



UNIVERSIDAD UDLA
DE LAS AMÉRICAS PUEBLA

HACIA UNA AMÉRICA LATINA MÁS UNIDA E INTEGRADA

CLADEA 2008

XLIII Asamblea Anual del Consejo Latinoamericano
de Escuelas de Administración

Del 22 al 25 de Octubre



“La Importancia de la Retroalimentación de la Satisfacción de los Ciudadanos por el Uso del Gobierno Electrónico”

Por: Mtro. Eduardo Santillán Muñiz*, aspirante al Doctorado en Administración en la Universidad Anáhuac México Sur.

*Dirigido por el Dr. Miguel Angel Axtle Ortiz titular de Metodología de la Investigación Cualitativa en el Doctorado en Administración de la Universidad Anáhuac México Sur.

Resumen

El portal de Gobierno Electrónico debiera contribuir a que los ciudadanos por medio de las Tecnologías de Información y Comunicaciones accedan los servicios que brindan las organizaciones públicas. Si El Sistema de Información (Portal) está diseñado con el fin de facilitar su uso (navegación) y su base de datos es la fuente de los sistemas operacionales, estará en la posibilidad de que el usuario fácilmente busque información y confíe en ella. La investigación propone medir la satisfacción al cliente mediante variables definidas en la misión y variables del uso del portal. Con la implementación del Tablero de Control se pondrá en marcha la medición de dichas variables. Así la organización mejorará las estrategias necesarias para que la pobreza, la ignorancia o la apatía de los ciudadanos no sean un impedimento para el uso del Gobierno Electrónico.

Palabras clave: Tecnologías de Información, Gobierno Electrónico, Cuadro de Mando Integral, Administración estratégica, Empresas públicas.

Abstract

The portal of Electronic Government should help citizens with the information and communication technologies to access the services offered by public organizations. If the information system (Portal) is designed to facilitate its use (navigation) and its database is the source of operational systems, will be able to easily locate the user and relying on such information. The research suggests measuring customer satisfaction through variables defined in the mission and variable use of the portal. With the implementation of the Board of Control will start measuring such variables. So the organization will improve the strategies needed to poverty, ignorance or apathy of citizens is not an impediment to the use of electronic government.

Key words: Information technologies and communications, electronic government, Balanced Scorecard, strategic management, public enterprises.

INTRODUCCIÓN

El Gobierno Electrónico es un sistema de información implementado por las organizaciones del sector público para dar a conocer a sus ciudadanos las funciones que realizan y los servicios que brindan. Así mismo busca prevenir prácticas de corrupción, dar transparencia a la gestión pública y administrar correctamente el patrimonio nacional.

El Gobierno Electrónico nace del compromiso de Los Ministros de Administración Pública y de la Reforma del Estado y los Jefes de Delegación de los Gobiernos iberoamericanos en Pucón, Chile, en ocasión de la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado para el fortalecimiento de las Instituciones públicas y la modernización de los mecanismos de gestión teniendo como perspectiva principal, la del ciudadano y sus derechos.

La información que distribuye un Gobierno Electrónico, se obtiene en los diversos procesos de control interno de la organización pública, ya sea de proveedores, clientes (ciudadanos y empleados), recursos humanos y contabilidad entre otros sistemas.

La gran mayoría de los sistemas informáticos utilizados hoy día, usan a Internet como el medio de acceso a potentes bases de datos localizadas en servidores de gran capacidad de proceso.

Por consiguiente para que el Gobierno Electrónico sea eficaz, los portales deben estar contruidos en los cimientos de la Tecnología de Información y Comunicaciones.

El modelo que se propone es afinar la misión y visión de las organizaciones para tener un marco de referencia y así comparando la satisfacción del cliente con los objetivos planteados, tener una mejora continua en el mantenimiento del sistema logrando así contribuir para alcanzar los retos planteados en la Carta Iberoamericana.

Esta investigación se centra en dos importantes retos que son: lograr la confianza de los ciudadanos al hacerlas más transparentes y que los sistemas informáticos o portales de acceso a la información de las organizaciones sean fáciles de utilizar.

Para lograr la confianza de los ciudadanos se lograría si se hace un buen Desarrollo de Sistemas y las Bases de Datos muestran la información a toda la organización o niveles de usuarios.

El objetivo de este trabajo de investigación, pretende implementar un modelo para medir la Satisfacción del ciudadano (satisfacción del cliente) al hacer uso del Gobierno Electrónico mediante el tablero de Control y las variables contenidas en la perspectiva del cliente.

Así se puede esperar encontrar estrategias para:

- Diseñar el perfil de los usuarios en cuanto a cultura, edad, grado de estudios, etc.
- Mejorar la consulta de información (navegación), ya que de esto depende el éxito del sistema.
- Aumentar la red en lugares remotos en donde difícilmente exista la estructura de comunicaciones.

Revisión bibliográfica

Gestión de empresas públicas

Los gobiernos utilizan a las empresas u organizaciones públicas para administrar los recursos materiales y humanos del estado. La gestión pública enfrenta retos que tienen su origen en la diversidad de públicos que le demandan soluciones a problemas específicos.

La eficiencia de la administración pública depende más de la actuación de las organizaciones que del mercado.

Existen cuatro razones de la ineficiencia productiva que radican en las empresas públicas (Rosales Nuñez, 2004):

1. Los resultados son difíciles de definir y de medir.
2. Los indicadores de resultados disponibles son imperfectos por la imposibilidad de recoger diferencias cualitativas de las actividades.
3. Los incentivos y las oportunidades de los directivos para buscar vías para reducir los costos son limitados por los acuerdos y las reglas que determinan su gestión.
4. Los administradores se enfrentan con estas incertidumbres evitando la tarea de la evaluación.

La gestión pública ya no está frente una sociedad silenciosa, ni pasiva y mucho menos indiferente (Rosales Nuñez, 2004) sino todo lo contrario: más activa, organizada y emprendedora. No acepta explicaciones convencionales, evasivas reiteradas, como tampoco ineficiencias sin explicación o insuficiencias recurrentes.

La administración pública tiene que partir de tres prácticas sistemáticas (Drucker, Su Visión sobre la Administración, 1996): la mejora continua, la explotación de sus conocimientos y aprender a innovar. Para las empresas privadas su negocio no lo determina el producto sino el consumidor. No lo define el nombre de la organización, los estatutos o los artículos bajo los cuales se constituye la sociedad, sino la necesidad que el consumidor satisface cuando compra un producto o un servicio. Si se preguntan cuál es su negocio, se responden mirando desde afuera, desde el punto de vista del consumidor y del mercado (Drucker, La gerencia de Empresas, 1999).

Por lo tanto, la administración pública no debe alejarse de los conceptos que manejan las organizaciones privadas, en cuanto que su negocio es el de satisfacer las necesidades del consumidor, que en su caso son los ciudadanos.

La declaración de la misión responde a la pregunta ¿Cuál es nuestro negocio? la declaración de la visión lo hace a ¿Qué queremos llegar a ser? Si se responde a estas preguntas incorrectamente, la organización pierde la oportunidad de presentarse así misma de modo favorable ante los grupos de interés existentes y potenciales (David, 2003).

Liderazgo y gerencia son dos términos que a menudo se confunden. La gerencia se ocupa de manejar la complejidad. Una buena gerencia impone orden y congruencia al planear de manera formal, diseñar estructuras organizacionales rígidas y comparar los resultados con los planes.

El liderazgo, en cambio se refiere a manejar el cambio. Los líderes establecen el rumbo de la visión del futuro. Después, para convocar a los empleados, les comunican esta visión y los inspiran para superar los obstáculos.

Por lo tanto la gerencia consiste en implantar la visión y estrategia dadas por los líderes, coordinar y dotar de personal a la organización y enfrentar los problemas cotidianos (Robbins, 2004).

Para Matthias Sachse (Sachse, 2007) el propósito (misión) de una la empresa pública suele ser muy vago. Se expresa en la mayoría de los casos en términos de bienestar público, interés social o abstracciones similares; en las empresas públicas las decisiones fundamentales que afectan su operación y trazan la misión, no se toman dentro de la misma, se trata de decisiones tomadas en altos niveles gubernamentales no toman en consideración a una empresa pública en forma individual. Por tratarse de decisiones derivadas de políticas generales, su contenido se caracteriza por ser poco específico y por tener trasfondo político y no siempre reflejan las características de una determinada empresa pública.

Por consiguiente la declaración de la misión y la visión es esencial en cualquier organización, ya sea empresa privada o pública.

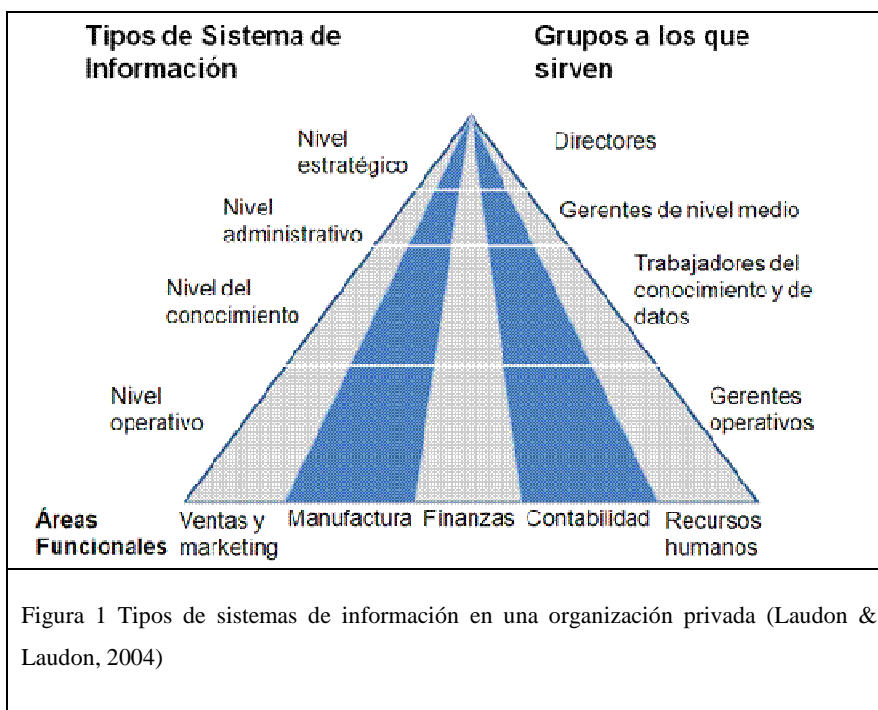
1.1 Sistemas de información gerencial

En la actualidad se reconoce ampliamente que el conocimiento de Sistemas de Información Gerencial (MIS por sus siglas en inglés) es esencial para los gerentes, porque la mayoría de las organizaciones necesita información para sobrevivir y prosperar.

Dado que hay intereses, especialidades y niveles diferentes en una organización, existen diferentes tipos de sistemas. La figura 1 ilustra una forma de describir los tipos de sistemas que se encuentran en una organización pública y privada.

Cuatro principales tipos de sistemas de información dan servicio a los diferentes niveles de la organización:

- Operativo. Supervisan las actividades elementales y las transacciones de la organización.
- Conocimiento. Apoyan a los trabajadores del conocimiento y de datos de una organización.
- Administrativo. Apoyan las actividades de supervisión, control, de toma de decisiones y administrativas de los gerentes de nivel medio.
- Estratégico. Apoyan las actividades de planeación a largo plazo de la dirección general de la empresa.



Los sistemas de información se pueden clasificar por la función y el nivel organizacional específicos a los cuales dan servicio (Laudon & Laudon, 2004):

- Ventas y marketing. Ayudan a la empresa a identificar los clientes para los productos o servicios de la empresa, desarrollar productos y servicios para satisfacer las necesidades de los clientes, promover y vender estos productos y servicios y dar apoyo continuo a clientes.
- Manufactura y producción. Tratan de la planeación, desarrollo y elaboración de productos y servicios y del control y flujo de la producción.
- Finanzas y contabilidad. Dan seguimiento a los activos financieros de la empresa y flujos de fondos.
- Recursos humanos. Llevan registros de los empleados; dan seguimiento a las habilidades, desempeño del trabajo y capacitación del empleado y apoyan la planeación de la remuneración y desarrollo profesional de los empleados.

A esto podemos mencionar que la Internet ha cambiado los modelos de negocio (Barber Kuri, 2007), los más importantes son: el CRM –*Customer Relationship Management* – B2B –*Business to Business* –, el C2B –*Customer to Business*–, C2C –*Customer to Customer*–, y el B2C –*Business to Customer*.

El esquema cliente/servidor es una estrategia de uso de redes que se basa en el concepto de que las funciones con poco poder de procesamiento, se manejan de manera óptima en pequeñas computadoras y las funciones complejas se manejan en computadoras grandes o servidores (McLeod, 2000).

Internet se basa en la tecnología cliente/servidor, los usuarios utilizan los navegadores o *Browser* como el Explorer de Microsoft para obtener información y las páginas *Web* se localizan en potentes servidores. Las páginas *Web* o el *World Wide Web* es un sistema de estándares aceptados a nivel mundial, para almacenar, recuperar, formatear y desplegar información mediante una arquitectura cliente servidor (Pressman, 2005). Los sistemas anteriormente indicados, deben utilizar bases de datos potentes. Una base de datos es una colección de registros, como un armario electrónico que es utilizado por los sistemas para realizar diferentes operaciones. Estas bases de datos ofrecen las siguientes ventajas (Date, 2001): compactación, velocidad, menos trabajo laborioso y actualidad.

Además Portal es un término sinónimo de puente, para referirse a un Sitio *Web* que sirve o pretende servir como un sitio principal de partida para las personas que se conectan al *World Wide Web*. Son sitios que los usuarios tienden a visitar como sitios ancla. Los portales tienen gran reconocimiento en Internet por el poder de influencia que tienen sobre grandes comunidades.

La intranet es un entorno de trabajo y ha de estar concebida para facilitar el desempeño de los cometidos de cada colectivo profesional. Los ejes de una Intranet deben ser (Ochoa & Sotillos, 2004) la organización –órganos emisores; noticias, normas, procedimientos, facilitar procesos administrativos y simplificar la información-, las herramientas –el apoyo a los procesos de trabajo-, las personas – funciones que definen la realización del empleado “portal del empleado”- las relaciones –relación entre las personas – intercambios profesionales-.

El desarrollo de sistemas es la actividad destinada a crear o modificar los ya existentes, esta actividad es delicada y es muy común que estos proyectos se excedan en plazos y presupuestos. Una manera de mejorar esta actividad es la de dividirla en pasos claramente definidos y en asignar una serie de tareas por cumplir (Stair & Reynolds, 2000).

Las técnicas para la programación de sistemas es la de análisis y de sistemas orientado a objetos (Martin & Odell, 1992), esta técnica permite que los programas de computadora se construyan a partir de objetos de comportamiento específico. Los objetos se construyen de otros objetos hasta construir una maquinaria compleja y eficiente.

Así un buen sistema de cómputo, debe cumplir con las siguientes necesidades (Stevens & Pooley, 2002), útil y aprovechable, fiable, accesible y disponible.

Cuadro de mando integral

El concepto de Cuadro de Mando Integral (BSC por sus siglas en inglés) es una herramienta de administración de empresas que ayuda a la compañía a expresar los objetivos e iniciativas necesarias para cumplir con la estrategia y muestra continuamente cuándo una compañía y sus empleados alcanzan los resultados perseguidos por la estrategia, a característica esencial del BSC es la de realizar un control por excepción, a través de una serie de áreas clave seleccionadas cuidadosamente y los siguientes principios (Serra, Vercher, & Zamorano, 2005):

1. El BSC debe informar de forma sintética la totalidad de las informaciones necesarias, pero nunca de más.
2. El BSC ha de desatacar las informaciones más significativas del periodo.

3. La información contenida en el BSC debe hallarse lo más sistematizada posible.
4. Se debe procurar que la información pueda presentarse en forma sinóptica.
5. Los datos numéricos deben acompañarse de representaciones gráficas.
6. Las informaciones deben tener un carácter de permanencia, al objeto de observar las tendencias.
7. El BSC y los informes en él contenidos, deben normalizarse.
8. Los informes deben, en la medida de lo posible, hacer referencia a los objetos y previsiones.

El concepto de BSC se expone en el libro de Robert S. Kaplan y David P. (Kaplan & Norton, 1996), y considera o analiza a las empresas desde cuatro perspectivas vitales: del cliente ¿Cómo nos ven los clientes?, interna del negocio ¿en qué debemos ser los mejores?, innovación y aprendizaje ¿podemos continuar mejorando y creando valor? y la financiera ¿Cómo nos vemos ante los accionistas?

En un cuadro BSC, los indicadores de resultados se combinan con otros indicadores que describen los recursos utilizados o las acciones realizadas.

- En la perspectiva financiera, para vincular la estrategia con los objetivos financieros se identifican 3 fases: crecimiento, sostenimiento y cosecha.
- La perspectiva del cliente permite que las empresas equiparen sus indicadores clave sobre los clientes (satisfacción, fidelidad, retención, adquisición y rentabilidad) con los segmentos de clientes y mercado seleccionado.
- En la perspectiva del proceso interno abarca tres procesos que crean valor a los clientes y producen resultados financieros: innovación, operaciones y servicio posventa.
- La perspectiva de aprendizaje y crecimiento existen tres categorías principales de variables: las capacidades de los empleados, las capacidades de los sistemas de información y la motivación, delegación de poder y coherencia de objetivos.

El BSC traslada a la estrategia a los indicadores mediante tres principios: las relaciones causa efecto, los inductores de la actuación y la vinculación con las finanzas.

De esta manera, la empresa se centra en unos pocos indicadores fundamentales relacionados con los objetivos más significativos. En otras palabras, la empresa se ve obligada a controlar y vigilar las operaciones de hoy porque afectan al desarrollo de mañana (Olve, Roy, & Wetter, 2000).

El BSC debe desarrollarse en las unidades de servicios compartidos como recursos humanos, tecnologías de información, etc. Los criterios para elegir la unidad apropiada son: estrategia coherente, contar con el respaldo directivo, necesidad del cuadro integral, apoyo de supervisores y jefes, ser parte de la cadena de valor, contar con datos y contar con recursos para su implementación (Niven, 2002).

Los componentes de un BSC eficaz son la que la misión, los valores, la visión y la estrategia de la empresa.

El BSC permite un nuevo sistema de gestión en tres dimensiones: estrategia, enfoque y organización. Así se logra enfocar y alinear sus equipos directivos, unidades de negocios, recursos humanos, medios de TI, y recursos financieros con la estrategia de su organización (Kaplan & Norton, 2001).

Gobierno electrónico

El Gobierno Electrónico, es una estrategia para las naciones Iberoamericanas, que tiene por objetivo llevar a sus ciudadanos a conocer el funcionamiento y transparencia de las organizaciones públicas. De acuerdo a la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (Iberoamericana, 1997) El gobierno electrónico se basa en el principio de igualdad, legalidad, conservación, transparencia y accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad y adecuación tecnológica

Dentro del capítulo primero de la carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico se encuentran entre otros, los siguientes objetivos:

1. Aproximar los gobiernos y sus respectivas administraciones a los ciudadanos.
2. Incrementar la calidad de los servicios.
3. Contribuir a que los ciudadanos accedan a la sociedad de la información y del conocimiento.

Las empresas privadas y públicas utilizan los sistemas de tipo Portal, para mostrar información referente a la misión, visión, valores y objetivos entre otros.

El gobierno electrónico, es un sistema de información de tipo portal basado en tecnología Web. De tal modo que este método esté al alcance de cualquier usuario que tenga una computadora conectada en red a Internet.

Por lo tanto, este tipo de sistema de información, es idóneo para informar de los servicios que brinda la administración pública a la gran mayoría de ciudadanos.

Las naciones Iberoamericanas tienen por objetivo disminuir la brecha digital en sus comunidades, y una estrategia válida es la de utilizar un portal nacional que contenga las funciones y servicios que brindan las empresas públicas.

Así pues, con el uso de estos portales se espera reducir la brecha digital que existe en estas naciones y así contribuir al aumento del uso de sistemas de información en la población.

Los contenidos de dicho portal, deben ser claros evitando el uso de siglas, fácil de usar y buscar información. Deben incorporar los diferentes lenguajes de las comunidades indígenas existentes. Además la administración pública, es responsable de la integridad, veracidad y de la actualidad de la información contenida en sus páginas.

Latinoamérica sufre un déficit de 84.000 profesionales en tecnologías de la información, y la situación se agravará en el 2010, cuando se prevé la falta de 90.000 personas en esos puestos (Terra, 2008) aún así, los portales de Iberoamérica están listos y funcionando.

En la tabla 1 se muestran las direcciones electrónicas de los diferentes países que integran el gobierno electrónico iberoamericano.

Cronología de implementación de gobierno electrónico en Iberoamérica:

- El 27 de abril de 2005, a través del decreto 378/2005 se aprobaron los lineamientos estratégicos que han de regir el plan nacional de gobierno electrónico y los planes sectoriales para el uso intensivo de las TIC en los organismos de la administración pública nacional.
- El Programa de Desarrollo Institucional para la Sociedad de la Información en Bolivia (Bolivia, 2008) fue creado en marzo de 2002 en el marco de un convenio entre el Gobierno de la República de Bolivia y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).
- El gobierno federal brasileño lanzó las bases para crear una sociedad digital (Brasil, 2008), constituyendo -a través del Decreto Presidencial del 3/04/2000- un grupo de trabajo interministerial en tecnología da información (GTTI) con la misión de examinar y proponer políticas, directrices y normas relacionadas con las TIC.
- Con base en las orientaciones del Instructivo Presidencial Chileno (Chile, 2008) sobre Gobierno Electrónico (11/05/2001), la Agenda de Gobierno Electrónico 2002-2005 presenta proyectos y programas de modernización tecnológica para ser desarrollados por las instituciones públicas durante el período 2002-2005.
- El Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP) busca adecuar la Administración Pública (Colombia, 2008) a los requerimientos de un estado comunitario, racionalizando funciones, redimensionando el tamaño de las estructuras administrativas y fortaleciendo su capacidad para cumplir con sus objetivos esenciales en términos de seguridad democrática, equidad, estabilidad y crecimiento sostenible de la economía.

- La Comisión Intersectorial de Gobierno Digital de Costa Rica (Costa Rica, 2008), que fue creada a través del Decreto N° 33147-MP del 08/05/2006, como un órgano de definición política de alto nivel que diseña y planifica las políticas públicas en materia de gobierno digital y de compra de equipo de computación y software por parte de las instituciones del sector público.
- Los lineamientos y prioridades de Cuba se sustentan en el objetivo de "Informatización de la Sociedad" (Cuba, 2008), entendida como la utilización ordenada y masiva de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TICs) en todas las esferas de la sociedad cubana.
- La Comisión Nacional de Conectividad Ecuatoriano (Ecuador, 2008), conformada mediante Decreto Ejecutivo N° 1781 del 21/08/2001 (publicado en RO 29/08/2001) tiene entre sus funciones las de: diseñar planes y programas que garanticen el acceso y la implantación de TIC.
- Mediante el decreto N° 79/2004 del 23/12/2004 (DO 17/01/2005), (El Salvador, 2008) se crea la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información.
- Por acuerdo (Guatemala, 2008), Gubernativo N° 24/2002 del 30/01/2002, nace el gobierno electrónico en Guatemala, como herramienta estratégica para facilitar un Estado orientado hacia el ciudadano que: a) provea acceso igualitario a las oportunidades de desarrollo sostenible, b) maximice la utilidad de la infraestructura, el gasto y la inversión pública, y c) promueva la industria de las TIC como una oportunidad de desarrollo.
- El gobierno de Honduras (Honduras, 2008) tiene un Portal en Internet que integra la información de todas las entidades del Estado (www.gob.hn). Desde dicho portal puede accederse a información sobre las dependencias del Poder Ejecutivo Secretarías de Estado.
- El 01/12/2000 la presidencia de la República Mexicana (Mexico, 2008) el 31/08/2001, se conformó el Consejo del Sistema Nacional E-México, en el que participan diversas dependencias del gobierno federal, con el cual quedarán integradas las políticas y proyectos de cada dependencia bajo un mismo enfoque.
- El primer tramo está conformado por un conjunto de actividades vinculadas al e-Gobierno de Nicaragua (Nicaragua, 2008), encaradas por el Ministerio de Hacienda y Crédito Público (MHCP) y por la Unidad de Coordinación del Programa de Reforma y Modernización del Sector Público (UCRESEP) dependiente de la Presidencia de la República.
- El Consejo de Gabinete Panameño (Panama, 2008) aprobó mediante el Decreto Ejecutivo N° 72 (del 04/06/2002) la creación de una comisión ad hoc, la "Comisión Permanente para la Modernización del Estado Panameño en función de Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación", conocida por el nombre de "Comisión e-Panamá".
- Por Decreto (Paraguay, 2008) N° 18.499 del 03/09/2002 se constituyó la "Comisión Interinstitucional para desarrollar, promover e implementar la aplicación del Gobierno Electrónico en el Paraguay", cuya coordinación está a cargo de la Secretaría General y Jefatura de Gabinete Civil de la Presidencia de la República.
- En Perú el documento aprobado el 25/07/2006 mediante Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM (Perú, 2008). Instrumento de gestión que define las actividades informáticas de las entidades de la Administración Pública y busca coordinar los esfuerzos de las mismas en pos de un adecuado servicio a la ciudadanía y empresas del país.
- Mediante el decreto N° 212/2005 del 11/04/2005 (República Dominicana, 2008), a través del cual se crea la Comisión Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CNSIC) y el Observatorio Nacional para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (ONSIC-RD).
- La Agencia para el Desarrollo del Gobierno Electrónico en el Uruguay (Uruguay, 2008) fue creada por la Ley N° 17.930 del 23/12/2005 (Presupuesto Nacional Período 2005-2009), en su artículo 72.
- Mediante el Decreto N° 825/2000 (Venezuela, 2008) (Venezuela, 2008) (publicado en Gaceta Oficial N° 36.955 del 22/05/2000), mediante el cual se declara el acceso y uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico social y político de la República.

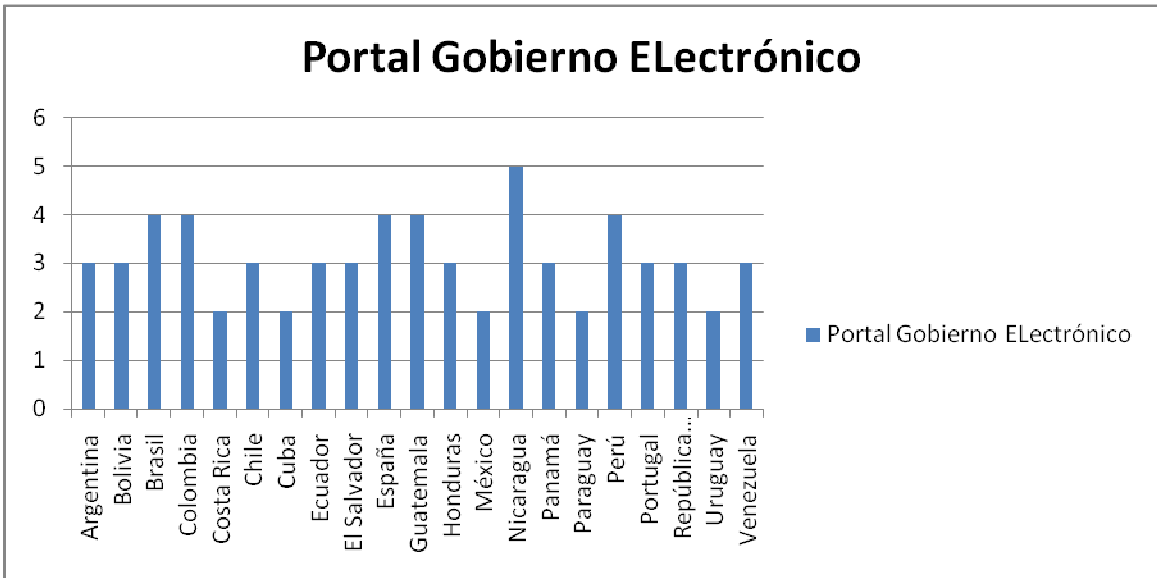
Argentina	http://www.argentina.gov.ar/argentina/portal/paginas.dhtml?pagina=356
Bolivia	http://www.bolivia.gov.bo/
Brasil	http://www.brasil.gov.br/
Colombia	http://www.gobiernoenlinea.gov.co
Costa Rica	http://www.gobiernofacil.go.cr/weblinks/index.aspx
Chile	http://www.gobiernodechile.cl/index/index.asp
Cuba	http://www.cubagob.cu/
Ecuador	http://www.infodesarrollo.ec/
El Salvador	http://www.elsalvador.gob.sv/
España	http://www.la-moncloa.es/default.htm
Guatemala	http://www.guatemala.gob.gt/
Honduras	http://www.gob.hn/
México	http://www.e-local.gob.mx/wb2/ , http://www.e-mexico.gob.mx/ , http://www.presidencia.gob.mx/

Nicaragua	http://www.presidencia.gob.ni/
Panamá	http://www.pa/secciones/gobierno/index.php
Paraguay	http://www.presidencia.gov.py/
Perú	http://www.peru.gob.pe/ , http://www.redperuana.com/
Portugal	http://www.portugal.gov.pt/Portal/PT
República Dominicana	http://www.presidencia.gob.do/app/frontpage.aspx
Uruguay	http://www.uruguay.gub.uy/estado/default.asp
Venezuela	http://www.gobiernoenlinea.ve/misc-view/index.pag

Tabla 1 Direcciones electrónicas de países Iberoamericanos. Fuente: elaboración propia.

Metodología

Esta es una investigación exploratoria ya que la revisión de literatura demostró que solo hay ideas relacionadas con la satisfacción del cliente en el uso de portales de Gobierno Electrónico. Es descriptiva para encontrar características de variables a recolectar y medir. La investigación es de tipo transeccional para medir las variables en un momento determinado (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006).
 Calificación del portal de Gobierno Electrónico



Se utilizó un cuestionario con la pregunta *si es fácil la navegación del sitio*, mediante la escala tipo Likert (Hernández, Fernández, & Baptista, 2006) conteniendo:

- Muy bueno 1
- Bueno 2
- Regular 3
- Malo 4
- Pésimo 5

Discusión

La creación del gobierno electrónico es obra de la necesidad de que los ciudadanos puedan acceder a la sociedad de la información. Los principales objetivos son dos: que los ciudadanos tengan confianza en sus gobiernos y eliminar o minimizar la brecha digital que existe entre las naciones Iberoamericanas.

Las naciones Iberoamericanas han dictado la creación de planes sectoriales (Argentina), grupos de trabajo interministerial (Brasil), agendas de gobierno electrónico (Chile), utilización ordenada y masiva de las TIC (Cuba) y consejo del sistema nacional e-México entre otras.

Utilizan términos como seguridad democrática, equidad, estabilidad y crecimiento sostenible entre otros. Igualmente de entre los planes y agendas, se encuentran inmiscuidos las propias secretarías, ministerios y otras oficinas de gobierno. Esta estructura hace que realmente hacen difícil la comprensión de la información del portal y se pierde la noción de quién es el responsable de crear y actualizar los contenidos en los portales.

Aunque los portales existen, la navegación es compleja, la información que se encuentra en ellos solamente incluyen ligas a portales de las diferentes oficinas gubernamentales. Los portales realmente informan noticias, mensajes a la nación y actividades de los presidentes. Realmente la filosofía del gobierno electrónico se perdió entre tantos vaivenes.

Se debe recordar los motivos por los cuales se implementa el gobierno electrónico, entre otros es el de informar que hacen los gobiernos por los ciudadanos.

Por lo tanto, los ciudadanos siguen esperando las respuestas a sus necesidades y la desconfianza en sus gobiernos y en los funcionarios públicos sigue igual. Parece que los portales existen solo para desinformar o mal informar o hacer creer de ciertas actividades de las oficinas gubernamentales.

Sin embargo, existen portales eficientes en donde se agiliza la forma de hacer pagos de los servicios ofrecidos por la administración pública, el pago de impuestos por ejemplo.

Para muchos ciudadanos que están inmersos en sus negocios que cuentan con la tecnología apropiada para operar sus empresas, se les facilita en parte el manejo de dichos portales porque de alguna manera saben operar la Internet.

De igual manera los estudiantes utilizan la tecnología, teléfonos celulares, computadoras personales, juegos de video, etc.

Sin embargo, los ciudadanos que carecen de estos conocimientos y las facilidades para usar tecnología, ¿qué pasa con ellos? ¿Dónde y cómo aprenden a utilizar esta tecnología? Seguramente son parte de la brecha digital tan enorme que existe en las naciones Iberoamericanas.

Las personas con pocos recursos económicos podrán utilizar al gobierno electrónico desde lugares apropiados y equipados tecnológicamente con conexión a Internet y equipo de cómputo.

Estos lugares pueden ser públicos y privados. Pero las empresas privadas no ofrecerán este servicio gratis, ya que es un negocio. La administración pública debe establecer estos lugares.

Sin olvidar que el gobierno electrónico es el resultado de la necesidad de América Latina, por eliminar la brecha digital que existe en sus naciones, esta necesidad no se está satisfaciendo.

Por otro lado la tecnología de los portales ¿es la adecuada? seguramente los sistemas necesitan de una gran inversión, en programas de computo, computadoras rápidas y modernas.

Además, los diseñadores y programadores de sistemas hacen el trabajo doble ya que copian o trasladan información de un sistema a otro, por ejemplo los procesos de contabilidad arrojan datos que son copiados a los portales, lo más inquietante es que en el portal dice una cantidad y en los sistemas operacionales dicen otra información.

Así es como las empresas líderes en desarrollo de sistemas ofrecen programas de cómputo a las administradoras públicas, al implementar estos sistemas en la administración pública, es muy complejo, ya que siempre se sugiere cambios en la plataforma tecnológica y hay que invertir en computadoras nuevas.

Posteriormente a esta implantación, los cambios al los programas de computo aumentan los costos, obteniendo sistemas muy costosos.

Sin embargo, si las empresas públicas capacitan al personal informático en la creación de sistemas operacionales usando técnicas de análisis y diseño de sistemas orientado a objetos. La información entre los sistemas operacionales fluirá armoniosamente, teniendo información clara y concisa en todo momento. Además, el conocimiento obtenido por esta capacitación, crea valor a la empresa y el uso de TIC será más eficiente. Por lo tanto, el mantenimiento a esto sistemas será menos costoso.

Así mismo aunque se tenga una gran diferencia entre las empresas públicas y privadas, las dos utilizan a gerentes y tienen objetivos por cumplir, la diferencia enorme es que las privadas cuidan y satisfacen las necesidades de sus clientes, porque si no lo hacen así la competencia los sacaría del mercado.

En cambio las empresas públicas están, en muchas ocasiones a disposición de los cambios políticos en el país. La misión de la empresa al no estar sumamente clara, pocas veces se puede medir realmente si cumplen sus objetivos.

Si las empresas públicas utilizarán BSC con información de las bases de datos utilizadas por los sistemas operacionales, midiendo variables de satisfacción del ciudadano (cliente) se podrían tomar decisiones para cambiar o mejorar las estrategias dictadas en el gobierno electrónico.

Por lo tanto la administración pública lograría mejorar sus procesos internos, y así la llevaría a la innovación y mejora continua.

Así pues, los servicios que ofrece la administración pública se quedan cortos por la falta de visión. En el mejor de los casos estos portales solo demuestran que los países iberoamericanos están cumpliendo con las disposiciones generales impuestas en las oficinas gubernamentales.

Para que el gobierno electrónico funcione correctamente, no solo de TIC es necesario, sino que se necesita una estructura sistémica en donde la misión este clara. Los sistemas operacionales estén alineados con el BSC y que exista una estrategia hacia el cliente.

Conclusión

El resultado de la investigación indica que la navegación en los portales no es lo más adecuado para los ciudadanos. Esta navegación se complica en la búsqueda de información.

Es sumamente importante recoger la opinión de los ciudadanos para mejorar las aplicaciones, pantallas, y sobre todo la calidad de información.

El gobierno electrónico es un sistema que debe ser visto como la puerta que nos permita conocer los servicios que ofrecen las empresas públicas.

La administración pública siempre está en la vista de todos los ciudadanos, y por lo regular siempre tienen malas ideas para resolver problemas. En muy pocas ocasiones, se resuelven los problemas que benefician a la mayoría.

Es por eso que existe una gran desconfianza en el quehacer político de las naciones Iberoamericanas. El gobierno electrónico no es una herramienta para mostrar una gran cantidad de información, solamente debe mostrar la que se refiere a servicios y capacitación a los ciudadanos.

El gobierno electrónico debe incluir información necesaria para realizar pagos a servicios y e información para difundir temas de capacitación de los ciudadanos.

¿Cómo podría un ciudadano tener conocimientos de Internet, mercadotecnia, mecánica o cualquiera otra disciplina? Colocando este tipo de información en las páginas del portal de gobierno electrónico.

¿Como la administración pública puede aumentar la confianza de los ciudadanos en su administración de los recursos financieros? Si se realiza el pago de impuestos desde el portal, también se debe tener una página con información contable, con la explicación necesaria de cómo se componen los rubros del informe.

De esta manera el portal sería más apreciado por los usuarios y más fácil de cumplir con su misión. El gobierno electrónico es de mucha importancia porque realmente ayuda a disminuir la brecha digital. ¿Pero cómo se logrará realizar esta importante tarea? ¿Con que elementos de TIC?

Las empresas públicas deben cambiar su forma de administrarse, deben realmente puntualizar su misión y visión. Realmente hacer que el gobierno electrónico cumpla con sus metas y objetivos. Será muy difícil y arduo el trabajo de análisis y diseño de sistemas para involucrar a toda la administración pública en un solo portal, pero al ir anidando sistemas, al final se concretará un sistema completo.

Como se es sabido, la misión y visión es lo más importante de cualquier empresa ya sea privada o pública. Se puede comenzar desde ahí. Estableciendo la misión y visión concretas, entendibles y fáciles de lograr.

Si los responsables de operar el gobierno electrónico se preguntaran ¿cuál es su negocio? Seguramente no sabrían que contestar, porque los portales que diseñaron no cumplen con los objetivos inicialmente pactados.

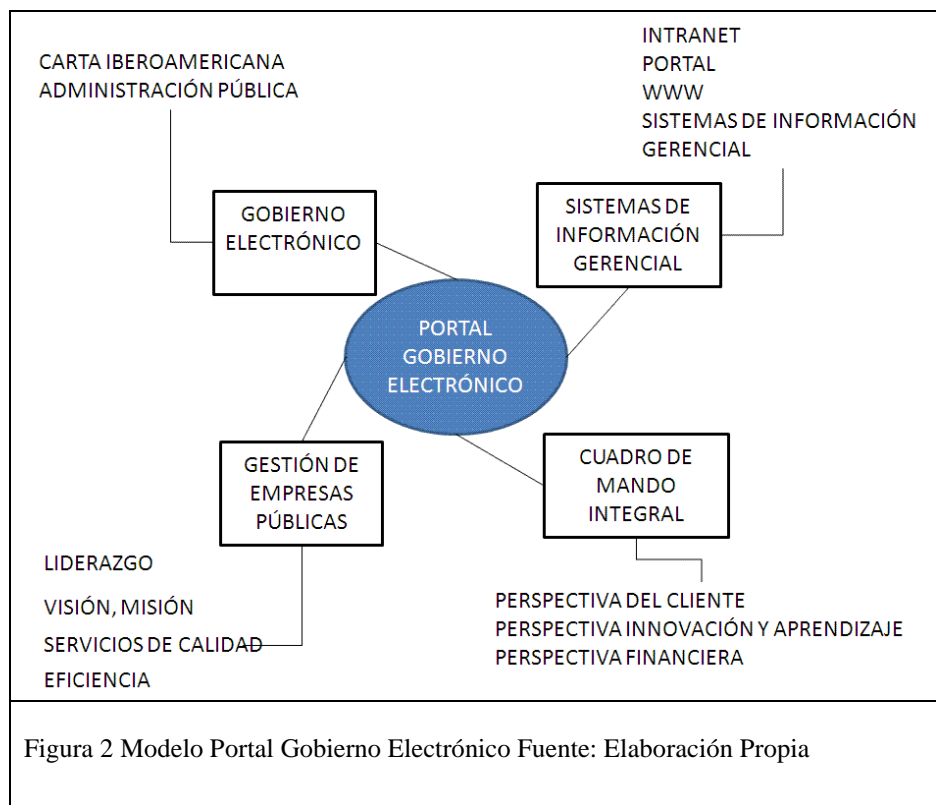
Posteriormente de redactar la misión y visión, equipar a computadores modernos y bien planificadas como servidores de programas con acceso a bases de datos contables implementadas en cada oficina gubernamental para el uso del gobierno electrónico.

Además crear equipos de analistas, diseñadores y programadores empleados del gobierno, para que su conocimiento quede en la empresa y el mantenimiento de los programas y bases de datos sea fácil y rápido de actualizar o modificar.

Igualmente se debe implementar el BSC con las variables necesarias para verificar si se está cumpliendo con la misión. El BSC es una herramienta muy útil que se debe implementar. Al ver los beneficios de este sistema, seguramente se empezara a implementar en todo la administración pública.

Por lo tanto se deberán realizar estrategias, obtener variables para su medición, verificar si se cumplen las metas desde la perspectiva del cliente o no. Esto dará pauta a los gerentes encargados del gobierno electrónico a mejorar los procesos internos y será más eficiente las inversiones que se realizan para la manutención del gobierno electrónico visto como negocio.

No solamente se requiere de las TIC, del BSC (figura 2), y de contenidos claros y bien elegidos en las páginas del portal, lo más importante es el cliente y para que el portal llegue a todos lados, se deben crear centro de gobierno electrónico.



Estos centros de información estarán en posibilidad de capacitar a los ciudadanos en la operación del portal y brindar información adicional de cursos especializados que brindan las escuelas y universidades.

Asimismo la administración pública debe encargarse de instalar centros de gobierno electrónico en los lugares más apartados, para que sea utilizado por la gran mayoría de ciudadanos. Solamente de esta manera, se cumplirán los objetivos del Gobierno electrónico en Iberoamérica.

Aunque el gobierno electrónico está funcionando en todos los países Iberoamericanos, algunos son eficaces otros no cumplen con los principios de gobierno electrónico. Es más, la navegación en otros portales es realmente muy complicado.

Seguramente más de la mitad de usuarios del portal lo dejan de utilizar o nunca terminan de conocerlo. Internet es una tecnología muy productiva que hace que las organizaciones sean productivas en caso de utilizarla correctamente.

Referencias

- Barber Kuri, C. (2007). Modelos de negocios del siglo XXI; esencia y tendencias. *Año XXXIII. No. 1*.
- Date, C. J. (2001). *Introducción a los Suistemas de Base de Datos*. México: Prentice All.
- David, F. R. (2003). *Conceptos de Administración Estratégica*. México: Prentice Hall.
- Drucker, P. (1999). *La gerencia de Empresas*. Argentina: Sudamericana.
- Drucker, P. (1996). *Su Visión sobre la Administración*. Colombia: Norma.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Iberoamericana, I. C. (1997). *CARTA IBEROAMERICANA DE GOBIERNO ELECTRONICO*.
- Kaplan, R. s., & Norton, D. P. (2001). *Cómo Utilizar el Cuadro de Mando Integral*. España: Gestión 2000.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *El Cuadro de Mando Integral*. España: Gestión 2000.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2004). *Sistemas de Información Gerencial*. México: Pearson Prentice Hall.
- Martin, J., & Odell, J. (1992). *Análisis y diseño orientado a objetos*. México: Prentice All.
- McLeod, R. (2000). *Sistemas de información gerencial*. México: Prentice All.
- Niven, P. R. (2002). *El Cuadro de Mando Integral paso a paso*. España: Gestión 2000.
- Ochoa, J., & Sotillos, L. (2004). *102 Claves de Tecnologías de Información para directivos*. España: Prentice Hall.
- Olve, N.-G., Roy, J., & Wetter, M. (2000). *Implantando y Gestionando El Cuadro de Mando Integral*. Barcelona: Ediciones Gestión 2000.
- opinamos.com. (2008). *opinamos.com*. Obtenido de opinamos.com: <http://www.opinamos.com>
- Pressman, R. S. (2005). *Ingeniería de Software*. México: McGraw-Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Prentice Hall.
- Rosales Nuñez, J. (2004). *Gerencia Pública Administración Pública Contemporanea*. México: Gernika.
- Sachse, M. (2007). *Planeación Estratégica en Empresas Públicas*. México: trillas.
- Serra, V., Vercher, S., & Zamorano, V. (2005). *Sistemas de Control de Gestión*. España: Gestión 2000.
- Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2000). *Principios de sietmas de información*. México: Thomson.
- Stevens, P., & Pooley, R. (2002). *Utilización de UML en Ingeniería de Software con Objetos y Componentes*. España: Pearson Educación.
- Terra. (3 de 3 de 2008). *Latinoamérica sufre déficit de profesionales en Tecnología de la Información*. Obtenido de <http://terra.com/noticias/articulo/html/act1112877.htm>