

Capítulo 2. Marco Teórico

El desarrollo de las Tecnologías de Información ha permitido a la sociedad encontrar nuevos puntos de encuentro para la generación y obtención de información eliminando barreras que impedían acercarse a los individuos a dichas fuentes información. Como se presento en la Introducción de este documento, los gobiernos mundiales han encontrado en esta plataforma un camino para distribuir, facilitar y obtener información pertinente a los ciudadanos, hallando algunas supuestas ventajas que mejoren la eficiencia de dicha interacción por obtener información.

El crecimiento poblacional, la distancia de los principales polos urbanos con zonas rurales, las limitaciones de la burocracia, son solo algunos de los temas pendientes en la agenda del gobierno por resolver, de manera que se reduzca la brecha entre este con las necesidades de la ciudadanía y a la vez, que permitan mejorar la administración pública con fines de alcanzar niveles óptimos en cobertura en recaudación de impuestos, atención ciudadana, entre otras.

Actualmente se pueden contabilizar diversos esfuerzos emprendidos por los gobiernos para atender dichos puntos a través del desarrollo de portales web donde se puede consultar información relevante para los ciudadanos, automatización de algunos servicios, atención a casos especiales, etc. Para esto, se han invertido esfuerzos para su implementación y desarrollo, adopción de la plataforma y proveedores del servicio, sin contar actualmente con una metodología o referencia la cuál pueda otorgar una idea de la eficacia que tienen la implementación de estos servicios a través de la tecnología. Por lo tanto es necesario cuestionar: ¿Cuál es el impacto de los portales web gubernamentales en la ciudadanía?

Para responder esta pregunta, es necesario conocer la cantidad de servicios, inversión económica y otras variables que se involucraron para la implementación tecnológica del gobierno, así como la oportunidad que tiene la ciudadanía para realizar los diferentes procesos a través de la plataforma, pero más importante es conocer, como han influido dichas implementaciones en tecnología en las actividades de la burocracia gubernamental en los ciudadanos y su impacto en el quehacer diario

2.1 Gobierno electrónico

El Gobierno electrónico es un tema primordial en la agenda de los gobiernos por el atractivo de automatizar, simplificar y expandir sus servicios en base a una plataforma tecnológica la cual le ahorre tiempo, trabajo y esfuerzo para obtener resultados. En este sentido, el gobierno electrónico se define para este trabajo como: La implementación de las tecnologías de información y comunicación en el desarrollo de la administración pública para proveer servicios y procesos eficientes en la organización y para la ciudadanía. Un punto clave en el desarrollo de esta plataforma gubernamental son los portales web de gobierno, ya que son el primer contacto que tiene el ciudadano con la ventana del esfuerzo realizado en el gobierno electrónico.

2.1.1 Portales web

Hernández (2007) define a un Portal de Gobierno como una herramienta de comunicación entre los ciudadanos y el gobierno. Tiene tres objetivos: el primero, ofrecer servicios menos burocráticos, el segundo, ofrecer un medio para la participación ciudadana, y por último ofrecer acceso a la información relacionada a la transparencia. Otra definición de portal de gobierno la propone Gutiérrez (2004), la cual es que un portal es un lugar de interacción e información en internet, con servicios e información estructurados de una manera que sea sencilla para el acceso del usuario. Con estos argumentos, se puede notar la relevancia que tienen los portales de gobierno en el ejercicio de brindar servicios de calidad hacia los ciudadanos como uno de los ejes centrales del gobierno electrónico.

2.1.2 Beneficios y alcances del gobierno electrónico.

Se han proyectado algunas situaciones que podrían ocasionar la adopción de una plataforma tecnológica en la administración pública. A través del análisis de las herramientas computacionales con las que se cuenta y áreas de oportunidad en la gestión, se puede ejercer una línea de acción en la cual se ha concluido que el gobierno electrónico ofrece beneficios a ciudadanos y al gobierno que lo implementa. Por ejemplo, se ha estudiado la oportunidad de tener más transparencia al hacer la contabilidad y las finanzas de la administración públicas. Pina (2010) realizó un estudio para determinar cómo el gobierno electrónico pone disponible la transparencia y contabilidad administrativa y operativa en los gobiernos locales.

Se analizaron 75 páginas web de gobiernos locales de la unión europea. De esta manera, se determinó que la contabilidad financiera busca mantener informado a los ciudadanos sobre las políticas comunes, la adquisición de entrega de servicios públicos, la eficiencia y efectividad de las acciones públicas, así como el valor de las auditorías de dinero. Por otro lado, la transparencia en los portales se refiere al grado en que se hace pública información acerca de trabajos internos, procesos de decisión y procedimientos. Además, el uso de internet permite traer a los ciudadanos la agenda política del gobierno y las políticas para difundir la información.

Los resultados del estudio muestran que todos los gobiernos analizados están comprometidos con iniciativas de gobierno electrónico. Es evidente que el internet ha ayudado a difundir información financiera, sin embargo a lo que respecta a contabilidad financiera se necesitan mejoras. En materia de transparencia, los gobiernos están adaptando dimensiones de e-gobierno, especialmente en la difusión de información de sus modelos burocráticos.

En otro caso, Cho y Choi (2004) analizaron como sistemas basados en internet que realizaban transacciones de aplicaciones civiles ayudaron a mejorar la transparencia en el proceso administrativo y así combatir la corrupción. Mediante un sistema llamado "OPEN", el cual brinda transparencia a los procesos y procedimientos que manejan las aplicaciones los ciudadanos. El gobierno de Seúl, preguntó a 11525 ciudadanos sobre si el sistema OPEN había ayudado a reducir la corrupción en las aplicaciones civiles en un año, y el 49% respondió positivamente.

Una encuesta hecha por teléfono a habitantes de Georgia reveló que los ciudadanos acceden a las páginas web del gobierno primordialmente para obtener información y después para comprometerse con el gobierno, esto por ejemplo mediante llenado de formas en línea (Andersen, 2010).

Gracias a la realización de estos estudios y análisis, se puede reforzar una primera teoría de que los beneficios del gobierno electrónico pueden convertirse en una realidad, como lo es la transparencia, acceso a la información y participación ciudadana. Los ciudadanos esperan que las tecnologías de información y comunicación ayuden a incrementar la transparencia de sus gobiernos, dándoles la oportunidad de monitorear el rendimiento del gobierno de una manera más cercana, lo que ayudará a aumentar la interacción entre los ciudadanos y el gobierno.

El gobierno electrónico debe tener dentro de sus principios, la procuración del crecimiento y bienestar social dónde encuentre puntos de equilibrio en sustentabilidad política y económica. A través de las nuevas tecnologías se pueden señalar nuevos canales para mejorar la oportunidad y calidad de información que se genere, la cual cumpla con la demanda creciente social a favor de reformas que garanticen la transparencia y mejora de servicios. De esta manera se pueden establecer dos escenarios los cuales sean procurados con mencionadas condiciones:

- El primero correspondiente a los beneficios que se puedan generar por los requisitos que se realizan entre la entidad gubernamental y la sociedad, en la cual a través de puntos de acceso los cuales se encuentren a disposición de los ciudadanos y donde estos mismos, a través de los dispositivos adecuados puedan realizar transacciones como pago de servicios determinados, cumplir con los compromisos que tienen hacia el gobierno, manifestación de temas pertinentes a la autoridad u obtención de información de interés común.
- El segundo el cual se desarrolle de manera interna en las funciones y operaciones de la administración, donde con el impulso de las tecnologías, se cuente con una plataforma la cual emprenda acciones para la estandarización de procesos con el fin de preparar, integrar, presentar y remitir información hacia y desde los órganos rectores de los referidos sistemas administrativos la cual mejore la gestión de los recursos con la finalidad de incrementar la eficiencia del trabajo en el organismo y al mismo tiempo expandir sus oportunidades de realización. (Rodríguez, 2004)

2.2 Gobierno electrónico en México

2.2.1 Ejercicio Federal

Las primeras herramientas emprendidas para incluir el gobierno digital en la administración pública fueron utilizadas por la Universidad Nacional Autónoma de México, quienes trabajaban en las mismas como parte de la investigación ejercida en la academia y que de acuerdo a los beneficios que otorgaba a este nivel, decidieron junto con algunas entidades paraestatales, realizar una implementación en dichas organizaciones. De esta manera se vislumbraron acciones novedosas para la implementación de tecnologías computacionales. Posteriormente, otros organismos gubernamentales adoptaron el uso de estas tecnologías en el quehacer diario de la

organización, hasta que en el periodo del gobierno federal encabezado por Vicente Fox, presentó una estrategia encaminada a contar no solo con los servicios con el potencial de ser automatizados, además contaba con una estrategia la cual dispusiera de instalaciones físicas que tuviera un alcance e impacto a la sociedad.

A través de programas surgidos de este primer esfuerzo por formalizar las estrategias en materia de tecnologías de información, surgió el programa e-México el cual ya incluía como parte esencial de su acción, ejercer su actividad como una obligación ante la sociedad la cual tiene el derecho a una administración transparente con la responsabilidad de otorgar cuentas claras, donde cada ciudadano debe tener la posibilidad de tener acceso a dichos elementos de un buen gobierno.

Como consecuencia, se han creado organismos los cuales procuran estos propósitos y velan por el buen ejercicio de estas políticas las cuales entre otras, impulsan el desarrollo de los gobiernos locales para completar esfuerzos que se representen en una mayor cobertura hacia la población y además que impulse las funciones ejercidas por los gobiernos en dichas ramas para no simplemente disponer de las herramientas técnicas, más bien que se pueda alcanzar un nivel donde el gobierno en sus competencias tecnológicas sea inteligente, flexible y adecuado a la población. (Ocampo, 2006)

Entre los aspectos destacables, la estrategia ya contaba con una idea de los impactos que deberían ser ejercidos, como lo son el beneficio económico, eficiencia y eficacia de la administración pública, innovación en la plataforma tecnológica y una adecuada adaptación de los procesos organizacionales para potencializar estos beneficios en el mayor alcance posible. Entre los resultados esperados de esta estrategia se encontraba una mayor participación ciudadana en las iniciativas gubernamentales, mayor ejercicio de la democracia, mejorar la rendición de cuentas, involucrar a la sociedad a las prácticas realizadas en la plataforma y brindar las condiciones para realizarlo.

Un caso para ejemplificar estas acciones es el de la “Comisión Intersecretarial para el desarrollo del gobierno”, organismo creado por acuerdo presidencial el cual tiene la finalidad de consolidar el uso y aprovechamiento de las TIC en la administración pública federal. (Gil-García, 2008) quienes a través de funciones establecidas, procuran la innovación,

implementación, adaptación y evangelización de la plataforma tecnológica en el orden gubernamental para así cumplir con las necesidades de los ciudadanos por ser atendidos de una manera eficiente. Con el éxito de esos casos, la estrategia llevaría a expandir este orden a diversas entidades del gobierno en cualquier nivel. Algunos de los proyectos que ha desarrollado esta comisión son:

- Compranet.
- Registro único de personas acreditadas
- Portal ciudadano del gobierno federal, incorporando trámites electrónicos gubernamentales.
- Registro de servidores públicos.

Con estos proyectos, se busca incorporar a los diferentes actores de la sociedad en la colaboración y participación del desarrollo de los servicios haciendo inclusión de los diversos actores de gobierno en el sector público y los agentes del sector privado con resultados que reflejen la expectativa deseada. Entre los servicios que forman parte de esta estrategia se encuentran: facilitar los trámites para la apertura de las empresas, transparentar procesos gubernamentales, pago de impuestos, trámites y servicios gubernamentales, entre otras.

2.2.2 Portales web de gobiernos estatales.

Desde 2007 se evalúan los portales de gobierno estatales de México. Cada año Sandoval-Almazán, Luna-Reyes, y Gil-García (2007-2011) presentan los resultados obtenidos por cada portal estatal de gobierno. Este índice se obtuvo de la evaluación a cada portal en un lapso de tiempo entre 60 y 90 minutos, con 179 preguntas las cuáles buscaban conocer la utilidad del portal a través de variables como: Información, Interacción, Transacción, Integración y Participación los cuales pasaban a ser evaluados bajo el concepto de suma cero, determinado por la existencia o no del concepto, como se describe en las diferentes ediciones del Índice de Gobierno Electrónico Estatal.

Un resumen de los resultados presentados por los tres autores mencionados anteriormente se muestra en forma de tabla a continuación

Estado	Índice 2007	Índice 2008	Índice 2009	Índice 2010	Índice 2011
Aguascalientes	43.37	13.056	38.92	36.68	54.53
Baja California	45.21	14.649	41.02	44.16	53.66
Baja California Sur	15.56	4.706	16.71	21.58	31.56
Campeche	32.09	8.707	27.81	27.02	25.78
Chiapas	37.08	11.088	33.20	37.13	39.63
Chihuahua	39.60	9.475	30.22	19.54	42.30
Coahuila	35.11	7.179	22.66	39.39	36.60
Colima	44.99	12.066	30.89	36.74	47.55
Distrito Federal	42.96	8.545	44.12	40.88	52.15
Durango	27.52	10.444	37.51	37.83	33.73
Estado de México	47.96	10.025	45.47	52.80	50.19
Guanajuato	46.77	12.203	31.05	35.81	35.65
Guerrero	50.77	12.492	41.06	43.37	42.53
Hidalgo	34.29	11.988	38.51	39.46	45.42
Jalisco	40.34	8.464	30.26	45.92	59.19
Michoacán	40.99	7.835	25.18	35.00	32.80
Morelos	37.61	9.316	33.13	29.77	33.94
Nayarit	25.38	10.791	30.78	30.80	35.69
Nuevo León	55.15	14.723	54.53	45.77	52.60
Oaxaca	36.93	6.108	21.11	26.38	30.86

Puebla	36.40	11.063	45.98	52.07	41.78
Querétaro	34.96	8.461	21.93	34.95	33.54
Quintana Roo	41.52	8.952	31.89	31.59	46.35
San Luis Potosí	37.97	9.011	33.79	21.89	24.50
Sinaloa	42.48	9.591	48.62	46.89	48.44
Sonora	55.87	11.632	39.85	38.21	45.06
Tabasco	21.38	7.953	29.48	29.27	41.80
Tamaulipas	49.14	10.070	33.83	29.68	39.12
Tlaxcala	22.62	11.315	37.57	27.17	23.71
Veracruz	40.63	9.378	42.03	37.04	44.96
Yucatán	49.38	10.226	43.79	47.38	48.88
Zacatecas	43.34	10.999	25.44	27.21	33.88

Tabla 2.1 con el ranking de portales estatales de gobierno 2007-2011, basado en los artículos de Sandoval-Almazán, Luna-Reyes, y Gil-García (2007-2011). Elaboración propia.

2.3 Impacto de las aplicaciones web.

Las aplicaciones web desde un nivel de actuación técnico, juegan un papel trascendente en el desarrollo de las TIs ya que sirven como un punto de acceso a la información comprendida en el sistema que quiere a dar el gobierno sobre sí mismo, por lo tanto existen 5 retos como mencionan Lara y Martínez (2003) que deben considerarse en el juego que este desarrolla en la administración electrónica:

1. Canales y medios de acceso múltiples, ya que podrán ser consultadas desde diversos equipos de hardware, facilitando el acceso a diferentes grupos de la población en lo que respecta a su posición socioeconómica.
2. Interfaces de acceso avanzados, ya que gran número de la población que tenga la necesidad de ocupar el servicio web podría tener poca o escasa

familiarización en el uso de las páginas web, por lo tanto será vital utilizar interfaces sencillas y eficientes. 3. Personalización de servicios, el usuario debe contar con la información que sea de su interés, con la funcionalidad de poder ser alertado cuando sea generado nuevo contenido y algunos otros componentes que intervengan en las solicitudes de usuario. 4. Servicios integrados, donde los diversos esfuerzos emprendidos por los diversos ordenes de gobierno puedan conjuntar sus actividades y beneficios haciendo razonablemente útil el trabajo realizado en cada consulta y donde se de seguimiento a lo realizado. 5. Servicios transaccionales, los cuales puedan dar cumplimiento del estado de cada operación emprendida, permitiendo a los ciudadanos involucrarse de una forma apegada a los requisitos, beneficios y familiarización que esta se genere para las presentes y futuras solicitudes.

A pesar de estas iniciativas para determinar la buena gestión de las políticas de gobierno electrónico, donde se pueden apreciar los propósitos, objetivos y fines que se tratan de alcanzar y de la misma manera, las reglas del juego donde se define y procura la responsabilidad tanto del gobierno federal, como el local para llevar a cabo un buen ejercicio, aun no existe una relación donde se pueda analizar y concluir el impacto que se esté obteniendo como resultado de las iniciativas hacia la población. Su importancia radica en que puede ser empleada como una escala o punto de referencia para que los gobiernos en turno, para conocer el estado de sus implementaciones, actividades y contenido generado para lo cual puedan tomar medidas que se adecuen a lo esperado.

2.3.1 Medidas para analizar el impacto del e-gobierno

En este tema se van a exponer diversos modelos que explican las razones por las cuales los ciudadanos deciden utilizar servicios de gobierno electrónico. Se van a relacionar los modelos presentados para enriquecerlos, y así obtener un modelo más integral el cual pueda arrojar los primeros resultados para analizar el impacto que tiene el gobierno electrónico con la sociedad.

Rehman y Esichaikul (2010) desarrollaron un modelo que ayuda a explicar porque la población decide adoptar servicios de gobierno electrónico. El modelo describe los factores que determinan la adopción, así como los puntos más importantes de estos. El modelo está basado en modelos previos, y para éste se agregaron nuevos factores y sub factores.

Un modelo más es el propuesto por Yaghoubi, Kord y Shakeri (2010), quienes propusieron un modelo de la aceptación del usuario hacia los servicios del gobierno electrónico. El modelo está basado en la tecnología de aceptación del modelo, la cual relaciona las características del diseño con la utilidad percibida, la facilidad de uso, la actitud de utilizar la aplicación y el comportamiento actual de uso.

Por otro lado, Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010) desarrollaron un modelo para la evaluación del gobierno electrónico. Agruparon diversas variables en tres dimensiones: características, determinantes, y resultados.

En cuestión de portales de gobierno, El-Shetehi y Slack (2009) realizaron un cuestionario para saber la opinión de la ciudadanía egipcia sobre el portal web del gobierno. El cuestionario lo dividieron en 5 áreas: utilidad, confiabilidad, flexibilidad, personalización y eficiencia.

Debido a que hay mucha relación entre los modelos presentados anteriormente, con las variables presentadas por cada uno y su coincidencia, así como la influencia que tienen las Dimensiones presentadas en el modelo de Gil-García, Luna-Reyes y Sandoval-Almazán se ha determinado una tabla comparativa para entender con mayor profundidad las diferentes variables relacionadas a la participación ciudadana en el gobierno electrónico:

Variable	Explicación	Dimensiones	Autor(es) que lo presenta en su modelo
Infraestructura	Se necesita del esfuerzo del gobierno para tener una buena infraestructura de tecnología de información, para que la implementación del gobierno electrónico sea exitosa.	Determinantes	Rehman y Esichaikul (2010), Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)
Factores Demográficos	Información acerca de la ciudadana que utiliza servicios de gobierno	Determinantes	Yaghoubi, Kord y Shakeri (2010), Rehman y Esichaikul

	electrónico, como edad, género, educación.		(2010), Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)
Marco Legal	Las políticas pueden promover o limitar el desarrollo de los portales de gobierno, y el gobierno electrónico.	Determinantes	Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)
Demanda potencial	La cantidad de personas que visita un portal de gobierno, o utiliza algún servicio de gobierno electrónico, podría llevar a replantear las estrategias en varias áreas para ofrecerles a los ciudadanos el mejor servicio posible.	Determinantes	Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)
Usabilidad	Sirve para evaluar que tan sencillo es de un utilizar un portal web, o un servicio de gobierno electrónico.	Características	Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010) , Rehman y Esichaikul (2010),
Calidad de la información	Se refiere a la utilidad que tiene la información en el portal web o en el servicio de servicio gobierno electrónico para el ciudadano.	Características	Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)

Flexibilidad	Grado en que el portal de gobierno permite realizar varias funciones al mismo tiempo, cambiar información personal.	Características	El-Shetehi y Slack (2009)
Privacidad	Las opciones, herramientas que ofrece el portal, servicio de e-gobierno para proteger la información de los ciudadanos, y mantenerla confidencial.	Características	Yaghoubi, Kord y Shakeri (2010), Rehman y Esichaikul (2010), Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)
Seguridad	El grado en que la información de los ciudadanos está segura.	Características	Yaghoubi, Kord y Shakeri (2010), Rehman y Esichaikul (2010), Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)
Confiabilidad	Grado en que la información proporcionado por los servicios de gobierno electrónico es confiable	Características	Rehman y Esichaikul (2010), Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010) , El-Shetehi y Slack (2009)
Riesgo percibido	Es el miedo a perder información y a ser monitoreado en internet.	Características	Yaghoubi, Kord y Shakeri (2010), Rehman y Esichaikul (2010),

Control percibido	Se identificaron tres controles, control sobre la navegación del sitio, ritmo de la interacción, y el contenido que se está accedando.	Características	Yaghoubi, Kord y Shakeri (2010), Rehman y Esichaikul (2010),
Utilidad percibida	Grado en el que los ciudadanos creen que el sitio web mejore los resultados de las transacciones del gobierno	Características	Yaghoubi, Kord y Shakeri (2010), Rehman y Esichaikul (2010), y El-Shetehi y Slack (2009)
Facilidad de uso percibida	Grado en que los ciudadanos creen que utilizando el gobierno electrónico el realizar transacciones con el gobierno no necesitará esfuerzo alguno	Características	Yaghoubi, Kord y Shakeri (2010), Rehman y Esichaikul (2010),
Calidad de los servicios	Los sistemas deben de ser compatibles con los actuales pero den tener una ventaja competitiva sobre ellos. La calidad del sistema se concentra en medir, evaluar al sistema actual	Resultados	Rehman y Esichaikul (2010), Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010). El-Shetehi y Slack (2009)
Transparencia	Mediante los servicios de gobierno electrónico, se le puede hacer llegar la	Resultados	Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010) , El-

	información sobre finanzas, y otros asuntos, a los ciudadanos.		Shetehi y Slack (2009)
Rendición de cuentas	El gobierno puede utilizar los servicios de gobierno electrónico, para compartir con la ciudadanía, información relacionada a esa administración.	Resultados	Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)
Participación ciudadana	Los ciudadanos van a estar más interesados en involucrarse con el gobierno si ven que éste maneja sus asuntos con transparencia	Resultados	Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)
Productividad	Mediante los servicios de e-gobierno, la productividad de los empleados de gobierno aumenta, ya que pueden enfocar sus esfuerzos en atender otros asuntos.	Resultados	Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)

Tabla 2.2 con las variables, de los modelos de Yaghoubi, Kord y Shakeri (2010), Rehman y Esichaikul (2010), y Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010). De elaboración propia.

2.4 Conclusiones

El gobierno electrónico en nuestro país, cuenta con las características propias de la estrategia organizacional para ser implementada así como realizada con objetivos y fines específicos, los cuales en teoría pueden traer grandes beneficios para sí misma y para la población a la cual se pone en disposición, beneficios tales como económicos, sociales, administrativos, entre otros. También, en un primer plano existen las tareas a realizar por cada uno de los agentes en cuestión,

gobierno y sociedad, para que el juego se realice conforme a las normas y logre los resultados esperados.

Sin embargo surge la siguiente interrogante ¿Cómo saber que las reglas de juego están siendo aquellas que se plantearon en los objetivos? Y por lo tanto están otorgando los resultados esperados. Las variables descritas son un primer punto de encuentro para relacionar los componentes de evaluación que lleven a encontrar la llave en el análisis del impacto que están generando los portales web gubernamentales con las características que en teoría deberían propiciar su éxito como la verdadera realización de las tareas propuestas y que estas deberían ser ejercidas por la población para que en realidad se esté creando un beneficio.

Por lo tanto es necesario incluir datos reales que se presenten en las variables para determinar cómo se comporta en cada escenario estudiado, esta sería en teoría un componente trascendental para realizar un diagnóstico, acorde a lo realizado el que permita analizar el entendimiento común sobre la disponibilidad de servicios por parte del gobierno y las necesidades que tiene la ciudadanía de manera cíclica para que dichas necesidades realmente sean cubiertas por el gobierno.

Con el estudio de estos resultados podrán ser observadas las variaciones de los impactos que están siendo registrados de la estrategia de gobierno electrónico y de esta manera reformar en el caso de ser necesario, las actividades emprendidas con el propósito de que se lleve al máximo la capacidad de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para el bien del gobierno y sociedad.

A continuación se presenta un modelo el cual trata de recopilar los puntos antes mencionados agrupados de acuerdo a una de las dimensiones descritas, para obtener los resultados sobre el comportamiento de las variables que definen la estrategia de gobierno electrónico. Con lo cuál poder concluir una tesis la cual demuestre un modelo el cual pueda ser utilizado para obtener los impactos del gobierno electrónico. Se ha tomado como referencia la tabla 1 el cual es un compendio de los diferentes esfuerzos por describir y analizar en este tema.

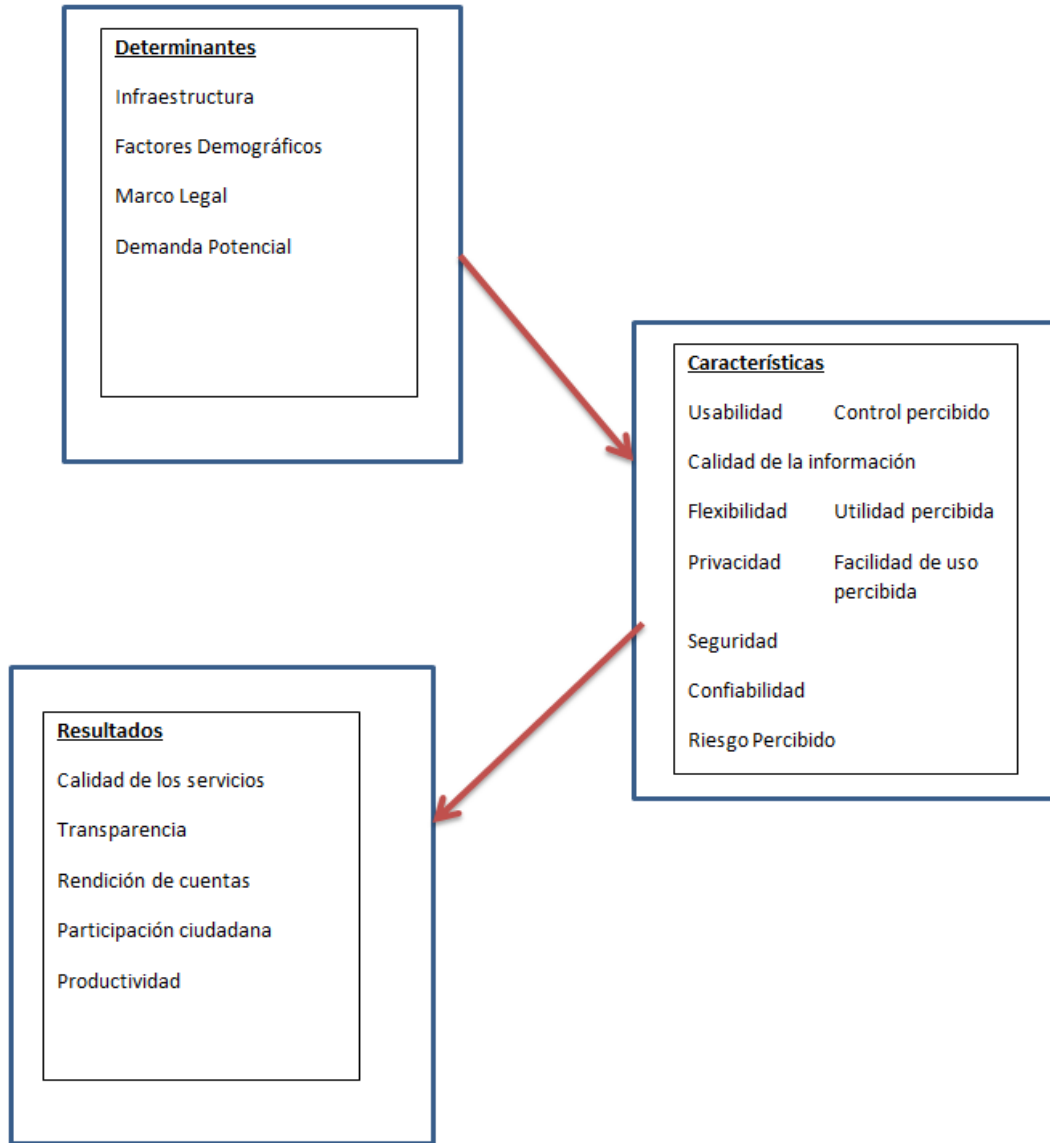


Gráfico 2.1 Modelo integrado basado en la tabla 2.2. Elaboración propia.

De acuerdo al modelo sugerido, el cumplimiento de las variables definidas en cada etapa del mismo permitirá entender las respuestas y estado en la etapa posterior hasta llegar a la que describe los resultados. Para conocer el estado de cada una, se determinará por medio de preguntas que busquen generar información en torno a las variables.

Para el desarrollo del proyecto, el sustento teórico que se va a utilizar como base es el apartado de medidas para analizar el impacto del e-gobierno, puesto que el objetivo del proyecto es obtener referencias para medir el impacto que tiene el e-gobierno a través de los portales de gobierno, y la información relacionada a éste se puede observar ya sea en una tabla dentro de ese apartado o en el modelo integrado mostrado anteriormente.