

Capítulo 1. Introducción

1.1 Planteamiento del problema

Las Tecnologías de Información se han convertido en un tema primordial para la agenda de los gobiernos en el mundo durante los últimos años (Luna-Reyes, Hernández, Gil-García, 2009). Algunos de los cambios necesarios en la administración pública, como son acceso a la información, transparencia y la efectividad en las políticas gubernamentales pueden ser alcanzados por el ejercicio del gobierno electrónico (Gil-Garcia, Helbig, 2006).

El primer esfuerzo del gobierno electrónico en México se realizó en el año 1998, cuando se crearon algunos sitios web de gobierno, sin embargo debido a la falta de planeación e interés, así como el poco conocimiento en el tema, ocasionó que no hubiera un engranaje que uniera los temas de la política digital gubernamental con las tecnologías de información y comunicación (Mendoza, 2010). Dos años más tarde, la Presidencia de la República creó un programa llamado Programa Precisa, cuyo objetivo era ser una puerta de acceso a la toda la información del gobierno mexicano, mediante un directorio de sitios de gobierno a nivel nacional, pero dejó de ser funcional en 2005 (Mendoza, 2003) debido a la falta de apoyo por parte de las diferentes instancias de gobierno. La estrategia creada para implementar el gobierno electrónico en México, consistía en cuatro acciones:

1. Creación de una infraestructura tecnológica gubernamental
2. Administración del conocimiento que permitiera organizar y comunicar las acciones del gobierno electrónico a la propia administración pública federal.
3. El rediseño de los procesos con las tecnologías de información como eje principal.
4. Conformar servicios y trámites electrónicos para ofrecer a los usuarios la oportunidad de acceder a ellos mediante medios electrónicos (Sotelo,2002)

Finalmente en 2005 se creó la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico adscrita a la Secretaría de la Función Pública. Esta Comisión sirvió para vincular a las tecnologías de información y comunicación a la administración pública federal.

A través de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se tiene la oportunidad de publicar en la red contenido generado desde el seno de la organización para que se encuentre a la disposición de cualquier persona interesada. A pesar de los esfuerzos actuales, existe una gran brecha en la participación de gobierno y sociedad por alcanzar niveles óptimos de interacción, uso y eficiencia.

Por las características de las TIC, tienen el potencial de ser implementadas como una ventana de los gobiernos con el propósito de que la sociedad tenga un medio de contacto para generar solicitudes y obtener respuestas, estableciendo lazos más estrechos con los ciudadanos (Peres & Hilbert, 2009). Una de las principales herramientas son los portales web, los cuales pueden implementarse como una proyección de sus funciones hacia el exterior. El desarrollo de estas plataformas serían un fracaso si no se implementan mecanismos que puedan evaluarlos de manera que den certeza a las organizaciones interesadas en conocer el impacto que está dejando su portal y el beneficio que este conlleva, mejor administración, atención al ciudadano, trámites gubernamentales, facilidad de acceso a la información y reducción en los desplazamientos de los usuarios de instituciones públicas (Usero, 2006).

Se han realizado estudios para conocer y evaluar los portales gubernamentales por la calidad de su arquitectura en el diseño y desarrollo, la cantidad de información disponible y otras variables. Por ejemplo, a nivel internacional se realizan estudios que evalúan el gobierno electrónico (West, 2008), (UNPAN, 2010) y en México se examinan los portales de gobierno de cada uno de los estados, esto desde el año 2007 a la fecha (Luna-Reyes, Gil-García, Sandoval-Almazán, 2007-2011) sin embargo, no pueden dar una idea real sobre los impactos que tienen las TIC en la organización ya sea en los temas económicos, administrativos, financieros, entre otras, con ventajas y características ofrecidas por el portal.

Por otra parte, los recursos estadísticos han sido empleados para conocer el método en que se ejercen las políticas públicas, en cualquiera de sus líneas de acción hechas por organizaciones dependientes del gobierno como por ejemplo el Instituto Nacional de Geografía y Estadística, con la única finalidad de ubicarlo dentro de un panorama general al obtener datos que permitan conocer información básica y limitada sobre la situación general, en este caso sobre la tecnología y la ciudadanía. Sin embargo, la evaluación se debe realizar de manera estratégica, ya que los servicios generados por las TIC en diferentes países aún son difíciles de utilizar como

herramientas, manteniendo los métodos tradicionales como medio de evaluación. Por lo tanto, se debe seguir un proceso detallado para analizar diferentes técnicas con las cuales se pueda recopilar información y analizar la que sirve para determinar el verdadero comportamiento.

Por idea general se sabe que el desarrollo de las Tecnologías de información y comunicación en los gobiernos estatales tienen la capacidad de ofrecer a la población el libre acceso a la información; en México, actualmente no se cuenta con un análisis que compruebe a través de cifras, porcentajes, variables y los diversos componentes que determinan el impacto se encuentre en sus funciones. Por lo tanto, el propósito del proyecto es realizar una primera investigación fundamentada en la opinión de los ciudadanos, para determinar los puntos trascendentes en la interacción con el gobierno a través de su portal web.

1.2 Objetivo general

Explorar los puntos de interés de los ciudadanos sobre el uso de los portales de gobierno como una referencia para evaluar su impacto con la ciudadanía.

1.3 Objetivos específicos

Diseñar un instrumento de exploración para conocer los puntos trascendentes sobre la experiencia en el uso del portal del gobierno de Puebla.

Realizar grupos de enfoque con ciudadanos del estado de Puebla, empleando el instrumento de exploración con el objetivo de obtener información real y precisa.

Proponer una entrevista basado en las opiniones obtenidas de los ciudadanos para evaluar los impactos de los portales de gobierno.

1.4 Justificación

Los portales web tienen en su planeación una serie de características las cuales permiten a la organización incluir, proveer y otorgar actividades que les puedan beneficiar a los usuarios finales a través de su ingreso e interacción para resolver sus necesidades. Los gobiernos alrededor del mundo, tanto estatales como nacionales han recurrido a esta herramienta para poder acercar la información que requiere la ciudadanía con el propósito de agilizar trámites, acceso a la información, contacto y otra serie de funciones las cuales deben proveer. Sin embargo, la

inversión realizada por cada entidad debe traer beneficios para sí misma la cuales se reflejen en aspectos trascendentes de la administración los cuales puedan ser medidos y evaluados.

Actualmente no se tienen referencias para establecer métodos los cuales puedan medir el impacto de los portales de gobierno estatales en México adecuados a las condiciones y estado de las necesidades de los ciudadanos y la disposición de servicios ofrecidos actualmente. De esta manera es necesario realizar una investigación la cual permita establecer algunos parámetros para realizar la evaluación con las condiciones necesarias que lo validen, de esta forma es necesario que la exploración se genere con los perfiles de ciudadanos los cuales le den certeza y valor al instrumento que se desarrollará para ser aplicado más adelante a una mayor escala.

Con los resultados de dichas exploraciones se podrá generar un documento el cual pueda servir como guía para la evaluación de los impactos del portal a través de variables que describan la función del mismo para conocer los beneficios que se están obteniendo, o en su caso los que no se están obteniendo. De esta manera, el gobierno tendrá conocimiento de los resultados que está consiguiendo su portal web y, en base a estos, podrá tomar decisiones para mejorar áreas de oportunidad con las cuales obtenga una mayor participación de la ciudadanía.

En base al conocimiento de los resultados del portal, el gobierno podrá obtener los beneficios que generan las tecnologías de información con una adecuada implementación, la cual se represente en una mejor política administrativa y atención a los ciudadanos.

1.5 Alcances

Aunque la evaluación de las características de los portales tiene como objetivo realizarse a nivel nacional, la presente exploración sólo se elaborará en el estado de Puebla, de este modo se espera que los resultados sirvan de base para que en un futuro se realice un estudio en todo el país. El proyecto gira en torno a la búsqueda de indicadores que sirvan para medir el impacto que tiene el gobierno electrónico. No se realizará un análisis profundo de servicios de gobierno electrónico debido a que ya existen diversos estudios relacionados a portales de gobierno.

1.6 Limitaciones

Debido a que el proyecto se desarrollará en el estado de Puebla, no se obtendrán resultados a nivel nacional. Se realizará con información de los habitantes del estado y que cuenten con

experiencia en el uso del portal para resolver asuntos pertinentes con el gobierno. La investigación con los ciudadanos cuenta con límite de tiempo, aproximadamente un mes, entre febrero y marzo, para realizar los grupos de enfoque. La información obtenida de estas sesiones debe ser analizada para entregar los resultados finales la primera semana de mayo, con el objetivo de cumplir con las fechas establecidas por el departamento de Administración de Empresas de la Universidad de las Américas Puebla para la entrega de proyectos de titulación.

1.7 Organización

En la Introducción del presente proyecto de investigación se presentan el planteamiento del problema, las preguntas de investigación, la justificación del proyecto, los alcances y limitación. Dentro del Marco Teórico del capítulo dos, se abordan las bases teóricas que sustentan el proyecto de investigación. El capítulo de Método se basa en las herramientas que se van a ocupar para medir el impacto del gobierno electrónico. En el capítulo de Resultados se presenta la información obtenida por la práctica del proyecto, así como la interpretación de la misma. Por último el capítulo de Conclusiones incluye el cierre de la investigación. Además se integra un apartado con las referencias utilizadas en la elaboración del proyecto y un apéndice con los documentos empleados y obtenidos a partir de la tesis.