

## **Capítulo 4. Resultados**

En este capítulo se presentará la información relevante obtenida a través de los Focus Group conociendo los puntos de mayor coincidencia entre los participantes en los diferentes temas de interés. Posteriormente se tomará la tabla presentada en el capítulo dos, la cual establece un marco para conocer cuáles son los puntos trascendentes en la evaluación de la adopción de los servicios de gobierno electrónico derivada de la investigación de los autores mencionados en su momento y la respuesta que se le ha dado a cada punto en las dinámicas exploratorias. Al final se hará la interpretación del modelo en base a las respuestas de los usuarios concentradas. De la misma forma se contemplará información demográfica pertinente a los usuarios de internet que será obtenida en fuentes confiables.

### **4.1 Opinión de los encuestados**

Los puntos trascendentes para las personas participantes de las dinámicas de investigación sobre el uso y experiencias de los portales de gobierno son las siguientes:

1. Los principales motivos para ingresar al portal son: realizar el pago de servicios así como consulta de la información para realizar trámites o información personal.
2. Dentro de esos trámites y servicios de información consultados los de mayor coincidencia fueron: Pago de Control Vehicular/Tenencia, Pago de derechos/Servicios, por ejemplo suministro de agua; y consulta de la Clave Única de Registro de Población (CURP).
3. Los principales beneficios que encontraron fue el tiempo y trabajo ahorrado al no tener que acudir a las oficinas para realizar los trámites o conocer la información para hacer dichos tramites.
4. Sin embargo dentro de las barreras que se enfrentaron para lograr su propósito están:
  - a. Factores tecnológicos; donde, el tiempo de respuesta, muestra del estado de la transacción, entre otros fueron un punto negativo para realizar de una forma óptima sus actividades.
  - b. Diseño del portal

c. Información no precisa y actualizada

Estos fueron los puntos negativos apreciados por los usuarios.

5. Los usuarios suelen ingresar en promedio 2 o 3 veces al portal en el año, y las principales razones son realizar trámites, en su mayoría obligatorios.
6. Dentro de los principales beneficios percibidos por parte del gobierno para tener un portal web están: difundir información relativa a sus obras y acciones a la sociedad. La reducción de trámites entre ciudadano y gobierno es percibida dentro de los beneficios para la administración pero a una forma discreta.
7. En materia de transparencia y corrupción los ciudadanos coinciden que el portal es un medio adecuado para combatir la corrupción y apoyar la transparencia del gobierno, sin embargo aún cuentan con dudas en torno a la información presentada en esta última materia, las cuales creen que para eliminarlas va más por cuestión de las políticas implementadas por las autoridades que aquellas que le conciernen a la arquitectura tecnológica del portal.
8. Beneficios económicos para el gobierno, la mayoría de los participantes coincide que difícilmente el estado actual del portal podría ayudar a inversionistas a elegir el estado como el lugar donde invertir, por la carencia de información existente.
9. Para maximizar el impacto de todos los puntos revisados con anterioridad (6,7 y 8) una clave para alcanzarlo está en presentar y difundir mayor información correspondiente a cada uno de los temas en discusión como respaldo a las necesidades de los usuarios.
10. La confianza percibida por los ciudadanos con lo presentado en el portal se puede describir como mayor en la efectución de los pagos de sus trámites en línea así como la información que se presenta para guiar a las personas a realizar sus trámites en ventanillas. Sin embargo la difusión de la información pertinente a las obras, acciones y proyectos no cuenta con el mismo nivel de confianza.
11. Los puntos que a los ciudadanos les parece que podría hacer más atractivo el portal son: comunicación, diseño e información nuevamente, fundamentalmente. En cuanto a

comunicación les gustaría poder conocer sobre eventos culturales, deportivos y de entretenimiento organizados para la ciudadanía. En cuanto al diseño esperan que sea mucho más simple, donde fácilmente se pueda ingresar a los puntos que están más interesados, la consulta de información generada por el gobierno basada en sus proyectos y el cumplimiento de los trámites e información de las responsabilidades con el gobierno. Finalmente la organización y disponibilidad de información, en torno a cada uno de los temas asumidos en el portal, ya sea en temas relacionados con la propia administración pública.

12. Dentro de los servicios más mencionados que les gustaría encontrar a los usuarios del portal esta tener medios de comunicación como el que permiten las redes sociales, donde se pueda comunicar a los funcionarios correspondientes los problemas presentados, ya sea en sus actividades diarias o al estar realizando alguna interacción con el portal para resolver dudas y situaciones que se presenten. Además les gustaría encontrar más trámites, donde se pudiera realizar por completo la solicitud para diversos fines, como la apertura de un negocio. Contemplando la documentación e información personal disponible en el portal.

## **4.2 Modelo de investigación**

Contemplando la tabla surgida de la integración de los modelos de los diferentes autores, Yaghoubi, Kord y Shakeri (2010), Rehman y Esichaikul (2010), Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010) descrita en el capítulo dos, se presenta una tabla en la cual se divide en cinco categorías: Variables, Explicación, Dimensión, Autores Propósito de la literatura e Investigación basada en los “Focus Group” (FG) la cual en este último punto contempla los resultados derivados del método de investigación, punto incluido a diferencia de la tabla previa. El primero de ellos menciona el concepto clave de la investigación, en el “Propósito de la literatura” encontramos una breve descripción del concepto, finalmente en el tercer punto se concentra en el número de individuos que formaron parte de esta investigación y que de acuerdo a sus respuestas tienen un punto en común con el concepto el cual llevara a comprender si el portal del gobierno del estado de Puebla esta cumpliéndolo o no.

Los factores demográficos al ser una constante, se han fijado en sus puntos la descripción de los individuos participantes en la investigación de acuerdo a cada punto de manera que ayude a entender en qué condiciones se dieron las respuestas. En los factores restantes, se puede comprender el nivel de importancia que tiene para el portal de gobierno en cuestión a partir de identificar cuantas personas lo han mencionado e identificando cual es su género y grupo de edad, con lo que se pretende que posteriormente se puedan obtener conclusiones al respecto.

Variable	Explicación	Dimensión	Autores que lo presentan en su modelo	Investigación basada en Focus Group
Factores Demográficos	Información acerca de la ciudadana que utiliza servicios de gobierno electrónico, como edad, género, educación.	Determinantes	Yaghoubi, Kord y Shakeri (2010), Rehman y Esichaikul (2010), Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)	Mujeres 7 Hombres 17  Etapa1 = 18-24 años: 6 Etapa2 =25-31 años: 7 Etapa3 =32-38 años: 4 Etapa4 =39-45 años: 6 Etapa5 =46-52 años: 1
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)	No personas: 0 Gén: Femenino Edad:  No personas: 0 Gén: Masculino Edad:
Marco Legal	Las políticas pueden limitar el desarrollo de los portales de gobierno,	Determinantes	Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010)	No personas: 4 Gén: Femenino Edad: 1, 3

	y el gobierno electrónico.			No personas: 9 Gén: Masculino Edad: 1, 2, 3
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)	Este concepto se cubrirá a través de la investigación en fuentes estadísticas.
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)	No personas: 6 Gén: Femenino Edad: 1, 2, 3  No personas: 7 Gén: Masculino Edad: 1, 2, 3, 4,
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)	No personas: 6 Gén: Femenino Edad: 1,2, 3  No personas: 10 Gén: Masculino Edad: 1, 2, 3
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) ,	No personas: 3 Gén: Femenino Edad: 1, 3  No personas: 6 Gén: Masculino Edad: 1, 2, 3

			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),	No personas: 4 Gén: Femenino Etapa: 2 y 3  No personas: 2 Gén: Masculino Edad: Etapa: 3
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),	No personas: 6 Gén: Femenino Etapa: 1, 2 y 3  No personas: 9 Gén: Masculino Etapa: 1, 2 y 3
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)	No personas: 4 Gén: Femenino Etapa: 1, 2  No personas: 4 Gén: Masculino Etapa: 1,2,3
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),	No personas: 5 Gén: Femenino Edad: 1,3  No personas: 2 Gén: Masculino Edad: 1
Calidad de los servicios	Los sistemas deben de ser compatibles con los actuales pero den tener	Resultados	Rehman y Esichaikul	No personas: 6 Gén: Femenino

	una ventaja competitiva sobre ellos. La calidad del sistema se concentra en medir, evaluar al sistema actual.		(2010), Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010). El-Shetehi y Slack (2009)	Edad: 1,2 No personas: 10 Gén: Masculino Edad: 1,2,3
Transparencia	Mediante los servicios de gobierno electrónico, se le puede hacer llegar la información sobre finanzas, y otros asuntos, a los ciudadanos.	Resultados	Gil-García, Luna-Reyes, Sandoval-Almazán (2010) , El-Shetehi y Slack (2009)	No personas: 2 Gén: Femenino Edad: 2, 3  No personas: 4 Gén: Masculino Edad: 1, 2, 3
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)	No personas: 4 Gén: Femenino Edad:  No personas: 6 Gén: Masculino Edad:
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)	No personas: 7 Gén: Femenino Edad: 1, 2, 3  No personas: 12 Gén: Masculino Edad: 1, 2, 3, 4
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)	No personas: 5 Gén: Femenino Edad: 1, 2, 3  No personas: 8 Gén: Masculino Edad: 1, 2, 3

Tabla 4.1 Factores para la determinación de la evaluación de los portales de gobierno. De elaboración propia

De acuerdo a la descripción de los factores y la relevancia que le han dado los participantes de los “Focus Group” se presenta la siguiente tabla donde se concentran los resultados finales, donde las calificaciones se determinaron por el número de veces que se menciono el concepto a partir de las preguntas establecidas para indagar sobre el mismo.

Calificación de los conceptos (por número de menciones)				
0-4 (Deficiente)	5-11 (Malo)	12-16 (Regular)	17-22 (Bueno)	23-27 (Excelente)
Infraestructura	Confiabilidad	Marco legal	Participación ciudadana	
	Riesgo percibido	Calidad de la información		
	Utilidad percibida	Seguridad		
	Facilidad de uso percibida	Control percibido		
	Rendición de cuentas	Calidad de los servicios		
	Transparencia	Productividad		
Demanda potencial				
Factores demográficos				

	Determinantes
	Características
	Resultados

Tabla 4.2. Concentrado de resultados de la Tabla 4.1 Factores para la determinación de la evaluación de los portales de gobierno. De elaboración propia

### 4.3 Resultados

**Factores Demográficos:** hasta este punto en el desarrollo de la tesis, los integrantes de los grupos de enfoque cuentan con las siguientes características: 7 son mujeres y 17 hombres lo cual da un total de 24, los rangos de edad son los siguientes:

- 18-24 años: 6



- 25-31 años: 7
- 32-38 años: 4
- 39-45 años: 6
- 46-52 años: 1

**Infraestructura:** de las 24 personas consultadas, ninguna cree que el gobierno del estado cuente con la infraestructura indispensable para poder mantenerse a la vanguardia de la prestación de servicios en línea y que de esta manera se puedan atender las necesidades personales a través de este medio.

**Marco Legal:** en cuanto la intervención de las políticas y leyes locales que faciliten o limiten el impulso de normas que apoyan el uso de los servicios en línea, así como de su exitosa implementación, un poco más de la mitad de las participantes en los grupos de enfoque cree que no son suficientes para brindar un buen servicio. De la misma forma, un poco más de la mitad de los hombres mantiene esta postura.

Un punto a destacar es que las mujeres que forman parte del sector gobierno, son quienes no apoyaron la idea.

**Demanda potencial:** este punto no se pudo evaluar a través de los grupos de enfoque, ya que la opinión sobre el número de población interesada en adoptar los servicios en línea es impreciso por parte de los ciudadanos. Sin embargo a través de fuentes secundarias como el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2010) se puede obtener un estimado de la participación ciudadana. De acuerdo al estudio sobre “Usuarios de las tecnologías de información por entidad federativa” publicado en 2010 el 35% de los habitantes del estado de Puebla tiene un equipo de cómputo, el 30% de la población tiene acceso a internet todo esto en sus hogares.

**Calidad de la información:** la mitad de los entrevistados considera que la calidad de la información es la necesaria para poder emitir y realizar los eventos que necesitan con el gobierno, siendo las mujeres quienes tienen un mayor grado de aceptación. Desde otro punto de vista, la información no es la suficiente para todos los usuarios.

**Seguridad:** el tema de seguridad parece ser un punto fundamental para los ciudadanos, ya que más de la mitad considera que los esfuerzos para tener la información personal generada de trámites así como la información presentada por el gobierno a través del portal debe ser mucho mayor. Las mujeres, son el género que presentaron mayor interés en este tema, en todas las edades.

**Confiabilidad:** En una proporción pequeña, menor a la mitad, los ciudadanos participantes consideraron que la información que actualmente está presente en el portal es de su total confianza, siendo el tema de la información que presenta la administración como la menos confiable, a diferencia de la información relativa a los trámites derivados de los servicios que presta en la plataforma tecnológica.

**Riesgo percibido:** el número de personas que cree que puede correr riesgo al efectuar sus operaciones en el portal de gobierno, así como en la misma navegación de la pagina web es pequeño, la mayoría confía en las herramientas implementadas por el equipo de gobierno, en cuanto a genero no existe un mayor escepticismo por parte de algún grupo y son las personas arriba de 25 años quienes tienen en mayor consideración ese punto.

**Control percibido:** para identificar algunos puntos en la interacción de los usuarios con el portal se identifico que para la mayoría de los entrevistados sin distinción de edades, les resulto un tanto complicado la visualización del portal, la búsqueda de conceptos y obtener la información requerida en el proceso de navegación. Quienes tuvieron mayor problema fueron las mujeres para obtener el control sobre la navegación.

**Utilidad percibida:** un grado pequeño fue el de los integrantes de los grupos de enfoque quienes encontraron en uso del portal una verdadera herramienta, sobre todo útil para realizar sus trámites y consultar la información de interés. Siendo esta de un tercio de la muestra quienes coincidió con la herramienta como una verdadera solución.

**Facilidad de uso percibida:** ante las necesidades por las que los ciudadanos ingresan al portal del gobierno de Puebla, un número limitado de personas ha manifestado que el portal le permite hacer de forma rápida y sencilla las actividades correspondientes con el gobierno. Esto significa que representa trabajo a los usuarios encontrar y ejecutar sus necesidades con el portal.

**Calidad de los servicios:** los integrantes del “Focus Group” consideran que la calidad de los servicios ofrecidos, por limitada que se encuentra aun, ha venido presentando mejoría respecto a versiones anteriores y administración anterior. Sin embargo esto no quiere decir que los elementos que se encuentren en ella sean los suficientes para satisfacer las necesidades como ciudadanos. Esta percepción de la calidad se ha manifestado en ambos géneros y en todos los rangos de edades.

**Transparencia:** a través del portal del estado de Puebla se puede obtener una buena herramienta la cual presente los temas relacionados con transparencia de una forma más responsable y completa, sin embargo es una primera referencia hacia la presentación de esta información como en su concepto origen, así como obtener por parte del gobierno un esfuerzo mayor para presentar información válida sobre sus actividades.

**Rendición de cuentas:** En este tema, la ciudadanía cree que el portal permite ingresar a verificar y consultar una mayor cantidad de información que lo que se podía hacer previamente. Sin embargo es pequeño el margen de personas que cree se hace de una manera adecuada y optimizada. Solo 10 de los entrevistados considera que el estado actual de la información representa rendición de cuentas, sin embargo no se puede considerar como suficiente lo hecho.

**Participación ciudadana:** en este ámbito, se tiene la percepción que el desarrollo de los servicios, medios de comunicación e información presentados en el portal del gobierno, contribuye a que los ciudadanos tengan una mayor participación en los asuntos que sean vinculados directamente con el gobierno, ya que esta les facilita el contacto con las instancias gubernamentales.

**Productividad:** la mitad de los entrevistados considera que el portal de gobierno es una herramienta que ayuda a las diferentes secretarías y dependencias del gobierno estatal a aumentar los niveles de productividad, en gran parte por el alcance que les da las tecnologías de información en el desarrollo de sus procesos.

#### **4.4 Análisis de los resultados**

Siguiendo el modelo sobre el comportamiento de las variables que definen la estrategia de gobierno electrónico, se contemplará el estado de las determinantes con lo cual se entenderán las

características del portal y así comprender el porqué de los resultados, todo ello a partir de la información obtenida en las sesiones del Focus Group.

Los resultados mostraron un nivel regular en cuanto a la implementación de los servicios de gobierno electrónico a través del portal del gobierno de Puebla, ya que está cumpliendo con los elementos básicos en el portal, como lo es poder realizar las funciones básicas en materia de cumplimiento de trámites, el caso del control vehicular y la consulta de información como respaldo para realizar algunos trámites en ventanilla. Esto se puede llevar a cabo por los siguientes factores: información, seguridad y control de la navegación percibida. En el primero de los casos, la información es aquella que cumple con el contenido disponible para realizar la interacción del ciudadano, aun cuando se ha señalado la necesidad de presentar más. La seguridad respalda los pagos en línea para el trámite, cumpliendo con la confianza de los usuarios y finalmente los requisitos mínimos de uso de la página web con el control de navegación percibido.

Sin embargo la falta de desarrollo en infraestructura ha retrasado y limitado la capacidad de cumplir con necesidades secundarias pero que de igual forma podrían llevar a un mayor impacto de la plataforma tecnológica. Es decir, temas como la confiabilidad del portal, la utilidad del portal y la facilidad de uso percibida se incrementan y que de cómo resultados el nivel óptimo de acceso al portal. Lo cual tendría como consecuencia el procesamiento de una mayor demanda potencial de los usuarios considerando además, que la demanda de los usuarios del portal de gobierno podría incrementar paralelamente a la de usuarios de internet, tomando como hecho que de 2005 a 2010 incremento al doble los usuarios de internet en el país (INEGI, 2010). Una vez integrado un mayor número de servicios y trámites a realizar, con los hechos de los usuarios mencionados, será una realidad el incremento de los impactos que tiene el portal de gobierno con la ciudadanía.

Por otro lado, la transparencia se encuentra como uno de los resultados más limitados, a pesar de ser un punto en el cual los ciudadanos creen que el gobierno está realizando un primer esfuerzo por cumplir en este tema de interés para todos. Sin embargo una determinante que haría mejorar esta condición, además de la infraestructura, es el del marco legal, el cual garantice el óptimo proceso de validación de la información para llegar a los ciudadanos con el respaldo de organismos independientes confiables.