

ELEMENTOS DE VALOR PÚBLICO EN SITIOS OFICIALES DEL GOBIERNO

Área de investigación: Administración de la tecnología

Eric Amín Ramírez Castillo

Universidad Autónoma "Benito Juárez" de Oaxaca
México
aminramirez@outlook.com

Rosa María Velázquez Sánchez

Universidad Autónoma "Benito Juárez" De Oaxaca
México

María de Lourdes Vázquez Arango

Universidad Autónoma "Benito Juárez" De Oaxaca
México

XXI
CONGRESO
INTERNACIONAL
DE
CONTADURÍA
ADMINISTRACIÓN
E
INFORMÁTICA



ELEMENTOS DE VALOR PÚBLICO EN SITIOS OFICIALES DEL GOBIERNO

Resumen



Actualmente los diversos gobiernos se han dado a la tarea de generar mecanismos de trabajo que permitan vínculos entre el gobierno y la ciudadanía. México y sus estados se han preocupado por mejorar los procedimientos de trabajo al interior de las oficinas gubernamentales con la finalidad de buscar la automatización mediante el uso de TIC (Sandoval, 2008 en Ramírez 2014). Un ejemplo es el gobierno electrónico, que por medio de los sitios web genera un vínculo con la sociedad porque incluyen la realización de trámites y servicios, transparencia de la información, disminución de la corrupción; pero sobre todo promueve la participación ciudadana. Sin embargo, no todos los profesionales de las tecnologías consideran los elementos que aportan valor público a la ciudadanía, ya que en ocasiones realizan sitios oficiales improvisados, intermitentes y sin sentido. Ante este panorama se planteó como objetivo realizar un estudio con expertos para establecer criterios de valor público por medio de su consenso. Se empleó como herramienta el panel Delphi encontrando que los sitios deben contener trámites y servicios conclusivos y facilitar el flujo de información entre el gobierno y ciudadanía. Se concluye la importancia del análisis de valor público para lograr los objetivos del gobierno electrónico.

Palabras clave: Gobierno Electrónico, Valor Público, Sitios oficiales



Introducción

Cuando se refiere a la administración pública como una organización, se debe tener en cuenta que su objetivo principal es satisfacer cada una de las necesidades sociales. Para lo cual, es preciso tener ciertos elementos que en su conjunto permitan cumplir con este objetivo, tales como: personal capacitado, patrimonio propio, procesos administrativos actualizados, y sobre todo una normatividad que permita un orden en cuanto a su actuación con la sociedad. (Aguilera, 2008). Sin embargo, en estos tiempos, factores como el uso de Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), así como la globalización, y donde el Internet es un elemento de poder y de uso casi cotidiano para muchas personas, pareciera inconcebible que no sea considerado para mejorar los procesos de trabajo en el gobierno para cumplir con sus objetivos (Villatoro, 2006).



Es importante considerar que el constante desarrollo de las TIC, ha propiciado el desarrollo de sistemas de información para mejorar las actividades, tanto gubernamentales como de la iniciativa privada, con la finalidad de realizar acciones encaminadas a satisfacer las necesidades de las personas que requieran realizar un trámite o un servicio, pero sobre todo del personal que los proporciona al interior del gobierno (Aguilera 2004 en Ramírez, 2014).

En la actualidad, están surgiendo diversas herramientas tecnológicas y modelos que ayudan a proporcionar un servicio amigable, de calidad y de respuesta inmediata en el ámbito gubernamental, dentro de los cuales se encuentra al Gobierno Electrónico que funciona por medio de sistemas de información bajo plataformas web a través de sitios, los cuales permiten una interacción directa con los ciudadanos y que se encaminan como un mecanismo de trabajo gubernamental necesario adaptado a este nuevo siglo.

Dentro de los beneficios que ofrece el Gobierno Electrónico se encuentran; la reducción del tiempo en los trámites y servicios que se proporcionan a favor de los ciudadanos, mejora en la comunicación interinstitucional mediante sistemas de información y redes computacionales, disminución en el uso del papel, pero sobre todo el establecimiento de mecanismos de trabajo en línea que mejoran la eficiencia y eficacia en la interacción de la ciudadanía con el gobierno, a través de Sitios Web que ofrecen servicios, transacciones, beneficios y facilidades (Luna, Hernández & Gil 2009 en Ramírez, 2014).



Sin embargo, a pesar de que existen diversos modelos de Gobierno Electrónico en el mundo, se encuentra la problemática de que muchos profesionales de la informática, encargados de construir sitios oficiales de gobierno, en ocasiones copian esquemas de otros países, trayendo como consecuencia que el modelo adoptado no cumpla con las expectativas de las personas, ya que en México hay limitaciones que afectan la implementación de estos mecanismos como la brecha digital, la resistencia a la adopción de nuevos esquemas de trabajo y la falta de infraestructura tecnológica.



Por tal motivo es necesario proponer un análisis multidisciplinario referente a los estudios de Gobierno Electrónico, pero principalmente para la construcción de sitios oficiales de gobierno, con la finalidad de que en investigaciones futuras se consideren diferentes enfoques a la hora de analizar elementos que aporten Valor Público a estos sitios. Sin embargo, las dificultades existentes para el análisis del Gobierno Electrónico se da en razón de que es un tema novedoso que no permite limitar su estudio, la necesidad de lograr un consenso que no se base solo en sacar conclusiones de estudios referentes a casos de éxito en el mundo y la falta de teorías en torno al tema (Criado, Ramilo & Salvador, 2002).

Revisión de Literatura

El gobierno Electrónico a principios de la década de los noventa, el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación ha sido vinculado a segmentos del crecimiento económico y al progreso social, por lo que los gobiernos de los diversos países en todos sus niveles de gobierno han identificado que estas tecnologías aportan beneficios en la evolución de estrategias relacionadas a satisfacer las necesidades de la ciudadanía y a mejorar la relación entre el ciudadano y gobierno; por lo que algunas de sus iniciativas han propiciado el uso de ellas para atender las necesidades de democratización, rendición de cuentas y transparencia de las actividades del gobierno (Jordana, 2001).

El uso de Internet, es un fenómeno que avanza con mucha trascendencia en la vida cotidiana de las personas, y se está convirtiendo en un factor de miedo al poder establecido, ya que personas comunes ven al Internet como una herramienta de libertad y autonomía que nadie puede controlar. Aunado a esto, el surgimiento de diversos modelos de negocios que funcionan por medio de Internet, y que en poco tiempo desplazarán a los actuales,



provocará un cambio de pensamiento en las actividades diarias de las personas.

Internet es denominada como la red de redes, creada en los años 60 bajo el nombre de ARPANET, la cual era una red que interconectaba únicamente computadoras de investigadores, científicos, profesores universitarios, etc., sin embargo con el paso del tiempo tuvo tanto éxito que rompió las barreras del espacio, llegando a todo el mundo y convirtiéndose en una herramienta de socialización, fomentando la aparición de nuevos modelos de trabajo y de comunicación, pero sobre todo cambiando la forma de vivir de las personas (Criado, Ramilo & Salvador, 2002).

Factores como la globalización y el uso de las TIC generaron diversos cambios en la forma en que se relacionan las personas, así como en aspectos económicos, culturales, científicos y sociales de cada país. Así mismo, generó un cambio de pensamiento en torno a que las personas son más independientes, más cercanos, más parecidos y que la distancia ya no es una limitante para la comunicación, provocando con ello nuevos procesos de trabajo, modos de vida, pero sobre todo una sociedad más libre en cuanto a su forma de pensar y actuar (Tricas, 2007).

El comercio electrónico, la educación en línea y el Gobierno Electrónico son modelos que buscan cambiar la forma actual de hacer las cosas, trayendo consigo eficiencia y eficacia, permitiendo ahorrar tiempo, esfuerzo y recursos económicos, y que en un futuro cercano, las personas preferirán realizar sus actividades por medio de estos mecanismos. Una característica de estos modelos es que funcionan por medio del Internet.

El concepto de Gobierno Electrónico fue consecuencia de las diversas transformaciones surgidas de la incorporación de tecnologías en las actividades de la administración pública, el cual es usado para describir la disposición de los servicios públicos en sitios web, de tal forma que sean más accesibles para los ciudadanos en tiempo y espacio (Tricas, 2007).

El Gobierno Electrónico es la prestación de servicios de gobierno a través de Internet y no de la forma tradicional, la cual va directamente relacionada con la responsabilidad de los funcionarios públicos de proporcionar de forma transparente, rápida y accesible la información que genera para la ciudadanía, incluyendo la posibilidad de realizar trámites y servicios (Ramírez, 2009).





El Gobierno Electrónico lo podemos definir de acuerdo a lo establecido por la OCDE como: “la aplicación de tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas” (OCDE 2008 en Salvador, 2002). Se debe considerar que estas tecnologías funcionan por medio de Sitios Web interconectados, y además pueden incluir intranets para las oficinas, correos electrónicos institucionales, así como tecnologías móviles que aporten valor a los ciudadanos para su interacción con el gobierno.

El Gobierno Electrónico en México se encuentra en una fase de desarrollo, debido a que existen diversos factores que afectan su implementación; sin embargo, existe la tendencia de que el gobierno adopte este mecanismo en su totalidad, incluso en lugares donde aún tienen mecanismos de trabajo manuales y que tienen un largo camino por recorrer en este sentido (Criado, Ramilo y Serna, 2002).

De acuerdo al concepto de Gobierno Electrónico como mecanismo de mejora de las actividades de la administración pública, es necesario establecer un esquema adecuado del mismo, de tal forma que permita su correcta aplicación a los gobiernos. En este sentido, existen muchos casos de éxito en el país que han presentado diversos avances en cuanto a la prestación de servicios gubernamentales de forma digital, pero es necesario establecer criterios que permitan, tanto la prestación de servicios al ciudadano, como la apertura de nuevos canales de comunicación e interacción con ellos.

Dentro de estos mecanismos tenemos los Sitios Web, los cuales permiten la presencia de los gobiernos en Internet y además la incorporación de servicios en línea, de tal forma que se conviertan en una ventanilla única de trámites y servicios gubernamentales. Sin embargo, su desarrollo se convierte en una situación difícil al no contextualizar los sitios oficiales al lugar, y al no existir colaboración por parte de las áreas involucradas, provocando que se construyan sitios improvisados, copiados, o que solo solventan una problemática inmediata, en lugar de que se construyan con base en las necesidades de la sociedad (Salvador, 2002).

El Método Delphi tiene como finalidad conseguir información ponderada de un grupo de expertos como resultado de un consenso. Este método fue desarrollado a finales de los años 40, por la empresa RAND Corporation.



Su objetivo es el de mejorar juicios y pronósticos referentes a temas con alto contenido de incertidumbre, ya sea por falta de información o por controversias, esto por medio de opiniones de expertos en un tema determinado, es decir, sus resultados se basan en que el grado de consenso que se obtiene de los acuerdos entre los expertos, permitiendo una idea más apegada a la realidad referente al tema analizado (Sandoval, 2008).



Este método tiene sus antecedentes en el Oráculo de Delfos ubicado en el Monte Parnaso de Grecia, al cual acudían guerreros y reyes, con la finalidad de conocer su destino. Ellos llevaban ofrendas a la sacerdotisa Pitia, quien realizaba un ritual de purificación, respiraba las irradiaciones volcánicas del subsuelo del templo, hacia las preguntas a los dioses y les daba sus respuestas. El Oráculo de Delfos tenía una excelente reputación por la certeza de sus predicciones (Ramírez, 2014).

Para este estudio, es de gran importancia el uso del Método Delphi, debido que no existe un modelo estándar para la elaboración de sitios oficiales de gobierno en torno a elementos que aportan Valor Público a la sociedad, por tal motivo resulta de gran trascendencia que por medio del consenso se establezcan los elementos de Valor Público para los sitios oficiales del Gobierno.

Metodología

Para la elaboración de este estudio, se tomó como referencia el instrumento que uso Alberto Sandoval en el año 2008, respecto a su investigación de los portales de Internet locales en México, el cual fue mejorado y automatizado a través de un sitio web por Amín Ramírez en el 2014, pero aplicado a los sitios oficiales del Gobierno del Estado de Oaxaca; en ambos casos se realizaron diversas pruebas de los elementos de Valor Público y facilidad de uso, donde se obtuvieron diversos resultados que sirven de guía para la elaboración de un sitio oficial.

Sin embargo, cuando en los instrumentos se combinan preguntas de Valor Público y de facilidad de uso, se encuentra que algunos reactivos se prestan a que sean interpretados como elemento que aporta Valor Público mientras que su aporte es de facilidad de uso. Por lo que ante esta situación fue necesaria la separación de estos elementos a fin de obtener un resultado más acertado en torno a cada una de estas variables.



La variable seleccionada para este estudio es el Valor Público, la cual se tiene que establecer de forma separada para obtener la definición adecuada. La palabra “valor” la Real Academia Española la define como: “el grado de utilidad o aptitud de las cosas, para satisfacer las necesidades o proporcionar bienestar o deleite”; y la palabra “público” la define “Perteneiente o relativo al Estado o a otra Administración” o “Dicho de una cosa: Accesible a todos.”. Sin embargo al momento de conjuntar ambas palabras y bajo el enfoque de la administración pública tenemos que se refiere al valor que generan sus actividades en beneficio de los ciudadanos considerando su interacción, de tal forma que sean partícipes de las actividades (Rivera 2003 en Ramírez 2014).

Para obtener los resultados en torno al Valor Público que ofrecen los sitios oficiales del gobierno, se estableció un grupo de expertos que han intervenido en la construcción de sitios oficiales de gobierno, de tal forma que por medio de sus respuestas, se realizara un análisis por medio del método de expertos, el cual es un método general de prospectiva que permite establecer un consenso en sus respuestas para determinar cuál es la más factible.

Para este ejercicio se realizó un Panel Delphi cuyos participantes son los expertos en la construcción de sitios oficiales de gobierno, los cuales fueron seleccionados directamente de áreas de informática de oficinas de gobierno. Lo anterior, con la finalidad de evaluar la percepción existente entre el contenido de los sitios oficiales del gobierno y la participación de la ciudadanía.

A los participantes del Panel Delphi, se le aplicó un cuestionario en línea con preguntas referentes al Valor Público que deben aportar los sitios oficiales del gobierno, las cuales fueron analizadas por cálculos estadísticos como la media, la moda, la desviación estándar y el índice de consenso, mediante el programa Microsoft Excel, así mismo se calculó el estadístico kappa de Cohen con la finalidad de medir el grado de acuerdo entre cada una de las respuestas de los participantes, el cual se realizó por medio del programa SPSS.

Selección de Expertos

Se eligieron 10 participantes, todos ellos expertos en la construcción de sitios oficiales de gobierno, los cuales laboran en áreas de informática de oficinas de gobierno de diversos estados, todos ellos con formación de informática y uso

de tecnologías de la información, tanto de nivel Licenciatura como de Maestría.

A los expertos, se les aplico un cuestionario en línea, a través de una página web, considerando que todos tienen conocimiento en uso de esta tecnología y además de que al ser de esta forma la aplicación del cuestionario, y estar en diferentes lugares del país, se guardando el anonimato de los participantes.

Los identificadores que se asignaron a los panelistas son los siguientes:

Tabla 1
Identificadores de los panelistas participantes

Nº	Lugar	Identificador
1	Secretaría de Estado Yucatán (Administración)	SEY
2	Secretaría de Estado Puebla (Administración)	SEP
3	Secretaría de Estado México (Salud)	SEM
4	Secretaría de Estado Oaxaca (Administración)	SEOA
5	Secretaría de Estado Oaxaca (Salud)	SEOS
6	Municipio de Chiapas (Tuxtla Gutiérrez)	MC
7	Municipio de Oaxaca de Juárez	MO
8	Municipio de Oaxaca (Xoxocotlán)	MOX
9	Delegación Federal Oaxaca (CDI)	DFO
10	Delegación Federal Puebla (CDI)	DFP

Fuente: Elaboración propia

Cuestionario

El cuestionario está integrado por los siguientes reactivos de opción múltiple, el cual fue obtenido y depurado de la investigación de Ramírez en el 2014, el cual es el siguiente:

Este cuestionario busca identificar los elementos del Valor Público en los sitios oficiales de gobierno, contéstelo bajo los siguientes criterios:

De acuerdo a su experiencia, asigne numeración ascendente al grado de importancia de cada elemento establecido en las preguntas, considerando que uno es el de mayor importancia, dos el siguiente y así sucesivamente, dependiendo del número de elementos.



Las preguntas son las siguientes:

- De acuerdo con la importancia que representa un sitio oficial para la sociedad, ¿Qué características considera que debe aportar?



Respuesta	Elemento
<input type="checkbox"/>	– Confianza: bajo la consideración que un sitio oficial de gobierno solo es una herramienta más de trabajo de la administración pública para el desarrollo de funciones.
<input type="checkbox"/>	– Servicios, trámites e información.
<input type="checkbox"/>	– Canales de expresión y de participación ciudadana.
<input type="checkbox"/>	– Transparencia: referente a las acciones del gobierno, con la finalidad de evaluar resultados.



- De acuerdo a estas tres categorías, ordene de acuerdo a su prioridad.

Respuesta	Elemento
<input type="checkbox"/>	– Los servicios que brinda el gobierno.
<input type="checkbox"/>	– Los resultados alcanzados por la administración pública.
<input type="checkbox"/>	– La confianza que se genera por las acciones del gobierno.



- En el diseño un sitio oficial para el Gobierno, ¿Qué elementos tiene la mayor importancia respecto a los servicios que se ofrecen?

Respuesta	Elemento
<input type="checkbox"/>	– La participación ciudadana respecto a la toma de decisiones del gobierno.
<input type="checkbox"/>	– La información relevante acerca de la ciudad y el gobierno.
<input type="checkbox"/>	– La comunicación entre el gobierno y los usuarios del sitio.
<input type="checkbox"/>	– La realización de trámites y servicios, así como las transacciones en línea.



Las siguientes preguntas, contéstelas de acuerdo al siguiente criterio:

Escriba el número "1" a los elementos que considere son más valiosos para los ciudadanos respecto al contenido en un sitio oficial, y el número "2" para los elementos que considera que no son tan valorados.



4. Respecto a los resultados de la administración pública.

Respuesta

Elemento

– La información referente a las actividades del gobierno (avances y logros).

– Los estados financieros, presupuesto de ingresos y egresos.

– El detalle de los programas de gobierno, a fin de que la ciudadanía conozca su funcionamiento y el acceso a ellos.

– Los proyectos de futuros programas.

– Los concursos y licitaciones de obras públicas y adquisiciones.

– Los resultados de los concursos, licitaciones o adjudicaciones de proyectos.

5. Considerando las acciones del gobierno y basándose en Confianza de la ciudadanía.

Respuesta

Elemento

– Facilitar el flujo de información entre gobierno y la ciudadanía.

– Mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes de información, los servicios brindados y las quejas obtenidas por medio de Internet.

– Brindar información referente al directorio telefónico y correos electrónicos de los funcionarios.

– Proporcionar información referente a los organigramas de las dependencias gubernamentales.

– Detallar las atribuciones de los funcionarios,



reglamentos, leyes, derechos y obligaciones de los ciudadanos etc.

- Mostrar información referente al gasto público, asignación y ejecución del presupuesto.

Con la finalidad de identificar los elementos de Valor Público, escriba la letra "S" si considera es un aporte a este elemento, y la letra "N" si no lo es.



6. Elementos:

Respuesta

Elemento

- Información de trámites y servicios en el sitio oficial.
- Simplificación de la Administración pública.
- Conocimiento de resultados referente a las acciones de gobierno.
- Elaboración de trámites desde casa u oficina.
- Buzón de quejas y denuncia de corrupción.
- Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en el gobierno.
- Funciones de transparencia y acceso a la información dentro del sitio.
- Participación ciudadana en la toma de decisiones mediante blogs, encuestas en línea, etc.
- Enlaces con otros Sitios Web (links).
- El compromiso del gobierno para operar un sitio oficial.
- La actualización y mantenimiento del sitio oficial.

Resultados

Una vez que los 10 expertos que integran el Panel Delphi respondieron el cuestionario en línea, referente al Valor Público que deben aportar sitios oficiales del gobierno, se procedió a exportar las respuestas a una hoja de cálculo del programa Microsoft Excel, a fin de analizar los resultados mediante cálculos de estadística descriptiva como la media, la moda, la desviación estándar y el índice de consenso, obteniendo los siguientes resultados:



Tabla 2

Cálculo de estadística descriptiva de los resultados de los panelistas

Preg.	Id. Resp	Respuesta	Medi a	Desv. Est.	Mod a	IDC
1	RES1	Confianza: bajo la consideración que un sitio oficial de gobierno solo es una herramienta más de trabajo de la administración pública para el desarrollo de funciones	2.30	0.82	2.00	70.00
	RES2	Servicios, trámites e información	1.10	0.32	1.00	80.00
	RES3	Canales de expresión y participación ciudadana	3.30	0.82	4.00	20.00
	RES4	Transparencia: en cuanto a las acciones del gobierno, a fin de evaluar resultados	3.30	0.67	3.00	10.00
2	REP1	Los servicios que brinda el gobierno	1.60	0.70	1.00	90.00
	REP2	Los resultados alcanzados por la administración pública	2.30	0.82	3.00	50.00
	REP3	La confianza que se genera por las acciones del gobierno	2.10	0.88	3.00	60.00
3	REP1	La participación ciudadana respecto a la toma de decisiones del gobierno.	2.40	1.07	3.00	40.00
	REP2	La información relevante acerca de la ciudad y el gobierno.	3.00	1.33	4.00	40.00
	REP3	La comunicación entre el gobierno y los usuarios del sitio.	2.50	0.97	2.00	60.00
	REP4	La realización de trámites y servicios, así como las transacciones en línea.	2.10	1.10	1.00	60.00
4	REP1	La información referente a las actividades del gobierno (avances y logros).	1.40	0.52	1.00	60.00
	REP2	Los estados financieros, presupuesto de ingresos y egresos.	1.40	0.52	1.00	60.00
	REP3	El detalle de los programas de gobierno, a fin de que la ciudadanía conozca su funcionamiento y el acceso a ellos.	1.20	0.42	1.00	80.00
	REP4	Los proyectos de futuros programas.	1.60	0.52	2.00	40.00
	REP5	Los concursos y licitaciones de	1.40	0.52	1.00	60.00





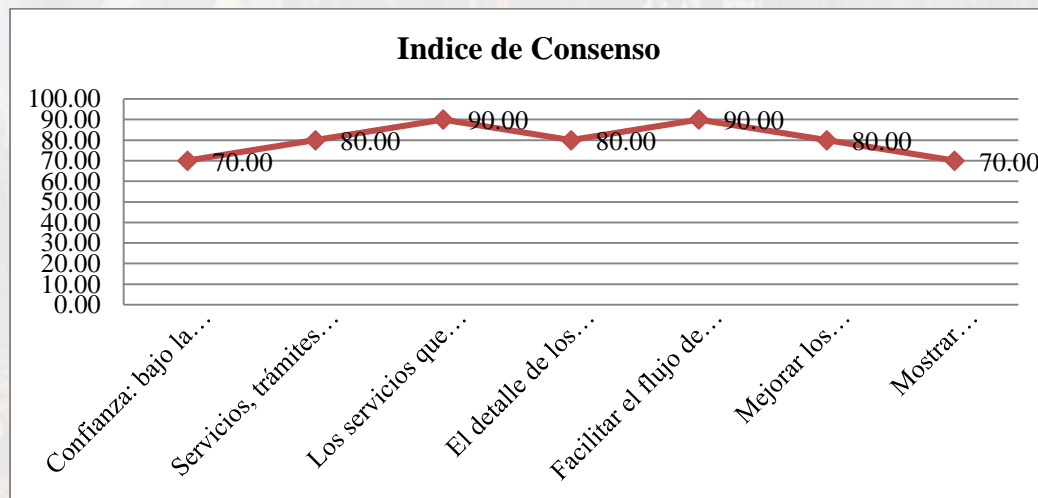
Preg.	Id.	Respuesta	Medi	Desv.	Mod	IDC
		obras públicas y adquisiciones.				
	REP6	Los resultados de los concursos, licitaciones o adjudicaciones de proyectos.	1.50	0.53	1.00	50.00
5	REP1	Facilitar el flujo de información entre gobierno y la ciudadanía.	1.10	0.32	1.00	90.00
	REP2	Mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes de información, los servicios brindados y las quejas obtenidas por medio de Internet.	1.20	0.42	1.00	80.00
	REP3	Brindar información referente al directorio telefónico y correos electrónicos de los funcionarios.	1.70	0.48	2.00	30.00
	REP4	Proporcionar información referente a los organigramas de las dependencias gubernamentales.	1.70	0.48	2.00	30.00
	REP5	Detallar las atribuciones de los funcionarios, reglamentos, leyes, derechos y obligaciones de los ciudadanos, etc.	1.60	0.52	2.00	40.00
	REP6	Mostrar información referente al gasto público, asignación y ejecución del presupuesto.	1.30	0.48	1.00	70.00



Fuente: Elaboración Propia.



Gráfica 1
Preguntas más votadas por los panelistas.



Fuente: Elaboración Propia





En la Tabla 2 podemos encontrar que los elementos de Valor Público con porcentajes de consenso más altos por parte de los panelistas son: Los servicios que brinda el gobierno y facilitar el flujo de información entre gobierno y la ciudadanía con un 90 % de consenso; los servicios, trámites e información, el detalle de los programas de gobierno, así como mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes de información, los servicios brindados y las quejas obtenidas por medio de Internet con un 80 % de consenso; La confianza de que un sitio oficial de gobierno solo es una herramienta más de trabajo de la administración pública para el desarrollo de funciones, y mostrar información referente al gasto público, asignación y ejecución del presupuesto obtuvieron un consenso del 70%.

Los elementos de Valor Público mostrados anteriormente, deben ser considerados en la construcción de sitios oficiales de gobierno, ya que los panelistas coinciden con ellos a partir de su experiencia en la construcción de este tipo de sitios.

A continuación se muestran los resultados de la pregunta 6 referente a identificar los elementos de Valor Público de acuerdo a los elementos establecidos.

Tabla 3
Elementos de Valor Público establecidos por los panelistas

Elemento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Valor Público	No Aporta	Total
	SEY	SEP	SEM	SEOA	SEOS	MC	MO	MOX	DFO	DFP			
Información de trámites y servicios en el sitio oficial.	V	N	V	V	N	V	V	N	V	N	6	4	10
Simplificación de la Administración pública.	N	V	N	N	V	N	N	N	N	V	3	7	10
Conocimiento de resultados referente a las acciones de gobierno.	V	V	V	V	V	V	N	N	V	V	8	2	10
Elaboración de trámites desde casa u	N	V	N	V	N	N	N	N	N	N	2	8	10



Elemento	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Valor Público	No Aporta	Total
	SEY	SEP	SEM	SEOA	SEOS	MC	MO	MOX	DFO	DFP			
oficina.													
Buzón de quejas y denuncia de corrupción.	N	N	V	V	N	V	V	V	N	N	5	5	10
Uso de Tecnologías de la Información y Comunicación en el gobierno.	N	N	N	N	N	N	N	V	N	V	2	8	10
Funciones de transparencia y acceso a la información dentro del sitio.	N	V	V	V	N	V	V	N	N	V	6	4	10
Participación ciudadana en la toma de decisiones mediante blogs, encuestas en línea, etc.	N	V	V	N	V	V	N	N	N	V	5	5	10
Enlaces con otros Sitios Web (links).	N	N	N	N	N	N	N	N	N	N	0	10	10
El compromiso del gobierno para operar un sitio oficial.	N	N	N	N	N	V	N	V	V	V	4	6	10
La actualización y mantenimiento del sitio oficial.	N	N	N	N	N	V	N	N	N	V	2	8	10

Fuente: Elaboración Propia

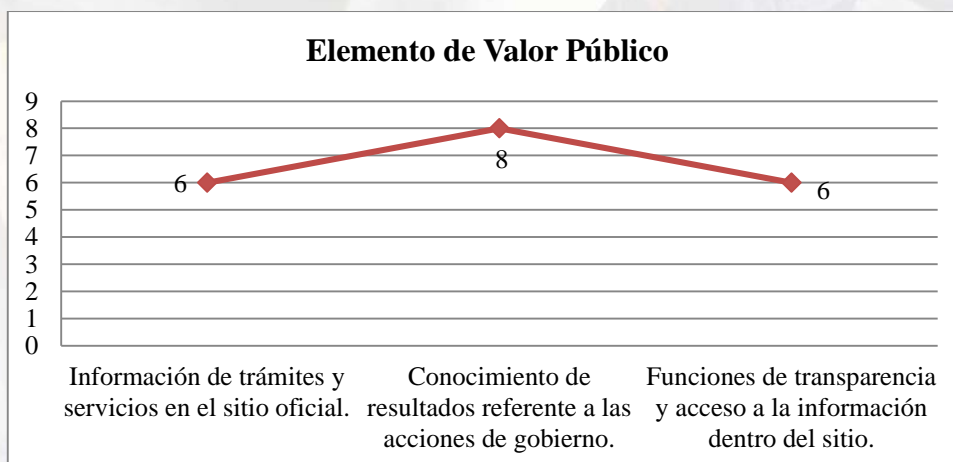
La tabla 3 permite identificar elementos de Valor Público seleccionados por los panelistas, los cuales al igual que los datos vertidos en la tabla 2 son necesarios para la construcción de un sitio oficial de gobierno.

Los valores más votados por los panelistas son: la información de trámites y servicios en el sitio oficial, y las funciones de transparencia y acceso a la información dentro del sitio con seis votos; con ocho votos el conocimiento de resultados referente a las acciones de gobierno, lo cual al criterio de los panelistas es el elemento que aporta más Valor Público a los sitios oficiales de gobierno.



Gráfica 3

Elementos de Valor Público seleccionados los panelistas



Fuente: Elaboración Propia

El siguiente cuadro muestra el consenso de los resultados obtenidos de todas las opiniones de los panelistas, cuyo valor corresponde al nivel de significancia del estadístico al 100%, bajo los siguientes criterios:

- Nivel de Significancia entre los valores 0.81 a 1 es un acuerdo casi perfecto.
- Nivel de Significancia entre los valores 0.61 a 0.80 es un acuerdo importante.
- Nivel de Significancia entre los valores 0.41 y 0.60 es un Acuerdo moderado.
- Nivel de Significancia entre los valores 0.21 y 0.40 es un Acuerdo Medio.
- Nivel de Significancia entre los valores 0.00 y 0.20 es un Acuerdo Pobre.



Tabla 4
Valores de significancia kappa del consenso de los panelistas

EXPERTOS	SEY	SEP	SEM	SEOA	SEOS	MC	MO	MOX	DFO	DFP
SEY	1.000	.409	.415	.141	.220	.151	.085	.155	.281	.025
SEP	.409	1.000	.545	.260	.090	-.051	.211	.025	.014	-.234
SEM	.415	.545	1.000	.285	.415	.090	.545	-.040	.350	-.234
SEOA	.141	.260	.285	1.000	.545	-.124	.537	.220	.207	.090
SEOS	.220	.090	.415	.545	1.000	.285	.480	.220	.415	.025
MC	.151	-.051	.090	-.124	.285	1.000	.151	-.105	.216	.025
MO	.085	.211	.545	.537	.480	.151	1.000	-.040	.412	.025
MOX	.155	.025	-.040	.220	.220	-.105	-.040	1.000	.285	-.040
DFO	.281	.014	.350	.207	.415	.216	.412	.285	1.000	-.040

Fuente: Elaboración Propia

El valor de 1.000, que representa el 100% de coincidencia, el cual se da porque es el cruce de un panelista con sí mismo en cuanto a sus respuestas proporcionadas.

Conclusiones

Definir elementos que aportan Valor Público en los sitios oficiales del gobierno, es una actividad trascendental para incrementar la confianza de la ciudadanía respecto a las actividades que realiza la administración pública. La participación ciudadana en ocasiones queda sometida a las grandes filas y procedimientos burocráticos de las oficinas gubernamentales donde tienen enraizada la cultura del uso del papel; además de que los directivos no se preocupan por buscar mecanismos de trabajo que permitan solucionar este gran problema.

El uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, así como la globalización han abonado a buscar mecanismos de trabajo que estén en la posibilidad de dar una solución adecuada a la ciudadanía. Hoy en día, las personas tienen el conocimiento tanto de sus derechos como de sus obligaciones, sin embargo, si el gobierno no les da las herramientas necesarias para cumplir con ellas, difícilmente podríamos pensar que de manera automática las personas lo harán.



En el mundo están surgiendo diversos mecanismos de trabajo que apoyan las actividades de la administración pública, tal es el caso del Gobierno Electrónico, y que gracias a sus grandes beneficios muchos países lo han adoptado, permitiendo mejorar sus procesos de trabajo en cuanto a la solución de necesidades de sus ciudadanos.



En nuestro país varios estados de la República Mexicana han adoptado este mecanismo, sin embargo en ocasiones no tienen los resultados esperados, ya que no contextualizan el modelo a sus necesidades, y mucho menos identifican los elementos que aportan Valor Público a la sociedad.

Como se pudo observar en esta investigación, los elementos de Valor Público establecidos a través del consenso de expertos que ya han tenido experiencia en la construcción de sitios oficiales de gobierno, nos permite identificar elementos que ayudarán a que la actividad del gobierno sea más efectiva a través del uso de mecanismos de Gobierno Electrónico.

Resultados como la necesidad de proporcionar servicios, trámites e información en los sitios oficiales de gobierno son elementos indispensables para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, el detalle de los programas de gobierno, facilitar el flujo de información entre gobierno y la ciudadanía, así como mejorar los tiempos de respuesta de las solicitudes de información fueron elementos que tuvieron el mayor consenso entre los panelistas, por tal motivo deben ser tomados en cuenta.

Así mismo, el conocimiento de resultados referente a las acciones de gobierno, la información de trámites y servicios en los sitios oficiales de gobierno, y las funciones de transparencia y acceso a la información dentro del sitio, son elementos que a través de la experiencia de los panelistas, se han identificado como necesarios, ya que son una exigencia de la ciudadanía la incorporación de estos resultados.

Es de suma importancia que en la construcción de sitios oficiales de gobierno, se consideren los elementos de Valor Público adecuados y contextualizados a cada estado, ya que en algunas ocasiones las personas encargadas de realizarlos, únicamente copian sitios oficiales de otros países que no tienen nada que ver con el ámbito de su estado y por consiguiente la molestia ciudadana surge por no tener herramientas para cumplir con sus obligaciones

o en su caso obtener la información necesaria de las actividades que desarrolla el gobierno.

Es importante separar los conceptos que se manejan en la construcción de sitios oficiales, ya que aspectos de usabilidad y de Valor Público, en ocasiones son similares y pueden confundirse entre sí mismos.



El buen desarrollo de los sitios oficiales, sin duda alguna ayudará a que los gobiernos de los diversos estados de la República Mexicana cumplan de manera eficiente y eficaz con sus obligaciones, además de que fomentarán una sociedad más participativa, ya que encontrarán en sus sitios, los elementos que satisfagan sus necesidades.

Bibliografía

Aguilera Izaguirre, G. (2008). El Gobierno Electrónico en México. CienciaUAT, vol. 3, núm. 1, julio-septiembre, 2008, pp. 20-23 Universidad Autónoma de Tamaulipas Ciudad Victoria, México.

Criado Grande, J. I., Ramilo Araujo, M. C. & Salvador Serna, M. (2002), La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas. Venezuela.

Jordana, J. (2001). Las administraciones públicas y la promoción de la sociedad de la información: opciones estratégicas y modalidades de intervención en Gestión y Análisis de Políticas Públicas. N° 16.

Ramírez Castillo, E. A. (2009). Proyecto de Automatización del Sector Salud para llegar a ser una Organización Electrónica. Oaxaca de Juárez: URSE.

Ramírez Castillo, E. A. (2014). Elementos de Valor Público y de Facilidad de Uso en Sitios Oficiales del Gobierno del Estado de Oaxaca. Oaxaca de Juárez: UABJO.

Salvador Serna, M. (2002). Gobierno Electrónico y gobiernos locales: transformaciones integrales y nuevos modelos de relación más allá de las modas. Universitat Pompeu Fabra Barcelona - España.

Sandoval Cervera, S. A. (2008). Gobierno Electrónico: Elementos de Facilidad de Uso y Valor Público de los Portales de Internet Local en México. Distrito Federal: FLACSO.

RAE. (2016). "Concepto de Valor". Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado el 2 de junio de 2016, de <http://dle.rae.es/>: <http://dle.rae.es/?id=bJeLxWG>



RAE. (2016b). "Concepto de Público" Diccionario de la Real Academia Española. Recuperado el 2 de junio de 2016, de <http://dle.rae.es/>: <http://dle.rae.es/?id=UYbbTs8>

Tricas Lamana, F. (2007). El Gobierno Electrónico: servicios públicos y participación ciudadana. Fundación Alternativas ISBN: 978-84-96653-56-6.

Villatoro, V. H. (2006). Ventajas y Desventajas de la Implementación del Gobierno Electrónico en la Administración Pública Guatemalteca. Guatemala: Universidad de San Carlos de Guatemala.

