922>

Falcao, H (1997) Administración pública gerencial y burocracia. La persistencia de la dicotomía entre política y administración. *Revista del CLAD, Reforma y Democracia N° 9*. Caracas, Venezuela. 1-17. Recuperado el 18 de agosto de 2008, desde <http://www.clad.org.ve/rev09/0029603.pdf>

Finquelievich, S (2004) *Indicadores de desarrollo local en la Sociedad de la Información: el eje del conocimiento*. VI Taller Iberoamericano e Interamericano de Indicadores de Ciencia y Tecnología. Buenos Aires, Argentina. 1-15. Recuperado el 5 de julio de 2008, desde <http://www.links.org.ar/infoteca/indicdesarr.rtf>

Flores, M (2005) Gerencia del conocimiento: su relación con la generación de capacidades innovativas. *Revista de Ciencias Sociales, volumen 11, número 2*. Maracaibo, Venezuela. 229-246. Recuperado el 31 de agosto de 2008, desde [http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182005000200003&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182005000200003&lng=en&nrm=iso)

Frick, M (2003) *La nueva burocracia*. En Caetano, E y Perina, R. (editores). Informática, Internet y Política. Editorial Lima. Uruguay. 239-270. Recuperado el 18 de agosto de 2008, desde <http://www.cedi.uchile.cl/catalogo/downloads/oeaclaehinternet.pdf#page=240> [

Guarucano, L (2005) Análisis de modelos de gestión estratégica para la implantación de gobierno electrónico en registros y notarías públicas. *Telematique, Revista Electrónica de Estudios Telemáticos. Volumen 4 Edición N° 2*. Universidad Rafael Bellosó Chacín. Maracaibo, Venezuela. 114-142. Recuperado el 28 de febrero de 2008, desde <http://www.urbe.edu/publicaciones/telematica/indice/pdf-vol4-2/7-analisis-de-modelos-de-gestion-estrategica-para-implantacion.pdf>

Hernández, Fernández y Baptista. (1991) *Metodología de la Investigación*. Editorial McGraw Hill. México.

His, A. y Holtz – Bonneau, F. (1999) Proyecto de obra colectiva e internacional y llamado a estrategias para el futuro. Apropiación social sobre las Nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (NTIC). Fundación Charles – Leopold – Mayer para el Progreso de la Humanidad. Recuperado el 20 de enero de 2008, desde [http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp\\_doc\\_ino.html#top](http://www.funredes.org/mistica/castellano/ciberoteca/tematica/esp_doc_ino.html#top)

INEAN-OEA (2006). *Curso Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico*, 11° Edición, del Instituto de Estudios Avanzados para las Américas (INEAM), Organización de Estados Americanos (OEA)

Iribarren, C (2002). *Análisis de la Oferta de Gobierno Electrónico en los Sitios Web de las Alcaldías de Venezuela*. Tesis de maestría para optar al título de magíster en Ciencias de la Comunicación. Universidad Rafael Bellosó Chacín.

López (2006) Perspectivas para el análisis de la innovación: un recorrido por la teoría. *Cuadernos de Administración, volumen 10, número 31*. 243-273. Recuperado el 31 de agosto de 2008, desde [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-35922006000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922006000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es)

Méndez, A. (2007) *Metodologías y técnicas de investigación aplicadas a la comunicación*. 100 - 133. Ediciones del Vicerrectorado Académico de la Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela

Ministerio de Ciencia y Tecnología (2001) *Estrategias de Gobierno Electrónico en Venezuela*. Venezuela.

Ministerio de Ciencia y Tecnología (2005). *Plan Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación*. Venezuela.

Montilla, A (2008) *Participación ciudadana a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial*. Tesis de Maestría no publicada, División de Postgrado de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela

Naclerio, A (1998) Las innovaciones tecnológicas: aspectos conceptuales y modelos. *Informes de Becarios N° 6*. Programa de Investigaciones Económicas sobre Tecnologías, Trabajo y Empleo. Universidad de Buenos Aires. 1-14. Recuperado el 31 de agosto de 2008, desde <http://www.ceil-piette.gov.ar/docpub/documentos/infbecarios/6naclerio.pdf>

Narodowski, P. y Matti, C. (2004) Procesos innovativos y redes en dos municipios del conurbano bonarense. *Scripta Nova, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales, Vol. VIII, número 170 (29)*. Universidad de Barcelona. España. Recuperado el 10 de febrero de 2008, desde <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn-170-29.htm>

OECD (2005) *Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación*. Tercera Edición. 35-130. Recuperado el 19 de agosto de 2008, desde [http://www.conacyt.gob.sv/Indicadores%20Sector%20Academcio/Manual de Oslo%202005.pdf](http://www.conacyt.gob.sv/Indicadores%20Sector%20Academcio/Manual%20de%20Oslo%202005.pdf)

Okot-Uma, R., (2001) *Electronic Governance: Re-inventing Good Governance*. Commonwealth Secretariat London. Recuperado el 21 de agosto de 2008, desde <http://hasp.axesnet.com/contenido/documentos/Okot-Uma.pdf>

Pineda, M. (1995) *Sociedad de la Información. Nuevas Tecnologías y Medios Masivos*. Trabajo de Ascenso. Editorial de la Universidad del Zulia.

Porrúa, M. (2004). Gobierno electrónico: conceptos y avances. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*. N° 30. Caracas, Venezuela. 1-11.

Rastrollo, M y Castillo, A (2004) Nuevas TIC y estructura organizativa: de la burocracia vertical a la empresa red. *Revista Dirección y Organización N°30*. Universidad Complutense de Madrid. España. 130-144. Recuperado el 17 de agosto de 2008, desde [http://www.cepade.es/Ademas/fr\\_pdf.asp?num=30&artic=13](http://www.cepade.es/Ademas/fr_pdf.asp?num=30&artic=13)

- Rincón, D y Romero, M (2003) Las Tecnologías de Información y Comunicación en el Gobierno Electrónico de la Alcaldía de Maracaibo. *Revista Opción. Volumen19, No.42*, Maracaibo, Venezuela. 52-76. Recuperado el 10 de mayo de 2008, desde [http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1012-15872003012000004&lng=es&nrm=iso](http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1012-15872003012000004&lng=es&nrm=iso)
- Sabino, C (1992) *El proceso de Investigación*. Editorial Panapo. Caracas, Venezuela
- Tamayo y Tamayo (1997) *El proceso de la Investigación Científica*. México
- Vaca, J y Cao, H (2003) Diferencias regionales y despliegue del gobierno electrónico en las provincias argentinas. *Revista Venezolana de Gerencia. Volumen 8, N° 24*. Universidad del Zulia. Venezuela. 575-591. Recuperado el 10 de mayo de 2008, desde [http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842003012000004&lng=es&nrm=iso](http://www.serbi.luz.edu.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842003012000004&lng=es&nrm=iso)
- Vera, G. (2006) *La generación de conocimiento organizacional como factor clave en el desarrollo de la capacidad de innovación: el caso de una empresa textil poblana*. I Congreso Iberoamericano de Ciencia, Tecnología, Sociedad e Innovación CTS+I. México. 1-15. Recuperado el 10 de febrero de 2008, desde <http://www.oei.es/memoriasctsi/mesa12/m12p29.pdf>
- Welp, Y (2007) *¿Hacia el fin de la administración pública burocrática? Efectos de las TIC sobre el cambio organizativo: los casos de Cataluña, Escocia, Emilia Romagna y Québec*. Tesis doctoral para optar al título de Doctor en Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Pompeu Fabra. España. 13-70. Recuperado el 14 de agosto de 2008, desde [http://www.tesisexarxa.net/TESIS\\_UPF/AVAILABLE/TDX-0513108-180513//tyw.pdf](http://www.tesisexarxa.net/TESIS_UPF/AVAILABLE/TDX-0513108-180513//tyw.pdf)