

**ANÁLISIS DE LA CALIDAD DE LOS
PORTALES WEB DE LOS ORGANISMOS
PÚBLICOS DEL ESTADO BARINAS**

Autor: Rivas, Felvir
felvir11@gmail.com

Línea de Investigación: La Gerencia en la Sociedad de la Información

RESUMEN

Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) se han convertido en una herramienta clave para fortalecer las funciones del gobierno en el logro de sus metas entrega eficiente de sus servicios a los ciudadanos mejorando la gestión pública. Es así como los organismos públicos del Estado comenzaron a impulsar el gobierno electrónico y el desarrollo de una industria nacional de software y hasta ahora a pesar a la crisis política, económica y social que atraviesa el país, y a las deficiencias en reinversión, mantenimiento y actualización de las plataformas tecnológicas, el gobierno electrónico aún continúa y produce beneficios. En este sentido, la presente investigación tiene como objetivo analizar la calidad y desarrollo del gobierno electrónico en los organismos públicos del estado Barinas a través de los portales web y determinar qué atributos describen dichas categorías, para ello se utilizará el modelo de desarrollo Esteves (2005), el modelo de calidad Soler (2013) y con el modelo de ecuaciones estructurales se determinarán los indicadores que influyen significativamente en el desarrollo y calidad de los portales web de gobierno electrónico en los organismos públicos del estado para finalmente proponer un modelo estructural que permita describir el desarrollo de los portales web de gobierno electrónico en Barinas. El estudio se enmarca en una investigación de campo, exploratoria-correlacional y transeccional. La muestra estará conformada por treinta y un (31) organismos públicos. Para evaluar los indicadores considerados para cada variable, se procederá a la revisión de cada portal web y se utilizaran varias herramientas de evaluación de portales web.

PALABRAS CLAVE:

portales web, calidad
de portales web,
desarrollo de
portales web,
gobierno electrónico

ANALYSIS OF THE QUALITY OF THE WEB PORTALS OF THE PUBLIC ORGANISMS OF THE BARINAS STATE.

ABSTRACT

Information and Communication Technologies (ICT) have become a key tool to strengthen the functions of government in achieving its goals and efficient delivery of its services to citizens by improving public management. This is how the public agencies of the State began to promote e-government and the development of a national software industry and so far despite the political, economic and social crisis that the country is going through, and the deficiencies in reinvestment, maintenance and updating of technology platforms, e-government still continues and produces benefits. In this sense, this research aims to analyze the quality and development of electronic government in public agencies of the Barinas state through the web portals and determine which attributes describe these categories, for this purpose the Esteves development model (2005), the Soler quality model (2013) and the structural equations model will determine the indicators that significantly influence the development and quality of the e-government web portals in the public bodies of the state to finally propose a structural model that allows describe the development of e-government web portals in Barinas. The study is part of a field investigation, exploratory-correlational and transectional. The sample will consist of thirty-one (31) public bodies. To evaluate the indicators considered for each variable, each web portal will be reviewed and several web portal evaluation tools will be used.

Keywords: Web portals, Quality of web portals, Development of web portals, Electronic government.

Introducción

La aplicación de las TIC en el gobierno es valorada como una estrategia de gran importancia para los organismos gubernamentales con el fin de mejorar la gestión pública. Las TIC son consideradas como una herramienta poderosa para fomentar la participación ciudadana. Por consiguiente diferentes organismos internacionales han impulsado programas e iniciativas para el desarrollo del gobierno electrónico en todo el mundo.

En este sentido, aumenta el grado de responsabilidad que tiene el Estado, en función de la demanda de gobiernos más receptivos y transparentes, que ofrezcan servicios públicos más eficaces y de mayor calidad, que siempre se encuentren disponibles y puedan ser utilizados en cualquier momento y por ende, lograr una mayor eficiencia en la atención a las demandas de los ciudadanos. Todo ello representa un reto para adoptar e implementar el gobierno electrónico, incorporando soluciones tecnológicas se transforma las

relaciones entre los ciudadanos y el gobierno. Un ejemplo de ello lo representan los portales de gobierno.

Hoy en día, se han desarrollado en todo el mundo una amplia gama de plataformas y portales en internet como iniciativa de gobierno electrónico. Un portal de gobierno, conocido también portal gubernamental, es una entrada a sitios del gobierno que proveen información y recursos a los ciudadanos (Luna, 2017, p. 164) y a los empleados de gobierno.

Los portales gubernamentales se han convertido en una poderosa herramienta para el logro de los objetivos del gobierno electrónico ya que, como lo señaló Prins en 2011 (Citado por Luna, 2017, p. 164) por medio de éstos se incrementa la participación ciudadana en los procesos democráticos y se mejora la velocidad de respuesta del gobierno a las necesidades de los ciudadanos.

Al respecto De Barry, Palmar y Páez (2010) señalaban la importancia de un buen rendimiento y eficiencia en los portales de gobierno, cumpliendo con ciertas características que

involucran su desarrollo y funcionalidad, por esta razón la creación y mantenimiento de portales gubernamentales se ha convertido en un reto para el Estado.

En Venezuela el desarrollo del Gobierno Electrónico comenzó con la creación de portales web en organismos gubernamentales. Es así como alcaldías, gobernaciones, ministerios, entre otros han creado sus páginas web para brindar servicios a los ciudadanos permitiendo la gestión de sus procesos a través del internet. Esta situación es abordada por Páez y Castañeda (2007) cuando señalaron que: "Venezuela asume al gobierno como política de Estado, destinado a profundizar la democracia, facilitando, en una primera fase, el acceso a la información, a través de los sitios web del sistema de administración pública nacional" (p. 176).

Esto podría indicar que el gobierno electrónico en Venezuela es prácticamente una plataforma tecnológica, en la cual el Estado dirige y administra muchas de sus funciones, por medio de herramientas como la informática y las telecomunicaciones.

Todo esto contribuyó a que diversas organizaciones gubernamentales orientaran sus esfuerzos hacia el diseño y creación de sus portales web, de modo que sean simples, auditables, efectivas, oportunas y de calidad; con el fin de producir un sitio web exitoso y eficaz para facilitar los servicios, recursos y transacciones públicas de manera eficiente a la comunidad.

Podemos decir entonces que los portales web del gobierno deben estar bien estructurados y a su vez ofrecer contenidos de relevancia, ya que serán visitados por ciudadanos con experiencia así como inexpertos (con poco dominio y/o inconvenientes para navegar por los mismos) y ambos rasgos deben considerarse al momento de crear y diseñar estos sitios.

Actualmente existen muchos estudios para evaluar tanto la calidad como el desarrollo de aplicaciones de gobierno electrónico en diversos países (Aramouni, Barahona, Donoso, et. al., 2006; Rodríguez, 2010; Vargas, 2010; Purón y Gil-García, 2011; Inostroza, 2015; Martínez, 2017;

Salazar, 2017; Franco y Cruz, 2018; Reinoso, 2018; entre otros), pero en el contexto venezolano muy poca investigación, por no decir nula, al respecto nos encontramos (Gómez, 2007; Osio y Pineda, 2015) y especialmente en el estado Barinas, ya que el gobierno electrónico regional aún sigue siendo uno de los desafíos más importante a los que se enfrenta la Administración Pública.

Por lo tanto, la falta de investigaciones que indaguen en la búsqueda de modelos, estrategias y técnicas enfocadas en la calidad de diseño y desarrollo del gobierno electrónico regional se plantea la necesidad de estudiar aquellos organismos públicos de la gobernación del estado Barinas evaluando ciertos atributos de servicio al usuario presentes en los portales web y así proporcionar un modelo para mejorar la gestión pública en nuestro estado.

En el marco de las reflexiones, surgen entonces algunas preguntas con respecto al trabajo de investigación planteado cuya pregunta de investigación es: ¿Qué factores

influyen en la calidad y desarrollo de los sitios web de gobierno electrónico regional? Además con el desarrollo del estudio, se pretende también encontrar respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuáles indicadores son significativos para evaluar la calidad de diseño y contenido de los sitios web del gobierno electrónico regional? ¿Cuáles indicadores son significativos para evaluar el desarrollo de los sitios web del gobierno electrónico regional?, para que, a partir de ellos, saber ¿Qué modelo estructural describe la calidad de diseño y contenido de los sitios web del gobierno electrónico regional? ¿Qué modelo estructural describe el desarrollo de los sitios web del gobierno electrónico regional?

En atención a lo expuesto, se plantean los siguientes objetivos: a) Revisar la literatura existente sobre el concepto de gobierno electrónico y las teorías para evaluar la situación del gobierno electrónico en Barinas. b) Aplicar un modelo teórico para evaluar la calidad de diseño y contenido de los portales web de gobierno electrónico en los organismos públicos del estado

Barinas. c) Determinar los indicadores que influyen significativamente en la calidad de diseño y contenido de los portales web de gobierno electrónico en los organismos públicos del estado (validando un modelo teórico) de tal manera que dichos indicadores sirvan para proponer un modelo estructural que permita describir la calidad de diseño y contenido de los portales web de gobierno electrónico en Barinas. d) Aplicar un modelo teórico para evaluar el desarrollo de los portales web de gobierno electrónico en los organismos públicos del estado Barinas. e) Determinar los indicadores que influyen significativamente en el desarrollo de los portales web de gobierno electrónico en los organismos públicos del estado (validando un modelo teórico) de tal manera que dichos indicadores sirvan para proponer un modelo estructural que permita describir el desarrollo de los portales web de gobierno electrónico en Barinas. f) Validar los modelos estructurales obtenidos a partir de los propuestos teóricamente.

Esta investigación requiere un estudio de campo que utiliza el tipo de

investigación exploratoria-correlacional y transeccional, a través de las cuales será posible la obtención de información tanto cualitativa como cuantitativa, sin embargo, el alcance es esencialmente cuantitativo. Se define la población y muestra como los portales web de gobierno electrónico correspondientes a los organismos públicos del estado Barinas que forman parte de la estructura presupuestaria de la Gobernación para el año 2019, la cual estará constituida por treinta y un (31) organismos.

En este sentido, se adelantan aspectos propios del trayecto inicial de la investigación planteada y con ello se espera que ésta sirva de insumo para mejorar sustancialmente el nivel de calidad y desarrollo de los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas, todo ello tomando en cuenta el avance que ha tenido la brecha tecnológica que separa a las comunidades, pues se debe tener presente la posibilidad de que el ciudadano acuda personalmente a los organismos públicos para realizar sus

trámites y/o quehaceres. Lo cual puede inferir en algunas de las dimensiones que serán analizadas. En cuanto a los diferentes modelos de interacción del gobierno electrónico se tomará la relación Gobierno-Ciudadano (G2C). Partiendo de los supuestos anteriores se tomará en cuenta el *modelo de gobierno electrónico* de Soler (2013) para evaluar la calidad de diseño y contenido, y el modelo de Esteves (2005) para evaluar el desarrollo de los sitios web.

Antecedentes y Supuestos Teóricos.

Antecedentes.

González-Bustamante, Carvajal y González. (2019). “**Determinantes del Gobierno Electrónico en las Municipalidades: Evidencia del caso Chileno**”. Universidad de Santiago de Chile. El objetivo de este artículo fue analizar los factores que determinan el desarrollo del gobierno electrónico en las municipalidades de las cinco (5) regiones más pobladas

de Chile: Metropolitana de Santiago, de Coquimbo, de Valparaíso, del Bío Bío y de la Araucanía.

Para ello, primero calcularon, describieron y georreferenciaron un índice e-valor municipal 2016 para evaluar el suministro de servicios digitales en cada uno de los municipios. Posteriormente, con análisis de regresiones, analizaron los predictores para un alto desarrollo del gobierno electrónico local. Los autores adaptaron el modelo de e-servicios desarrollado por Esteves (2005), excluyendo los ítems: certificado digital, personalización, e-mail municipal y buscador. Además, consideraron un nuevo ítem: redes sociales.

La población estuvo compuesta por las ciento noventa y uno (191) municipalidades de Chile, pero debido a que no les fue posible recoger datos de tres comunas, las cuales fueron codificadas como datos perdidos, trabajaron con una base de datos de ciento ochenta y ocho (188) municipios que concentran el setenta y uno coma setenta y uno por ciento (71,71%) de la población nacional

estimada en junio del 2016, según estimaciones del Instituto Nacional de Estadísticas.

Para el cálculo del índice e-valor se sumaron los ítems de cada fase y el resultado se ponderó por un valor teórico que representa el nivel de sofisticación de la fase respectiva. Finalmente, se sumaron los valores de las cinco fases para obtener el índice. De esta forma se calculó el índice e-valor con las ponderaciones originales del modelo de Esteves (2005). El puntaje máximo alcanzado por los municipios evaluados correspondió a Las Condes, perteneciente a la Región Metropolitana de Santiago, con siete coma setenta y cinco (7,75) puntos, de un total posible de ocho coma cincuenta (8,50) puntos con el modelo adaptado. Luego siguió Lo Barnechea y Providencia, ambos también pertenecientes a la Región Metropolitana, con siete coma veinticinco (7,25) puntos cada uno. Es así como la Región Metropolitana fue la que presentó el e-valor promedio más alto, seguida por la Región de Coquimbo.

El análisis descriptivo y la georreferenciación les permitieron identificar ciertos patrones interesantes sobre el nivel de cumplimiento en las fases de madurez digital y el desarrollo específico de los e-servicios en los municipios analizados. En general la fase que presentó más desarrollo es la fase presencia y luego interacción y la fase con menos desarrollo fue democracia electrónica.

Como antecedente de este trabajo, la investigación de González-Bustamante, Carvajal y González (2019) coincide con el sujeto de observación (los portales web) y la metodología aplicada es análoga a la que prevé utilizar para evaluar el desarrollo de los portales web de gobierno electrónico en los organismos públicos nacionales del Estado, como lo es el modelo propuesto por Esteves (2005), resaltando así la importancia de dicho modelo para estudiar los Sitios Web de la Gestión Pública.

Contreras (2018). **“El gobierno electrónico municipal en Toluca, Estado de México, desde la**

perspectiva ciudadana". Universidad Nacional Autónoma de México. El objetivo principal de este trabajo fue conocer la percepción ciudadana sobre el funcionamiento del portal electrónico del gobierno municipal de Toluca, a fin de identificar si los ciudadanos hacen uso del portal y cómo lo utilizan; enfatizándose en los elementos de la dimensión externa del gobierno electrónico, como lo son: información, prestación de servicios y participación democrática. En este estudio exploratorio de carácter descriptivo cuantitativo se consideró como población el número de ciudadanos del municipio de Toluca mayores de edad para el año 2016, con un total de quinientos noventa y cinco mil novecientos veinticuatro (595.924) ciudadanos.

El investigador realizó un muestreo probabilístico proporcional al tamaño de la población, con un nivel de confianza del noventa y cinco por ciento (95%) y un margen de error de más o menos cuatro (± 4), obteniendo una muestra estadística de tamaño seiscientos (600). Con base a ello aplicó seiscientas (600) encuestas a

los ciudadanos que conocieran o que hubieran utilizado el portal electrónico del gobierno municipal, con el objetivo de conocer si los ciudadanos están familiarizados con el uso de la página electrónica, si han hecho uso de ella y conocer su opinión acerca de su funcionamiento. Las preguntas de la encuesta fueron enfocadas en los elementos de la dimensión externa del gobierno electrónico.

Entre las conclusiones más relevantes se pueden señalar las siguientes: a) El Portal Web es más utilizado para realizar trámites y conocer información sobre las actividades del gobierno municipal siendo el pago de servicios y la interacción las actividades menos realizadas. b) El tiempo de respuesta obtenido al momento de realizar los ciudadanos sus trámites fue de rápido a normal. c) Con respecto a la tercera dimensión externa del gobierno electrónico, sólo el veinte dos por ciento (22%) respondió que si se cuentan con espacios o canales de interacción entre el gobierno y los ciudadanos y consideraron a las redes sociales como el medio principal de

interacción con funcionarios. d) Además, el autor consideró necesario conocer desde la perspectiva ciudadana cuál consideran que es el uso más importante del portal web del gobierno municipal, la respuesta con mayor porcentaje fue simplificar trámites quedando la participación ciudadana por debajo de cualquier otra opción de respuesta.

El aporte del este estudio de esta investigación es que indiscutiblemente el desarrollo de los Portales Web de gobierno electrónico es un factor importante para los ciudadanos, éste debe ir dirigido a ellos. Las variables estudiadas forman parte de las que se estudiarán en este trabajo doctoral para evaluar un portal gubernamental, lo cual podría representar un aporte importante sobre los indicadores que podrían dominar cada una de nuestras variables.

Supuestos Teóricos

Modelo de Calidad de Diseño y
Contenido de los Sitios Web.

El gobierno electrónico busca
mejorar la eficiencia de la

administración pública. Soler (2013), señala que cuando se habla de eficiencia, se hace referencia al control de la calidad de un recurso o servicio. Dicho autor determinó unos parámetros que consideró los más apropiados para evaluar la calidad, los cuales los denominó como parámetros de calidad web. De este modo, los parámetros y sus indicadores son los siguientes:

Tabla 1*Parámetros e Indicadores de Calidad Web.*

Parámetros	Indicadores
Accesibilidad de la Página.	Facilidad de Localización de la Página.
	Rapidez de Carga de una Página.
	Presentación de la Información de la Web en varios Idiomas.
Navegabilidad de la Página.	Presencia de la Web.
	Mapa de la Web.
	Aparición de Enlaces, Barras de Navegación, Dibujos o Iconos representativos, Tipografía legible, Menús de Opciones, Hipervínculos descriptivos y actualizados, entre otros.
	Aparición de Gifs Animados, Flash, Video, Visitas Virtuales, entre otros.
	Presencia de Buscadores dentro de la página.
	La aparición en su Página Inicial de todos sus elementos principales
	Adaptación de la página Discapacitados.
Empatía.	Ofrecer la posibilidad de un Correo Electrónico para cada ciudadano.
	Posibilidad de Modificar y Personalizar la Web.
	Envío de información por Teléfono Móvil, E-Mail, Correo Postal, entre otros.
	Registro como Usuario Vip.
Aseguramiento.	Número Total de Visitas.
	Fecha de su última actualización
	Confianza de la web, honesta, fiable, autoría
Servicios a través de la Web	Presencia de Plan Ordenación Urbana. Descarga de planos urbanísticos.
	Descarga de impresos.
	Información general sobre Impuestos
	Pagos de impuestos.
	Tramitación Impuestos.
	Tramitar un Cambio de Domicilio.
	Oferta Laboral y Formación.
	Noticias.
	Transmisión Televisiva e incluso acceder a las actas.
	Información actualizada de los miembros de Gobierno, concejales, partidos políticos, entre otros.
	Actividades Mujer.
	Actividades Juventud.
	Actividades Personas Mayores.
	Actividades Infantiles.
	Atención al Consumidor.
	Buzón de Quejas y Sugerencias del Ciudadano, Foros.
	Presencia de la Direcciones y Teléfonos de interés para el ciudadano.
	Normativas Municipales.

	Aula acceso libre a Internet.
	Ayudas, subvenciones.
Información del Municipio.	Temas de interés para usuarios Inmigrantes.
	Información Turística del Municipio.
	Número de Habitantes.
	Presencia de Callejero.
	Clima
	Transportes del Municipio. (Horarios)
	Actividad Ferial. (Calendario, Programa de actividades, entre otros.)
	Listado de Empresas del Municipio, separadas por Sectores.
	Mercados y Plazas.
	Información sobre Casas de Cultura, Bibliotecas, Archivos. (Horarios de Atención al Público)
	Agenda de Actividades Culturales (Teatro, Música, Danza, Toros, Exposiciones, Jornadas, Conferencias, entre otros.)
	Centros De Salud.
	Información sobre Farmacias.
	Centros Escolares.
	Campamentos de Verano.
	Instalaciones, Competiciones Deportivas.
	Seguridad Ciudadana: Bomberos, Policía, Guardia Civil, Protección Civil, entre otros.
	Actividades Medioambientales.
	Asociaciones de Interés: Amas de casa, Mujer, Tercera Edad, entre otros.

Fuente: Elaboración propia a partir de Soler (2013).

Modelo de Desarrollo de los Sitios Web.

Para evaluar el desarrollo del gobierno electrónico se utilizará como base metodológica la propuesta por Esteves (2005), quien plantea una modificación al esquema presentado por Baum y Di Maio (2000). El modelo

del desarrollo del gobierno electrónico de Esteves (2005), permite determinar el grado de madurez de un gobierno electrónico conociendo la etapa en la que se encuentra un portal web, a través de los servicios que proporciona. Dicho modelo comprende cinco (5) etapas las cuales se muestran en la siguiente Tabla.

Tabla 2

Desarrollo de gobierno electrónico municipal propuesto por Esteves (2005) utilizado en la investigación.

Etapas de desarrollo	Componentes
Presencia	Logo
	Mapa de sitio web
	Buscador
	Boletín
	Contactos
Información Urbana	Mapas
	Información de transporte
Interacción	Correo electrónico
	Número telefónico
	Redes sociales
	Pagos por la red
Transacción	Carpeta ciudadana
	Certificado digital
	Seguimiento
	Trámites en línea
	Móvil
e-democracia	Participación ciudadana

Fuente: Elaboración propia a partir de Esteves (2005).

Fundamentos de los Modelos de Ecuaciones Estructurales

Los modelos de ecuaciones estructurales (Structural Equation Modeling, SEM) han sido extensamente empleados en diferentes disciplinas, lo cual ha generado que el uso de este tipo de modelos empieza a ser una práctica común, ya que constituyen una de las

herramientas más potentes para los estudios de relaciones casuales sobre datos no experimentales cuando las relaciones son del tipo lineal. Estos modelos son una serie de técnicas estadísticas multivariantes que combina tanto la regresión múltiple como el análisis factorial (Kahn, 2006) pero matemáticamente, son más complejos de estimar.

Hair, Anderson, Tatham y Black (2010) destacaron que los SEM permiten examinar simultáneamente una serie de relaciones de dependencia, y es muy ventajoso cuando una variable dependiente se convierte en variable independiente en repetidas relaciones de dependencia. También señala que muchas de las mismas variables afectan a cada una de las variables dependientes, pero con efectos distintos.

Metodología

Tipo de investigación

El tipo de investigación, según Bohórquez, Andrade, Carrillo y Silva (2018) debe abordar una serie de elementos adicionales los cuales se aprecian en la siguiente Tabla:

Tabla 3

Elementos para clasificar el tipo de la investigación.

Elementos	Tipo
En función del propósito	Aplicada
Según la inferencia	Estadístico
Nivel de profundidad	Exploratoria-Correlacional
Naturaleza de los datos	Cuantitativa
Medios para obtener los datos	Campo
Periodo que se realiza.	Transversal o transeccional

Fuente: Elaboración propia (2019)

Diseño de la investigación

Antes de analizar la información es necesario realizar varios pasos, como parte de la planeación general, como lo mencionó Niño (2011):

1. Precisar tipo y enfoque de investigación: Como se señaló en el apartado anterior esta investigación es de tipo aplicada, estadística, correlacional, de campo y transversal de perspectiva cuantitativo, ya que se aplicarán modelos teóricos a un

- conjunto de datos (sin manipularlos) que se recolectarán en un solo tiempo estableciendo posibles relaciones entre ellos.
2. Fijar la población y muestra: En la presente investigación la población estuvo conformada por los portales web de gobierno electrónico correspondientes a los organismos públicos del estado Barinas que forman parte de la estructura presupuestaria de la Gobernación para el año 2019, la cual estará constituida por treinta y un (31) organismos.
 4. Plantear hipótesis: Una vez planteadas las variables con sus respectivas dimensiones con la que se van a trabajar en esta investigación, en la siguiente tabla se procede a definir las hipótesis que serán objeto de validación para el logro de los objetivos de dicho estudio

Tabla 4
Sistema de hipótesis

Hipótesis de trabajo	Hipótesis nula	Objetivo específico relacionado
Existe una relación significativa entre la accesibilidad de la página de los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales.	No existe una relación significativa entre la accesibilidad de la página de los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales.	Determinar los indicadores que influyen significativamente en la calidad de diseño y contenido de los portales web de gobierno electrónico en los organismos públicos del estado (validando un modelo teórico) de tal manera que dichos indicadores sirvan para proponer un modelo estructural que permita describir la calidad de diseño y contenido de los

		portales web de gobierno electrónico en Barinas.
Existe una relación significativa entre la navegabilidad de la página de los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales.	No existe una relación significativa entre la navegabilidad de la página de los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales.	
Existe una relación significativa entre la empatía de la página de los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales.	No existe una relación significativa entre la empatía de la página de los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales.	
Existe una relación significativa entre la aseguramiento de la página de los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales.	No existe una relación significativa entre la aseguramiento de la página de los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales.	Determinar los indicadores que influyen significativamente en la calidad de diseño y contenido de los portales web de gobierno electrónico en los organismos públicos del estado (validando un modelo teórico) de tal manera que dichos indicadores sirvan para proponer un modelo estructural que permita describir la calidad de diseño y contenido de los portales web de gobierno electrónico en Barinas.
Existe una relación significativa entre los servicios que ofrecen los portales web de gobierno	No existe una relación significativa entre los servicios que ofrecen los portales web de gobierno	

electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales web.	electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales web.	
Existe una relación significativa entre la información del estado que ofrecen los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales web.	No existe una relación significativa entre la información del estado que ofrecen los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y la calidad de diseño y contenido de dichos portales web.	
Existe una relación significativa entre la presencia de los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y el desarrollo de dichos portales.	No existe una relación significativa entre la presencia de los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y el desarrollo de dichos portales.	Determinar los indicadores que influyen significativamente en el desarrollo de los portales web de gobierno electrónico en los organismos públicos del estado (validando un modelo teórico) de tal manera que dichos indicadores sirvan para proponer un modelo estructural que permita describir el desarrollo de los portales web de gobierno electrónico en Barinas.
Existe una relación significativa entre la información urbana que ofrecen los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y el desarrollo de dichos portales.	No existe una relación significativa entre la información urbana que ofrecen los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y el desarrollo de dichos portales.	
Existe una relación significativa entre la	No existe una relación significativa entre la	

interacción en los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y el desarrollo de dichos portales.	interacción en los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y el desarrollo de dichos portales.	
Existe una relación significativa entre la transacción en los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y el desarrollo de dichos portales.	No existe una relación significativa entre la transacción en los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y el desarrollo de dichos portales.	
Existe una relación significativa entre la democracia electrónica en los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y el desarrollo de dichos portales.	No existe una relación significativa entre la democracia electrónica en los portales web de gobierno electrónico de los organismos públicos del estado Barinas y el desarrollo de dichos portales.	Determinar los indicadores que influyen significativamente en el desarrollo de los portales web de gobierno electrónico en los organismos públicos del estado (validando un modelo teórico) de tal manera que dichos indicadores sirvan para proponer un modelo estructural que permita describir el desarrollo de los portales web de gobierno electrónico en Barinas.

Fuente: Elaboración propia (2019)

5. Determinar variables: Las variables que han de analizarse en
6. esta trabajo de investigación son: Calidad de diseño y contenido y Desarrollo web.
7. Escoger las técnicas para recoger los datos: Para evaluar los indicadores considerados para cada variable, se procedió a la revisión de cada sitio web y se

utilizaron varias herramientas de evaluación de sitios web como lo son: GTMetrix, Wonrank, Hubspot Grader.

CONCLUSIONES

La presente investigación se encuentra en estado de desarrollo (fase final) tiene un significativo aporte científico y tecnológico, pues gracias al surgimiento y la popularización que han tenido las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en la última década del siglo XX los ciudadanos, cada día tienen mayor acceso a la información digital, por medio de éstas se ha relacionado la economía y finanzas de un Estado creando una conexión entre los ciudadanos y el gobierno.

Por otro lado, hasta la fecha ha sido difícil contar con investigaciones sobre la evaluación significativa de los sitios web del estado Barinas, muy poco o nada se sabe acerca de la medición de la calidad y desarrollo. La mayoría de los estudios de evaluación de sitios web de gobierno electrónico solo incluyen evaluación limitada o medición del contenido de información en Venezuela.

Todo ello resalta la importancia de validar los portales web de gobierno electrónico regional con el fin de que sean más pertinentes y útiles a la ciudadanía, como es bien sabido cada día se observa un aumento de los organismos públicos con presencia en el ciberespacio. Al analizar la calidad y desarrollo de los sitios web de los organismos públicos se obtendrán nuevos conocimientos científicos sobre la realidad del gobierno electrónico en nuestro estado mejorando cualitativamente la gestión pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aramouni, G., Barahona, J., Donoso, P. et. al. (2006). **Análisis del Gobierno Electrónico Municipal en Ibero América**. Cátedra en e-Government.
http://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/egov_municipal_iberamerica_catedra_2006.pdf
- Baum, C., Di Maio, A. (2000). **Gartner's four phases of e-government model**. Gartner Group Inc., Stamford.
- Bohórquez, F., Andrade, F., Carrillo, O., Silva, B. (2018). **Laboratorio Vivo como Método de**

Investigación. Ecuador: Editorial Liveworking S.A.

Software AG - Alianza Sumaq en eGovernment.

Contreras, L. (2018). **El Gobierno Electrónico Municipal en Toluca, Estado de México, desde la Perspectiva Ciudadana.** Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública, No. 28 (enero-abril), p.p. 37-59.

Franco, J., y Cruz, C. (2018). **Gobierno Electrónico, Calidad y Eficiencia en la Relación G2C en el Estado de Oaxaca, 2011-2015.** Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Número 30, Universidad Nacional Autónoma de México.
<http://revistas.unam.mx/index.php/encrucijada/article/download/65678/59078>

De Barry, H., Palmar, H. y Páez, A. (2010). **Gobierno Electrónico y Usabilidad en los Trámites en Línea Disponibles en la Ventanilla Única de Venezuela.** Hélice: Revista Venezolana de Ciencias de la Información. ISSN 1856-9900, Depósito legal: ppl200902ZU3272. Vol. 2. No. 1 Enero-Junio. Disponible en: http://www.cidtec.luz.edu.ve/images/stories/helice/v2n1/articulos/gobierno_electronico_y_usabilidad_en_los_tramites_en_linea_disponibles_en_la_ventanilla_unica_de_venezuela.pdf

Gómez, P. (2007). **El Gobierno Electrónico en el Municipio Venezolano.** Revista Enlace. Vol. 4. No. 2. 67-80pp. Fecha de consulta: 25 de febrero de 2019. Disponible en: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152007000200005&lng=es&tlng=es.

Inostroza, O. (2015). **Índice de Participación Electrónica Municipal: Gobierno Electrónico Local en la Región Metropolitana.** Revista Búsquedas políticas. Volumen 4. No. 1. 113-135pp. Universidad Alberto Hurtado, Chile. http://repositorio.uahurtado.cl/bitstream/handle/11242/6787/V04N01_pp_113-135_Inostroza.pdf?sequence=1

González-Bustamante, B., Carvajal, A., y González, A. (2019). **Determinantes del Gobierno Electrónico en las Municipalidades: Evidencia del caso Chileno.** SocArXiv. Disponible en: <https://osf.io/preprints/socarxiv/fze3x/>

Esteves, J. (2005). **Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España, Madrid.** Papel de Trabajo, Cátedra

Hair, J., Anderson, R., Tatham, R., y Black, W. (2010). **Multivariate data analysis.** (7ma ed). Madrid: Pearson Prentice Hall.

Kahn, J. (2006). **Factor analysis in Counseling Psychology**

research, training and practice: Principles, advances and applications. The Counseling Psychologist, 34, 1-36.

Luna, D. (2017). **Sitios Web y Portales de Gobierno.** Gil-García, J., Criado, J., y Téllez, J., (eds). **Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados,** México, INFOTEC, pp. 161-186. Disponible en: <https://www.infotec.mx/work/models/infotec/Resource/1274/1/images/cap6.pdf>.

Martínez, F. (2017). **Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay.** http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/67959/FMR_Tesis%20Maestria_Portales%20Web%20Locales.pdf?sequence=1

Niño, V. (2011). **Metodología de la Investigación.** (1a. Ed). Bogotá: Ediciones de la U.

Osio, L., y Pineda, P. (2015). **Evolución del E-Gobierno en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, Estado Carabobo:** período 2004-2014. Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento, vol. 12, núm. 2, mayo-agosto, 2015, pp. 96-114. Disponible en:

<https://www.redalyc.org/pdf/823/82340995007.pdf>

Páez, Á., y Castañeda, H. (2007). **Evolución del gobierno electrónico en Venezuela.** Temas de Comunicación, Número 15, pp. 173-190. Disponible en: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/temas/articloe/view/320>

Purón, G., Gil-García, R. (2011). **Los Efectos de las Características Tecnológicas En Los Sitios Web del Gobierno: Un Análisis Longitudinal de los Gobiernos Estatales en los Estados Unidos (período 2001, 2006).** Centro de Investigación y Docencia Económicas A.C. México. CIDE, Número 263.

Reinoso, O. (2018). **La Gestión de la Calidad y el Gobierno Electrónico Dentro del Proceso de Modernización del Organismo de Evaluación y Fiscalización Ambiental durante el año 2017.** Universidad César Vallejo. Perú. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/17687/Reynoso_POM.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Rodríguez, R. (2010). **Marco de Medición de Calidad para Gobierno Electrónico - Aplicable a Sitios Web de Gobiernos Locales.** Tesis Doctoral. Disponible en: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4uibd.nsf/623A77E49C12F7F405257C1600801AEC/\\$FILE/Rodriguez_Andrea.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4uibd.nsf/623A77E49C12F7F405257C1600801AEC/$FILE/Rodriguez_Andrea.pdf).