

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO Y
LA UNIVERSIDAD GEORGE WASHINGTON. DC
DIPLOMADO EN GOBERNABILIDAD, GERENCIA POLÍTICA
Y GESTIÓN PÚBLICA
SEDE SAN CRISTÓBAL – ESTADO TÁCHIRA

**Programa de Ciudadanía Digital como Herramienta para el Fomento del
Gobierno Electrónico. Caso de Estudio: Docentes de la Dirección de
Educación del Estado Táchira**

San Cristóbal, Noviembre de 2018

REPÚBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO Y
LA UNIVERSIDAD GEORGE WASHINGTON. DC
DIPLOMADO EN GOBERNABILIDAD, GERENCIA POLÍTICA
Y GESTIÓN PÚBLICA
SEDE SAN CRISTÓBAL – ESTADO TÁCHIRA

**Programa de Ciudadanía Digital como Herramienta para el Fomento del
Gobierno Electrónico. Caso de Estudio: Docentes de la Dirección de
Educación del Estado Táchira**

Preparado por:

Adriana Bermúdez C.I: V-10.161.666
Iraida Romero C.I: V-03.016.915
Miguel González C.I: V-11.501.023
Rafael González C.I: V-13.973.099
Sergio Olano C.I: V-10.033.035

Con Apoyo de:

Dirección de Educación del Estado Táchira

San Cristóbal, Noviembre de 2018

ÍNDICE GENERAL

	Pág.
ÍNDICE GENERAL.....	iii
DATOS BÁSICOS DEL PROYECTO.....	4
INTRODUCCIÓN.....	5
1. RESUMEN EJECUTIVO.....	7
2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	7
3. OBJETIVOS DEL PROYECTO.....	9
4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO.....	9
5. ALCANCE DEL PROYECTO.....	10
6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	11
7. ANÁLISIS DE ACTORES.....	16
8. METODOLOGÍA A SEGUIR.....	18
9. ALIADO ESTRATÉGICO.....	22
10. CURSOS DE ACCIÓN.....	22
NOTA AL CIERRE.....	27
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	28
ANEXOS.....	30

DATOS BÁSICOS DEL PROYECTO

- ✓ **TÍTULO DEL PROYECTO:** Programa de Ciudadanía Digital como Herramienta para el Fomento del Gobierno Electrónico. Caso de Estudio: Docentes de la Dirección de Educación del Estado Táchira)
- ✓ **OBJETO:** Incrementar el número de alfabetizados digitalmente para el fomento de la participación ciudadana dirigido a los docentes adscritos a la dirección de educación del estado Táchira.
- ✓ **ENTIDAD RESPONSABLE Y LUGAR DE EJECUCION:** Dirección de Educación del estado Táchira, Escuelas estatales.
- ✓ **DURACION DEL PROYECTO:** 12 meses
- ✓ **COORDINACIÓN Y DIRECCIÓN DEL PROYECTO:** Dirección de Educación del estado Táchira y equipo promotor.
- ✓ **EJECUCION DEL PROYECTO:** la ejecución del proyecto se dará en función del mecanismo de enlace desarrollado por los estudiantes del programa de Gobernabilidad, Gerencia Política y Gestión Pública, la Gobernación del Estado a través de la Dirección de Educación del Estado Táchira.
- ✓ **BENEFICIARIOS:** Docentes adscritos a la Dirección de Educación del estado Táchira.
- ✓ **FINANCIAMIENTO:** Gobernación del estado Táchira \$4950

INTRODUCCIÓN

La ciudadanía ha sido definida como el compromiso de la persona, que pertenece a una comunidad nacional, de asumir su responsabilidad y su papel en todo el ciclo de su vida. Por su parte la Participación es considerada como un proceso en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses (de clase, de género, de generación), intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social y política.

La participación ciudadana como un hecho social significa: “Intervenir en los centros de gobiernos de una colectividad, participar en sus decisiones de la vida colectiva, de la administración de sus recursos, del modo como se distribuyen sus costos y beneficios, lo cual la encamina hacia una ciudadanía más informada y participativa, lo cual se traduce en un mejoramiento directo de su calidad de vida.

La aparición de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), particularmente de internet y la web en la sociedad contemporánea, que ha sido definida por distintos autores como “Sociedad de la Información” o “Sociedad del Conocimiento, le viene como un traje a la medida para esa formación y participación que requieren, para asumir el rol que le corresponde en el proceso de definición y aplicación de políticas públicas, por lo cual la misión de formar ciudadanos en este siglo debe partir del desarrollo de competencias que habiliten a los ciudadanos para el uso de internet y tecnologías asociadas y poder activar los procesos de participación

Ante este nuevo modelo de organización de la sociedad, se le impone una inminente transformación al Estado. Ello provoca el surgimiento de lo que se conoce como Gobierno Electrónico, entendiéndose como la incorporación progresiva de tecnologías de información y comunicación en la gestión pública, teniendo sus primeros antecedentes en 1972 en Dinamarca, cuando las municipalidades danesas organizaron su propio servicio proveedor de TIC.

En el caso del Gobierno Electrónico en Venezuela, este emerge como una política de Estado, que sirve de plataforma conceptual a los procesos de transformación que impulsa la Administración a través del Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática, como ente encargado de coordinar y controlar los planes y desarrollo de Gobierno Electrónico en el país. A tal efecto, se promulgó la Ley de Infogobierno (2013), la cual tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el

Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas.

El objetivo fundamental del Gobierno Electrónico en Venezuela es apoyar la constitución de un nuevo modelo de Estado definido en el nuevo marco constitucional. Los objetivos del Gobierno Electrónico son entre otros aumentar la capacidad de gobierno, propiciar el control social y establecer la corresponsalía como un nuevo esquema de relación entre el ciudadano y el Estado y. Contribuir mediante el uso intensivo de las TIC a racionalizar las tramitaciones públicas.

En tal sentido la presente propuesta se inscribe dentro de las necesidades de la nación de formar a sus ciudadanos para ejercer el gobierno electrónico, es decir se requiere formar una ciudadanía que entienda que es necesario vencer algunas barreras que minimicen la resistencia existente, en el acceso a Internet, en el conocimiento en el manejo de las herramientas, reconocer la utilidad para la interacción política y el uso consciente y responsable de la tecnología digital y asumir su rol como ciudadanos digitales.

Es imperativo que tanto el Gobierno Regional como los Gobiernos Municipales consideren la posibilidad de asumir estas nuevas formas de gobierno en búsqueda de una mejor calidad de vida de los ciudadanos y que los mismos puedan cumplir con sus obligaciones y hacer valer sus derechos.

1. RESUMEN EJECUTIVO

Las TIC están presentes en todos los ámbitos de la sociedad y forma parte de la cultura tecnológica en la que se está inmerso, de allí que la gestión pública no escapa a dicha realidad. De allí que la presente propuesta tenga como finalidad proponer la ciudadanía digital como herramienta para el fomento del gobierno electrónico. Para ello se utiliza una metodología consistente en el análisis de un problema sus alternativas de solución apoyados en una matriz de marco lógico. El proyecto se circunscribe a los docentes estatales del Táchira.

2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Actualmente, la sociedad vive en un mundo, donde se presentan permanentes cambios, producto de las demandas que a diario exige la sociedad en todos sus ámbitos, es por ello, que una de las razones resulta ser la presencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en todos los espacios de esa sociedad, tal como lo afirma Marqués (2000) las TIC son incuestionables y están ahí, forman parte de la cultura tecnológica en la que se está inmerso y con la que se debe convivir, pues amplían las capacidades físicas y mentales y las posibilidades de desarrollo social.

La necesidad por parte de los gobiernos en el mundo, y en particular, la América Latina, de incorporar las TIC para facilitar y optimizar los procesos de gobernanza y administración pública, ha hecho que los países aceleren su marcha hacia las oportunidades que el gobierno electrónico brinda a sus ciudadanos, es decir, ofrecer servicios e información a través de la Internet, con la finalidad que los usuarios se aprovechen de los mismos. Lo anterior permite agilizar, flexibilizar, abaratar y hacer transparentes los procesos del sistema público.

La importancia del uso de las TIC aplicadas al ámbito público, se encuentra reconocido en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007) la cual destaca que la perspectiva desde la que se tiene que abordar el empleo de las TIC en la gestión pública es la del ciudadano y sus derechos, tal como se refleja en uno de sus objetivos:

Reconocer a los ciudadanos un derecho que les facilite su participación en la gestión pública y sus relaciones con las Administraciones Públicas y que contribuya también a hacer éstas más transparentes y respetuosas con el principio de igualdad, a la vez que más eficaces y eficientes (p. 5)

Asimismo, la Comisión Económica Para América Latina (CEPAL, 2011) señala que:

El Gobierno Electrónico basa y fundamenta su aplicación en la Administración Pública, teniendo como objetivo contribuir al uso de las TIC para mejorar los servicios e información ofrecida a los ciudadanos y organizaciones, mejorar y simplificar los procesos de soporte institucional y facilitar la creación de canales que permitan aumentar la transparencia y la participación ciudadana (p. 5)

En el caso de Venezuela, el Gobierno Electrónico, emerge como una política de Estado, que sirve de plataforma conceptual a los procesos de transformación que impulsa la Administración a través del Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática, como ente encargado de coordinar y controlar los planes y desarrollo de Gobierno Electrónico en el país. A tal efecto, se promulgó la Ley de Infogobierno (2013), la cual tiene por objeto establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas.

Ahora bien, el reconocimiento del derecho que tienen los ciudadanos al acceso a la información y comunicación pública del Estado, aunado a la convergencia tecnológica y a las aplicaciones telemáticas que han configurado los conceptos sobre las TIC, ha dado lugar a la llamada Sociedad de la Información, la cual debe ser moldeada según la (UNESCO, 2014), de manera que pueda evolucionar hacia una sociedad del conocimiento que respete la inmensa diversidad de culturas e identidades.

Una sociedad comprende más que a sus individuos, involucra la obligación con deberes y la prestación de servicios, a saber: la salud, el comercio, la cultura, la seguridad, el turismo, el ocio, la formación y la administración. El ideal en toda sociedad, es que sus individuos prosperen y se desarrollen de forma íntegra y, para ello, busca que, la mayor cantidad de servicios lleguen con la mayor cobertura a toda su población. Quizá la forma, de llegar al ciudadano para Galindo (2009) es a través de algún medio de comunicación, de alguna interfaz.

De acuerdo a lo anterior, se puede afirmar que la ciudadanía se construye en la interrelación que las instituciones generan con sus ciudadanos en un contexto, y por un medio en particular. En este sentido, si se incorpora el aspecto digital a la interrelación Estado - ciudadano, es decir, el potencial que ofrecen las TIC, redundará en la posibilidad de relacionarse entre sí y con el resto de la sociedad.

La ciudadanía digital corresponde al uso seguro y responsable de la Internet por parte del usuario, lo que supone seguir unas normas de

convivencia y comportamiento, de allí, que es preciso fortalecer la participación ciudadana a través de la red de redes, y para ello, es preciso cambiar la resistencia de la ciudadanía al uso de la plataforma tecnológica de bienes y servicios de la administración pública.

En tal sentido, conviene señalar que para lograr ciudadanía digital es necesario vencer algunas barreras que minimicen la resistencia existente por parte del ciudadano, como el acceso a Internet, el conocimiento que el usuario debe tener en el manejo de las herramientas, reconocer la utilidad para la interacción política y el uso consciente y responsable.

Minimizar la resistencia y las barreras para propiciar ciudadanía digital es de interés investigativo, debido a que la plataforma Web que ofrece el gobierno, define una perspectiva de cómo el Estado dinamiza el acceso a los procesos administrativos de atención al ciudadano en cualquiera de los servicios públicos que garanticen su funcionamiento. De acuerdo a lo anterior, conviene formular lo siguiente: ¿De qué manera la ciudadanía digital constituye una herramienta para la promoción del gobierno electrónico?

3. OBJETIVOS DEL PROYECTO.

3.1. Objetivo General.

Proponer un programa de ciudadanía digital como herramienta para el fomento del gobierno electrónico dirigido a los docentes estadales del Táchira.

3.2. Objetivos Específicos.

1. Diagnosticar las competencias técnicas de los docentes estadales.
2. Elaborar programa de capacitación conducente a la ciudadanización digital en el ejercicio del gobierno electrónico.
3. Promover conciencia ciudadana a través del programa de ciudadanía digital y gobierno electrónico

4. JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

Resulta de interés para el grupo promotor propiciar la ciudadanía digital como estrategia de participación en el gobierno electrónico, justificado en el hecho que el ciudadano está llamado a ser protagonista en los diferentes planos de la vida social, así como también, estar inmerso en la sociedad del conocimiento. De allí que el presente estudio se considera relevante por los siguientes aspectos:

El objeto de estudio permitirá develar elementos teóricos relativos a la ciudadanía digital y al gobierno electrónico en Venezuela y, adicionalmente, el establecimiento de lineamientos conducentes a la ciudadanía digital de las docentes estadales, que apunten a la vinculación Estado y ciudadano, que hagan posible viable la interacción con el Estado a través de la vía digital.

En lo referido a lo tecnológico, el estudio valorará las condiciones necesarias para que el Estado garantice los mecanismos a través de los cuales el usuario pueda tener acceso a los servicios electrónicos de la administración pública de manera que sean aprovechados de manera oportuna por parte de los mismos.

La investigación generará desde el punto de vista social aspectos que atenderán el desempeño del ciudadano en los diferentes ámbitos de la vida social, económica, cultural y educativa. El ciudadano deberá tener las competencias necesarias en TIC que le permitan acceder a diferentes medios y plataformas que la administración pública pueda ofrecer.

5. ALCANCE DEL PROYECTO

Componente 1.

Diagnósticar las competencias técnicas de los docentes estadales del estado Táchira.

Actividades para el Componente 1.

- a. Diseñar el instrumento realizar el diagnóstico
- b. Aplicar el instrumento diagnóstico
- c. Realizar tabulación y análisis de los resultados

Componente 2.

Elaborar propuesta de capacitación conducente a la ciudadanía digital en el ejercicio del gobierno electrónico.

Actividades para el Componente 2.

- a. Definir las unidades temáticas a incorporarse al programa de ciudadanía digital.
- b. Organizar los contenidos de las unidades temáticas del programa de de

- ciudadanización en función de las necesidades detectadas en el diagnóstico.
- c. Seleccionar los recursos de apoyo y las actividades a realizarse en cada unidad.
 - d. Especificar las actividades de tipo técnico y administrativo que conducirán a la producción del programa.
 - e. Determinar la factibilidad de la propuesta desde el punto de vista, institucional, técnica, económica, legal y social

Componente 3.

Promover conciencia ciudadana a través del programa de ciudadanía digital y gobierno electrónico.

Actividades para el Componente 3.

- a. Ejecutar el programa.
- b. Elaborar y aplicar encuestas anual que permita verificar el impacto del proyecto en los docentes.
- c. Realizar tabulación y análisis de los resultados.

6. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

6.1 Antecedentes de Investigación

Para iniciar, Líppez-De Castro, S. y García, R. (2016), realizaron una investigación titulada Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. Cuya intención se concentró en la potencialidad del gobierno electrónico para fomentar la participación ciudadana. Para ello, se revisaron los sitios web de los 32 municipios capitales de departamento en Colombia y se evaluó la presencia de una batería de características orientadas a la provisión de información, la consulta ciudadana, y la participación y compromiso activo ciudadano.

Esgrimiendo autores como Villoria y Ramírez (2013), Mayer-Shonberger y Lazer (2007), Holzer (2004), Mossberger y Jimenez (2009), entre otros. Se concluye que son muy escasos los municipios que entregan información en un formato asequible y comprensible para el ciudadano común, por lo que es preciso incrementar esfuerzos para mejorar la provisión de información tanto en cantidad como en calidad. Asimismo, los avances registrados en el establecimiento de herramientas de participación activa son muy tímidos y cuando hay herramientas dispuestas para ello, su uso resulta muy escaso.

El aporte de esta investigación para el presente estudio viene dado en la promoción y uso efectivo de las diferentes herramientas que provee el

gobierno en línea, de manera que efectivamente se impacte de forma positiva en las relaciones entre el Estado y la ciudadanía a través de una mayor transparencia, eficiencia y rendición de cuentas estatales, y de una mayor incidencia ciudadana en las políticas y las decisiones públicas, todo esto a través de la incorporación de la ciudadanía digital como estrategia de participación.

Posteriormente, Osio, L. y Pineda, P. (2015) en su artículo *Propuesta Metodológica para Evaluar el Gobierno Electrónico en las Universidades Autónomas Venezolanas*, plantean como objetivo presentar una propuesta metodológica para evaluar el desarrollo del gobierno electrónico dentro de las universidades venezolanas a través de los servicios prestados en sus portales Web. La investigación se sustenta en un proyecto factible. Para su desarrollo estudiaron tres propuestas metodológicas para evaluar la prestación de e-servicios en portales municipales Maum y Di Maio (2001), Layne y Lee (2001) y Esteves (2005).

Como conclusión los autores expresan que las instituciones universitarias venezolanas deben adaptarse al marco legal venezolano en relación a las Tecnologías de Información y Comunicación. Por otro lado, la interacción y la transacción constituyen el pilar fundamental de evaluación de la prestación del gobierno electrónico por parte de las instituciones públicas. Finalmente, la propuesta pretende crear una posibilidad para las universidades y las instituciones del Estado de evaluar las iniciativas de gobierno electrónico, y así comprender el desarrollo alcanzado en esta materia y realizar una planificación con la intención de fortalecer las áreas en desarrollo e iniciar en aquellas que aún no han sido abordadas.

El aporte del presente artículo a la investigación es la revisión de las metodologías para evaluar gobierno electrónico, para tomar elementos para su aplicación y de esta manera replantearlos de ser necesario debido a los constantes cambios e inclusive radicales que sufren las TIC con el paso del tiempo.

Por su parte, Jorge, E. (2016) en su tesis titulada *Ciudades Digitales. Las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Gobiernos Locales. Los casos Junín, Mercedes, y Tigre (Provincia de Buenos Aires)*. La cual tuvo como objetivo realizar un análisis comparativo sobre el desarrollo de las políticas TIC en los gobiernos locales de Junín, Mercedes, y Tigre, provincia de Buenos Aires. La misma se trata de un estudio comparado de las políticas TIC de las municipalidades de Junín, Mercedes, y Tigre, provincia de Buenos Aires.

Emplearon un cuestionario semiestructurado como instrumento de recolección de la información de cada caso que, posteriormente, fue volcada

en una matriz comparativa de análisis donde quedaron exhibidas las características puntuales de cada uno de ellos. Utilizando autores como Lahera Parada (2002), Kaufman (2007), Dabat (2002), Calderón y Lorenzo (2010), Finquelievich y Prince (2008), Ivoskus (2008 y 2010) y Crespo (2011), entre otros. Se concluyó en que cuentan con: a) un modelo de desarrollo de políticas TIC mixto, tal es el caso de la municipalidad de Junín, b) un modelo de desarrollo de políticas TIC localista, como lo ha sido el caso de la municipalidad de Mercedes, y por último, c) un modelo de desarrollo de políticas TIC privado, como se concibió al caso de la Municipalidad de Tigre.

Siguiendo este orden de ideas, el aporte que le hace a esta investigación es poder revisar las fuertes barreras, en mucho de los casos culturales y humanas, producto de las reticencias propias y externas. En la mayoría de las organizaciones ya sean públicas o privadas, suele ser una práctica común el hecho de mostrar una resistencia inicial al cambio en los procedimientos que tienen una larga data, motivo por el cual se desarrollarán los elementos esenciales que conllevan a la ciudadanía digital.

De igual forma, Yaneth, J. (2015) en su trabajo titulado *Gestión del Gobierno Electrónico como Soporte Estratégico de la Cultura Digital en Educación Superior*, el cual tuvo por objetivo analizar la gestión del gobierno electrónico como soporte estratégico de la cultura digital en educación superior. La postura epistemológica de esta investigación se enmarca dentro del paradigma cuantitativo, con un enfoque empírico positivista, identificándose como una investigación descriptiva, que utiliza como método la investigación de campo, de carácter cuantitativo y diseño no experimental, transaccional descriptivo en su dimensión temporal. Apoyado en postulado teóricos de: Finquelievich (2004), Rodríguez (2011), Grande (2002), Kaufman (2006), Pocoví (2002), Cattafi (2006), Sin Triana (2007), Dinsdale (2002), Torres (2010), entre otros.

Dicho trabajo concluyó en que el hecho de proponer estrategias teóricas para fortalecer la gestión del gobierno electrónico como soporte estratégico de la cultura digital en educación superior, permite dimensionar cuales son las falencias o brechas que aún siguen siendo notorias en el proceso evolutivo de la educación superior; puesto que, determinar las acciones también depende de un nivel cultural en el campo de la informática para que asimismo se puedan trasladar a escenarios digitalizados. A su mismo tiempo, deben tenerse muy presente los procesos de accesibilidad, transparencia y eficiencia; lo cual da un correcto uso de las aplicaciones.

El aporte que esta investigación hace al presente trabajo, se ve reflejado en la adaptabilidad de estrategias del gobierno electrónico; así como la formación de una ciudadanía digital como herramienta que permita un proceso de participación en el mismo, a través del conocimiento de las

falencias o brechas que son notorias en dicha ciudadanía, al tomar en consideración el hecho que el ciudadano está llamado a ser protagonista en los diferentes planos de la vida social, así como también, estar inmerso en la sociedad del conocimiento, en este caso un gobierno electrónico. Develando elementos teóricos de la cultura digital y el gobierno electrónico.

Finalmente, Villaprado, O. Martillo, I. y Apolo, G. (2016) en su trabajo titulado *E-Citizen: Competencias y Habilidades de Ciudadanía Digital*, cuyo propósito fue conocer cuáles son las percepciones (expectativas y experiencias) de los ciudadanos de Guayaquil frente al Gobierno Electrónico. Se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos y la investigación se desarrolló en dos etapas: una exploratoria con una muestra aleatoria de ciudadanos de Guayaquil (n= 345) y otra descriptiva con una muestra focalizada de jóvenes estudiantes (n=180) de la Universidad del Norte. Apoyados en contribuciones teóricas de: Porrúa Vigón (2003), Esteves (2005), Reilly y Echeverría (2003), Kaufman (2005), entre otros.

Los autores citados, encontraron que el Gobierno Electrónico está más vinculado a la búsqueda de información, para la que se tiene una percepción positiva del diseño e interface, que a la participación e interacción efectiva. Adicionalmente, también percibieron que existe una relación significativa entre la edad y el uso y confianza del Gobierno Electrónico: los mayores tienden más a usarla, pero los menores las valoran mejor.

En este sentido, la investigación concluye y recomienda que la investigación futura sobre el tema ahonde sobre los aspectos sociales y esté centrada en los ciudadanos, más que en los aspectos meramente técnicos. Es aquí donde recae la relevancia que tiene esta investigación en el presente, se hace necesario una formación ciudadana digital, en esto recae la importancia de formular lineamientos teórico prácticos conducentes a la ciudadanización digital en el ejercicio del gobierno electrónico.

6.2 Antecedentes Coyunturales

6.2.1. Las condiciones con las que cuentan los ciudadanos en Venezuela para el acceso a internet son precarias. IPYS Venezuela y el laboratorio de datos de Internet MLAB recogieron más de 6 mil pruebas de velocidad en internet en los 23 estados del país, que determinaron que los venezolanos navegan a un promedio de **1,61 Mbps** en la Banda Ancha fija (BAF), la cifra más baja de América Latina, llegando a concluir que los Venezolanos ejercen sus libertades en línea en el peor ecosistema digital de América Latina, en cuanto a calidad de acceso a Internet.

6.2.2. Existe una brecha digital importante sobre todo en personas mayores de 60 años. En un estudio publicado por tendencias digitales.com

en el año 2017, como resultado de encuestas auto administradas por Internet realizadas con muestras de 1000 personas y a 2105 hogares vía online, se encontró mayor penetración de internet en personas por debajo de 50 a 55 años, es decir, con grupos etarios entre 18y 34 años.

6.2.3. El uso de internet en Venezuela se orienta principalmente a operaciones bancarias. El estudio presentado por tendenciasdigitales.com indica igualmente que un 81% de los internautas realizan actividades bancarias.

6.3. Bases teóricas

6.3.1 Participación.

Un proceso en el que distintas fuerzas sociales, en función de sus respectivos intereses (de clase, de género, de generación), intervienen directamente o por medio de sus representantes en la marcha de la vida colectiva con el fin de mantener, reformar o transformar los sistemas vigentes de organización social y política (Velásquez, 1986, p.22).

6.3.2 Ciudadanía.

Para Pétris (citado en Ferro y Trejos, 2005) la ciudadanía es el compromiso de la persona, que pertenece a una comunidad nacional, de asumir su responsabilidad y su papel en todo el ciclo de su vida, desde niño y como joven que empieza a aprender y entender sus relaciones con ese colectivo; una conciencia que cambia con la edad.

6.3.3 Ciudadanía digital.

Entre las distintas TIC, Internet tiene el potencial para beneficiar a la sociedad en su conjunto, y facilitar la pertenencia y la participación de los individuos dentro de la sociedad La ciudadanía digital según Mossberger et all (2008) se define como “la capacidad para participar en la sociedad en línea, es decir refiere la posibilidad de participación como ciudadanos democráticos y las posibilidades que ofrece Internet sobre la igualdad de oportunidades en el mercado” (p. 1).

6.3.4. Gobierno electrónico.

Para Araya (2005) se entiende al gobierno electrónico como:

Una de las formas de expresión de la sociedad de la información que establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías

informáticas, tanto en las relaciones dentro del propio sector público, como los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado (p. 64)

6.3.5. Brecha Digital.

La brecha digital puede ser definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación mediante las nuevas tecnologías (Cabero, 2003).

7. ANÁLISIS DE ACTORES

A continuación se llevará a cabo una caracterización de los actores que intervienen en el proyecto tomando en consideración tres aspectos: (a) Impacto sobre el proyecto caracterización; (b) Poder de influencia del Actor; y, (c) Posición respecto al proyecto. Asimismo se presenta una matriz de mapas de actores.

Actor 1					
Gobernadora del Estado Táchira					

Impacto					
X	Muy Alto		Alto		Bajo

Poder de Influencia					
X	Muy Alto		Alto		Bajo

Posición					
	A favor		Neutral		X Desconocida
Otros Comentarios y precisiones. Es la máxima autoridad del Estado Táchira y quien puede realizar las gestiones de tipo presupuestario para la ejecución del proyecto.					

Actor 2					
Director de Educación Estado Táchira					

Impacto					
	Muy Alto	X	Alto		Bajo

Poder de Influencia					
	Muy Alto	X	Alto		Bajo

Posición					
X	A favor		Neutral		Desconocida

Otros Comentarios y precisiones. Es la máxima autoridad en materia de educación en el Estado Táchira y es el encargado de presentar el proyecto ante el Ejecutivo Regional.

Actor 3						
Directores de Escuelas Estadales						

Impacto						
Muy Alto		Alto	X	Medio		Bajo

Poder de Influencia						
Muy Alto	X	Alto		Medio		Bajo

Posición						
A favor		Neutral		En contra	X	Desconocida
Otros Comentarios y precisiones. Son los gerentes educativos de las escuelas estadales y su apoyo al proyecto es fundamental.						

Actor 4						
Docentes Estadales						

Impacto						
Muy Alto		Alto	X	Medio		Bajo

Poder de Influencia						
Muy Alto		Alto		Medio	X	Bajo

Posición						
A favor		Neutral		En contra	X	Desconocida
Otros Comentarios y precisiones. Son los beneficiarios directos del proyecto.						

Actor 5						
Medios de Comunicación						

Impacto						
Muy Alto	X	Alto		Medio		Bajo

Poder de Influencia						
Muy Alto	X	Alto		Medio		Bajo

Posición						
A favor		Neutral	X	En contra		Desconocida

Otros Comentarios y precisiones. Constituido por la televisora regional, radio, prensa y redes sociales. Constituyen un gran apoyo para la promoción y publicidad del programa.

Matriz de Mapas de Actores					
Nivel de Impacto	Muy Alto				Gobernadora
	Alto			Director de Educación	
				Medios de Comunicación	
	Medio	Docentes		Director EE	
	Bajo				
		Bajo	Medio	Alto	Muy Alto
	Poder de Influencia				
	Posición	A favor	Neutro	En contra	Desconocida

8. METODOLOGÍA A SEGUIR

La metodología a seguir contempla dos etapas a saber: (1) la identificación del problema y las alternativas de solución, apoyándose para tal fin el análisis de problema y el análisis de objetivos; y (2) la etapa de planificación para lo cual se presenta la matriz de marco lógico.

8.1 Árbol de Problemas



8.2 Árbol de Objetivos



8.3 Matriz de Marco Lógico

Objetivos	Indicadores	Medios de Verificación	Supuestos
<p>Fin. Incrementar el número de alfabetizados digitalmente para el fomento de la participación ciudadana dirigido a los docentes adscritos a la dirección de educación del estado Táchira.</p>	<p>A final del programa se habrá incrementado un 5% en el número de personas alfabetizadas digitalmente.</p>	<p>Listados de participantes por Municipio Encuestas</p>	<p>La Dirección de Educación del Estado Táchira iniciará una campaña de información acerca del proyecto a todos los directores de escuela adscritos a la Gobernación.</p>
<p>Propósito. Proponer un Programa de ciudadanía digital como herramienta para el fomento del gobierno electrónico dirigido a los docentes estatales del Táchira.</p>	<p>Al año de haberse iniciado el Programa un 1% de la ciudadanía estará en capacidad de participar en la planificación, evaluación y el cumplimiento de las políticas públicas del estado Táchira.</p>	<p>Listado de participantes en los cursos Fotos Relación de calificaciones de los participantes Informe de coordinadores de actividades.</p>	<p>La dirección de Educación Regional activará los infocentros de las Escuelas del Estado.</p>

<p>Resultado 1. Diagnóstico de las competencias técnicas de los docentes estadales. Diseñado</p>	<p>A los 3 meses de haberse iniciado el proyecto, ya ha sido validado con 100 docentes adscritos a la dirección de educación del Táchira</p>	<p>Programas de radio y televisión Flyers Boletines regionales Pagina web</p>	<p>Un número importante de docentes tienen disposición a participar en el proyecto</p>
<p>Resultado 2. Propuesta de capacitación conducente a la ciudadanización digital en el ejercicio del gobierno electrónico. Elaborada.</p>	<p>A los 12 meses de iniciado el programa se habrán capacitado en ciudadanía digital para el ejercicio del Gobierno Electrónico al menos 100 docentes</p>	<p>Registro de participantes Fotos Entrevistas Tripticos Redes Sociales</p>	<p>La dirección de educación emprende una campaña informativa por las diferentes escuelas del Estado Táchira sobre la iniciativa en desarrollo.</p>
<p>Resultado 3. Promoción conciencia ciudadana través programa ciudadanía digital gobierno electrónico.</p>	<p>A los 36 meses de iniciado el Programa, por lo menos un 10% de la ciudadanía del Táchira estará conscientes de los beneficios que trae este tipo de programa para el mejoramiento del gobierno local.</p>	<p>Encuestas Programas radiales y televisivos Redes sociales.</p>	<p>El gobierno Nacional ofrece apoyo económico y político a este tipo de iniciativas Regionales.</p>

9. ALIADO ESTRATÉGICO.

La Dirección de Educación del estado Táchira es el ente estratégico para la realización del proyecto y es el enlace con el Ejecutivo Regional, para las posibilidades de financiamiento.

10. CURSOS DE ACCIÓN.

10.1 Plan de Resultado 1.

Diagnósticar las competencias técnicas de los docentes estadales del estado Táchira.

Actividades	Recursos	Tiempo	Costo	Responsable
Diseñar el instrumento realizar el diagnóstico	Profesional de Estadística	10 días	\$150	Equipo Promotor
Aplicar el instrumento diagnóstico	Voluntarios	07 días	\$150	
Realizar tabulación y análisis de los resultados	Profesional de Estadística	10 días	\$100	

10.2 Plan de Resultado 2.

Elaborar propuesta de capacitación conducente a la ciudadanía digital en el ejercicio del gobierno electrónico.

Actividades	Recursos	Tiempo	Costo	Responsable
Definir las unidades temáticas a incorporarse al programa de ciudadanía digital.	Profesional de Informática y Diseño Instruccional	45 días	\$300	Equipo Promotor
Organizar los contenidos de las unidades temáticas del programa de de ciudadanización en función de las necesidades detectadas en el diagnóstico.				
Seleccionar los recursos de apoyo y las actividades a realizarse en cada unidad				
Especificar las actividades de tipo técnico y administrativo que conducirán a la producción del programa.				
Determinar la factibilidad de la propuesta desde el punto de vista, institucional, técnica, económica, legal y social				

10.3 Plan de Resultado 3.

Promover conciencia ciudadana a través del programa de ciudadanía digital y gobierno electrónico.

Actividades	Recursos	Tiempo	Costo	Responsable
Ejecutar el programa.	02 Profesionales de Informática y 02 Politólogos	270 días	\$2500	Equipo Promotor
Elaborar y aplicar encuestas anual que permita verificar el impacto del proyecto en los docentes.	Profesional de Estadística Voluntarios	30 días	\$300	
Realizar tabulación y análisis de los resultados.	Profesional de Estadística	10 días	\$100	

10.4. Presupuesto General.

Descripción del Resultado / Componente	Monto Solicitado	Organismo al que se solicita financiamiento
<p>Componente 1. Diagnosticar las competencias técnicas de los docentes estadales del estado Táchira.</p> <p>a. Diseñar el instrumento realizar el diagnóstico</p> <p>b. Aplicar el instrumento diagnóstico</p> <p>c. Realizar tabulación y análisis de los resultados</p>	\$450	Gobernación del Estado Táchira
<p>Componente 2. Elaborar propuesta de capacitación conducente a la ciudadanización digital en el ejercicio del gobierno electrónico.</p> <p>a. Definir las unidades temáticas a incorporarse al programa de ciudadanía digital.</p> <p>b. Organizar los contenidos de las unidades temáticas del programa de de ciudadanización en función de las necesidades detectadas en el diagnóstico.</p> <p>c. Seleccionar los recursos de apoyo y las actividades a realizarse en cada unidad.</p> <p>d. Especificar las actividades de tipo técnico y administrativo que conducirán a la producción del programa.</p> <p>e. Determinar la factibilidad de la propuesta desde el punto de vista, institucional, técnica, económica, legal y social</p>	\$300	
<p>Componente 3. Promover conciencia ciudadana a través del programa de ciudadanía digital y gobierno electrónico.</p> <p>a. Ejecutar el programa.</p> <p>b. Elaborar y aplicar de encuestas anual que permita verificar el impacto del proyecto en los docentes.</p> <p>c. Realizar tabulación y análisis de los resultados. Componente 1.</p>	\$2900	
Total General	\$3650	

10.5. Cronograma de Actividades.

Descripción del Resultado / Componente	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
<p>Componente 1. Diagnosticar las competencias técnicas de los docentes estatales del estado Táchira.</p> <p>a. Diseñar el instrumento realizar el diagnóstico</p> <p>b. Aplicar el instrumento diagnóstico</p> <p>c. Realizar tabulación y análisis de los resultados</p>												
<p>Componente 2. Elaborar propuesta de capacitación conducente a la ciudadanía digital en el ejercicio del gobierno electrónico.</p> <p>a. Definir las unidades temáticas a incorporarse al programa de ciudadanía digital.</p> <p>b. Organizar los contenidos de las unidades temáticas del programa de de ciudadanía en función de las necesidades detectadas en el diagnóstico.</p> <p>c. Seleccionar los recursos de apoyo y las actividades a realizarse en cada unidad.</p> <p>d. Especificar las actividades de tipo técnico y administrativo que conducirán a la producción del programa.</p> <p>e. Determinar la factibilidad de la propuesta desde el punto de vista, institucional, técnica, económica, legal y social</p>												
<p>Componente 3. Promover conciencia ciudadana a través del programa de ciudadanía digital y gobierno electrónico.</p> <p>a. Ejecutar el programa.</p> <p>b. Elaborar y aplicar de encuestas anual que permita verificar el impacto del proyecto en los docentes.</p> <p>c. Realizar tabulación y análisis de</p>												

NOTA AL CIERRE

Como servidores públicos y con intención de aportar a la sociedad venezolana, la intención de esta propuesta es elevarla a la consideración de la Gobernación del estado Táchira y otros entes de coooperación internacional, con la aspiración que se pueda desarrollar en un futuro cercano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Araya, D. (2005). *Internet, política y ciudadanía*. Nueva Sociedad 195, ISSN: 0251-3552. [Artículo en línea]. Disponible en: http://biblioteca.hegoa.ehu.es/system/ebooks/14976/original/Gobierno_Electronico_y_Democracia.pdf [Consulta: noviembre 15, 2018]
- Cabero, J. (2003). Reflexiones sobre la brecha digital y la educación: siguiendo el debate [Documento en línea]. Disponible en https://idus.us.es/xmlui/bitstream/handle/11441/40459/Reflexiones_sobre_la_brecha_digital_y_la_educacion.pdf?sequence=1 [Consulta: 2018, noviembre 25]
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago) (2007, Noviembre 10). [Documento en línea]. Disponible en <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf> [Consulta: 2018, noviembre 25]
- CEPAL (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. [Documento en línea]. Disponible en <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/uneclac/unpan045522.pdf> [Consulta: 2018, noviembre 16]
- Ferro y Trejos (2005). *Comprensiones sobre ciudadanía*. Editorial Magisterio
- Jorge, E. I. (2016). *Ciudades Digitales. Las Tecnologías de la Información y Comunicación en los Gobiernos Locales. Los casos Junín, Mercedes, y Tigre (Provincia de Buenos Aires) (Tesis de posgrado)*. Universidad Nacional de Quilmes, Bernal, Argentina Disponible en RIDAA Repositorio Institucional de Acceso Abierto <http://ridaa.unq.edu.ar/handle/20.500.11807/208>
- Ley de Infogobierno (2007, Septiembre 17). [Documento en línea]. Disponible en <http://www.conatel.gob.ve/files/leyinfog.pdf> [Consulta: 2018, noviembre 20]
- López-De Castro, S. y García, R. (2016). *Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación*. Universitas Humanística, 82, pp. 279-304. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.uh82.cgeo>
- Marqués, P. (2000). *Las TIC y sus Aportaciones a la Sociedad*. [Documento en línea]. Disponible en

<https://docs.google.com/document/d/1rKWgUcP2MkUfrYAQm1j6pWeuSfan3xCPvEUt4vfxQJE/edit?hl=es&pli=1#> [Consulta: 2018, noviembre 23]

Mossberger, K.; Tolbert, C. J. y McNeal, R. S. (2008).

Digital citizenship: The Internet, society, and participation. Cambridge, MA: MIT Press.

Osio, L. y Pineda, P (2015). *Propuesta Metodológica para Evaluar el Gobierno Electrónico en las Universidades Autónomas Venezolanas*. Quórum Académico, vol. 12, núm. 2, julio-diciembre, 2015, pp. 345-361. Universidad del Zulia, Maracaibo, Venezuela.

Tendencias Digitales (2017). *Penetración y Usos de Internet en Venezuela*. [Documento en línea]. Disponible en: <https://tendenciasdigitales.com/web/wp-content/uploads/2018/01/Penetraci%C3%B3n-y-usos-de-internet-en-venezuela-2017.compressed.pdf> [Consulta: Noviembre 19, 2018]

UNESCO (2014). *El derecho de los ciudadanos a la información pública*. [Documento en línea]. Disponible en http://portal.unesco.org/es/file_download.php/561ff4bc2719856c5184270296fc48f5EL+DERECHO+DE+ACCESO+DE+LOS+CIUDADANOS+A+LA+INFORMACION+PUBLICA.pdf [Consulta: 2018, noviembre 25]

Velásquez, Fabio, 1986, "Crisis municipal y participación ciudadana en Colombia", en Revista Foro, número 1, Ediciones Foro, Bogotá, septiembre, pp. 16-25.

Villaprado, O. Martillo, I. y Apolo, G. (2016). *E-Citizen: Competencias y Habilidades de Ciudadanía Digital*. Revista: CCCSS Contribuciones a las Ciencias Sociales ISSN: 1988-7833. [Artículo en línea]. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/cccss/2015/03/e-citizen.html> [Consulta: noviembre 19, 2018]

Yaneth, J. (2015). *Gestión del Gobierno Electrónico como Soporte estratégico de la Cultura Digital en Educación Superior*. Tesis Doctoral. Universidad Rafael Bellosillo Chacín, Maracaibo, Venezuela.

ANEXOS

Penetración y Usos de Internet en Venezuela (2017)



METODOLOGÍA

- Universo en estudio: venezolanos usuarios de internet.
- Recolección de la información: Investigación por muestreo en hogares y encuesta autoadministrada por internet.
- Cobertura geográfica: nacional.
- Tamaño de la muestra: 1000 personas en hogares y 2105 online.
- Fecha de campo: febrero 2017.
- Análisis: descriptivos y estimaciones propias.

5

Fuente: tendenciasdigitales.com



RESUMEN DEL PERFIL DEL INTERNAUTA

			
GÉNERO	EDAD	ESTRATO	CONEXIÓN
Existe un equilibrio entre hombres y mujeres en cuanto al uso de internet.	El mayor grupo de internautas se encuentra entre las edades de 18 y 34 años.	La mayoría de los internautas pertenecen a los estratos D y E, sin embargo la mayor penetración está en los estratos ABC.	Los hogares se mantienen como el lugar de conexión más usado. Decrecen levemente los móviles y aumentan las conexiones en Cibercafés.

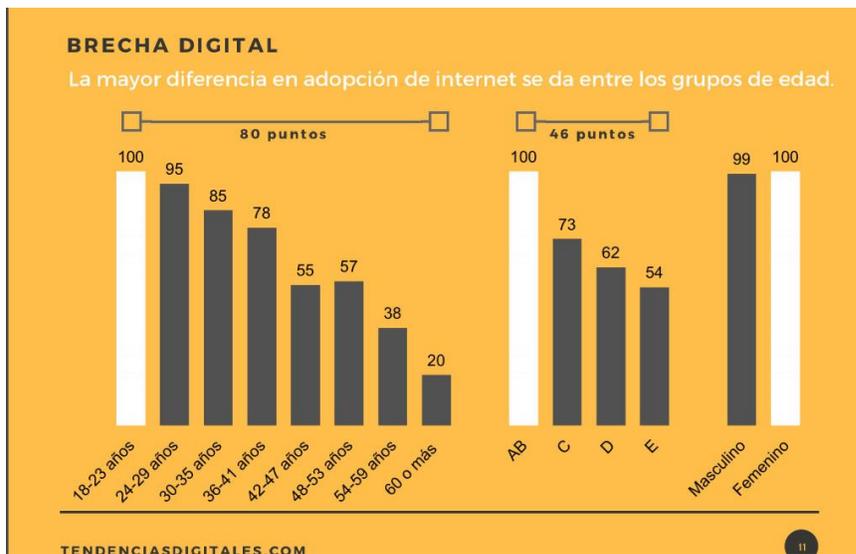
TENDENCIASDIGITALES.COM

10

Fuente: tendenciasdigitales.com



Fuente: tendenciasdigitales.com



Fuente: tendenciasdigitales.com