



LA PRESENCIALIDAD DE GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA COBERTURA DE VIRTUALIDAD UNIVERSITARIA

(The presence of Electronic Government and the coverage of Virtuality University)

Ma. Lourdes Piñero Martín*

Universidad Pedagógica Experimental Libertador (UPEL-IPB)

malopima11@gmail.com

Alfonso Carrillo Vásquez**

Universidad Nacional Experimental Politécnica (UNEXPO)

alfonocarrillo@cantv.net

RESUMEN

En el presente trabajo se muestran los hallazgos de un análisis realizado a los portales educativos de las universidades que conforman la Región Centro Occidental, con el objeto de determinar el nivel de presencialidad de gobierno electrónico, y de esta manera establecer la cobertura de los servicios educativos de carácter académico administrativo alcanzada a la fecha por dichas instituciones a través de sus entornos virtuales. El estudio es de naturaleza cuantitativa descriptiva, y se trabajó con un total de 9 universidades que pertenecen a la región geopolítica en referencia. Se analizaron las páginas web institucionales utilizándose una lista de cotejo en la cual se verificó la presencia o no de una serie de criterios correspondientes a cinco niveles de presencia de gobierno electrónico. Entre los hallazgos más significativos, se pudo determinar que los criterios con mayor incidencia de cobertura en las plataformas universitarias corresponden a los niveles de Presencia emergente en línea (información estática) y Presencia mejorada en línea (información más dinámica y con opciones), siendo la UCLA, LUZ Núcleo Pto. Fijo y la UNY, las instituciones universitarias con mayor número de criterios o categorías cubiertos en los cinco niveles de presencia. El trabajo se inscribe en la línea de investigación (TIC, Docencia e Innovación), adscrita al Núcleo de Investigación Docencia, Innovación y Tecnología (NIDIT) de la UPEL-IPB.

Descriptores: Presencia de gobierno electrónico, cobertura educativa, virtualidad universitaria.

ABSTRACT

In the present work the findings of an analysis realized to the educative vestibules of the universities that conform the Region Western Center, with the intention of determining the level of presence electronic government's appear and this way to establish the cover of the educative services of administrative academic character reached to the date by these institutions through their virtual surroundings. The study is of descriptive quantitative nature, and it worked with a total of nine universities that



belong to the geopolitical region in reference. The institutional pages were analyzed Web being used a list of I collate in which the presence was verified or not of a series of criteria corresponding to five levels of presence of electronic government. Between the most significant findings it was possible to be determined that the criteria with greater incidence of cover in the university platforms correspond at the levels of emergent Presence in line (static information) and Presence improved in line (more dynamic information and with options), being the UCLA, LUZ Nucleus Pto. Fijo and the UNY, the university institutions with greater number of criteria or categories covered in the five levels of presence. The work register in the line of investigation (TIC, Teaching and Innovation), assigned to the Nucleus of Investigation Teaching, Innovation and Technology (NIDIT) of the UPEL-IPB.

Key words: Presence electronic government`s, educative cover, university potentiality.

*Dra. En Ciencias. Mención Investigación. Docente investigadora adscrita al Departamento de Formación Docente de la UPEL-IPB. PPI Nivel II. Miembro del *Núcleo* de Investigación Docencia, Innovación y Tecnología (NIDIT) de la UPEL-IPB. Tutora y jurado de tesis doctorales. Ponente y conferencista en eventos nacionales e internacionales. Directora editora de la Revista EDUCARE de la UPEL-IPB.

**Profesor en Educación Industrial. Mg.Sc. en Andragogía. Docente investigador asociado adscrito a la Sección de Ciencias Gráficas del Departamento de Ciencias Básicas en la UNEXPO Bqto. Doctorando en Educación. PPI nivel I. Ponente y conferencista en eventos nacionales e internacionales. Autor y árbitro de revista científicas.

Introducción

La introducción y desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones plantean un reto de crucial relevancia para el mundo educativo universitario.

Reto que no sólo tiene que ver con la estratégica posición que la actual revolución tecnológica concede a la educación en general, y a la universidad en particular, reforzada además por la aparición en el mercado de trabajo de nuevos fenómenos tales como: inéditos contenidos ocupacionales, yacimientos vírgenes de empleo, la instauración de la formación continua, a los que la institución universitaria debe hacer frente; sino que también pasa por las propias posibilidades que las Tecnologías de la Información y Comunicación conceden a la innovación en la instrucción educativa.

Asimismo, al desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación se añade a los mencionados, la creación de nuevos espacios integradores para las acciones de educación superior, entornos de comunicación que establecen nuevas formas de interacción entre los miembros de la comunidad académica intra e interinstitucional, y con la ciudadanía en general.



Cabe preguntarse entonces, qué rol deben desempeñar estos avances tecnológicos y comunicacionales dentro de todas las dimensiones del proceso educacional universitario, que permitan la construcción de espacios de mayor eficiencia, calidad y excelencia de las funciones universitarias.

La armonización de las variables: Educación Superior y Gerencia Universitaria en el escenario del gobierno electrónico, se traduce en la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación que permita mejorar la interacción entre los ciudadanos y el gobierno, para simplificar procesos, y así llevar el vocablo democracia más cerca del ciudadano común. En muchos países, el éxito del gobierno electrónico se ha definido como éxito de la democracia electrónica.

De acuerdo a Backus (2001), los objetivos de la democracia electrónica, como meta superior del gobierno electrónico, se resumen en brindar a los ciudadanos acceso a la información y el conocimiento sobre los procesos políticos, los servicios y las opciones disponibles, con el objetivo de motivar su participación activa.

Desde esta perspectiva, el gobierno electrónico puede constituirse en una estrategia de innovación y transformación de la gestión de aquellas instituciones universitarias que están en proceso de virtualización de sus servicios educativos, en virtud de las implicaciones y posibilidades de mejoramiento y ampliación de la cobertura, no sólo de los productos y procesos académicos-administrativos que ofrece, sino además de la participación e integración de los actores y entre quienes establecen vínculos en esos espacios.

En Venezuela prácticamente todas las universidades han iniciado sus procesos de virtualización de servicios educativos, de hecho, no es raro encontrar como parte de los datos identificativos institucionales la respectiva página web. Sin embargo, llama la atención la gran disparidad de desarrollo que el sistema educativo superior ofrece a través de sus portales en plataformas de gestión de conocimiento, denominadas también plataformas educativas.

Se pretende entonces, en el presente trabajo, presentar los hallazgos de un análisis realizado a los portales educativos de las universidades que conforman la Región Centro occidental, con el objeto de determinar el nivel de presencialidad de gobierno electrónico, y de esta manera establecer la cobertura de los servicios educativos de carácter académico administrativo alcanzada a la fecha por dichas instituciones a través de sus entornos virtuales.

Gestión de la virtualidad universitaria y gobierno electrónico

Las tecnologías de información y comunicación (TIC) han revolucionado múltiples esferas de la vida de las personas de distintas formas. Su gran impacto en todos los ámbitos de la vida hace difícil que se pueda actuar eficientemente prescindiendo de ellas: el mundo laboral, la sanidad, la gestión económica o burocrática, el diseño industrial o artístico, la comunicación interpersonal, el comercio, la información, la



calidad de vida o la educación, han generado nuevas formas de organización del trabajo, la aparición de mercados emergentes, de nuevos contenidos y perfiles ocupacionales, entre otros.

Desde esta perspectiva, Betancourt (2006) refiere que los impactos orgánicos más visibles por la aplicación de las TIC han sido, sin duda, en el ámbito del gobierno (sobre todo internet, pero no exclusivamente eso), puesto que ha significado la modernización de la gestión pública, la mejora en la entrega de bienes públicos y servicios a la ciudadanía, la mejora en la gobernabilidad y el estímulo al desarrollo de la industria local de TIC; pero también la oportunidad para redefinir los conceptos y formas tradicionales de participación ciudadana y democracia.

La universidades, al igual que muchas instituciones públicas y privadas prestadoras de servicios, están siendo presionadas por una ciudadanía que ha comenzado a cuestionar la forma tradicional de hacer las cosas, por lo que no deja de ser significativa la consideración de las TIC como herramienta con enorme potencial para configurar estructuras organizativas y modelos de gestión que permitan ofrecer una respuesta única, ágil, eficiente, de calidad y transparente para todos los miembros de la comunidad académica y de los ciudadanos en general.

De esta manera, tal como refieren Criado, Ramilo y Serna (ob.cit) el uso de las TIC puede constituirse en un motor de cambio que vaya más allá de la modificación de los elementos técnicos (tecnología, estructuras, procesos, entre otros), sino también en lo que es más importante: el cambio en los valores y comportamientos que configuran la cultura organizativa existente.

El concepto de “universidad virtual” cada día gana más cuerpo, y en la actualidad, representa una de las tendencias modernizadoras de mayor impacto en las Instituciones de Educación Superior. De hecho, la complejización y ampliación de los procesos y servicios educacionales ofrecidos en un campus virtual ha supuesto una verdadera reconfiguración y reingeniería organizacional e institucional en el seno de las universidades que desarrollan el aprendizaje en línea.

Por campus virtual se entiende una metáfora del entorno donde se desarrolla el proceso educativo gracias a la utilización de las nuevas tecnologías, y consiste en un programa informático lógico que en forma integral es utilizado como medio y ambiente en el cual se ofrecen las carreras y cursos universitarios. Desarrollar y ofrecer tal proceso implica a la par una visión de la gestión académica diferente a la tradicional.

Es por ello que la evolución y el mejoramiento de los mismos fue haciendo que las universidades virtualizaran otros procesos paralelos de apoyo a la gestión académica; como es la gestión administrativa. Asimismo, el carácter cada vez más especializado de los usuarios (actores académicos y ciudadanía en general), ha ido exigiendo también, no sólo mejorar la calidad de la información académico-administrativa, sino una mayor inmediatez, sencillez y transparencia en la prestación y tramitación de las mismas.



De allí que según Piñero, Carrillo y García (2007), virtualizar la universidad es sobre todo virtualizar sus espacios funcionales, esto es, disponer sectores del ciberespacio para apoyar o sustituir tecnológicamente las actividades académicas y administrativas realizadas físicamente en los espacios tradicionales, de modo que su virtualidad, en los términos arriba descritos, se potencie.

Siendo que el gobierno electrónico, según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), no es más que "aquellas actividades basadas en las TIC y en particular Internet, que el Gobierno desarrolla, para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de Gobierno de un marco más transparente".

Se considera que el mismo puede ser implementado como estrategia de innovación, modernización y transformación de la gestión universitaria, en virtud de las dimensiones de cambio, excelencia y mejoramiento, tanto de los productos y procesos académico-administrativos que se dan en los entornos educativos virtuales, como de la participación e integración de los actores y entre los actores que establecen vínculos en tales espacios.

A decir de Carrillo, Piñero y García (2004), el gobierno electrónico no sólo se constituye en una herramienta que permitirá incorporar valor a las funciones universitarias hasta ahora desempeñadas, a través del uso intensivo de las TIC, sino que plantea la posibilidad de ser utilizado como una estrategia de gestión para alcanzar la modernización universitaria en relación con la necesidad de una mayor excelencia y transparencia en la gestión de sus funciones, así como la búsqueda de una mayor eficiencia y mejoramiento de la calidad, responsabilidad, democratización y ampliación de la cobertura en la prestación de los servicios y su vinculación con la sociedad.

El avance y nivel de gobierno electrónico en las gestiones públicas ha sido estudiado desde diversas dimensionalidades. A los efectos del presente trabajo, se asumirán las categorías o niveles que propone la Red de Administración Pública de las Naciones Unidas (UNPAN, cit. Por Pocoví y Farovollini, 2002).

A saber: 1. Presencia emergente en línea (información estática); 2. Presencia mejorada en línea (información más dinámica y con opciones); 3. Presencia interactiva en línea (intercambio de información formal entre el usuario y el Gobierno); 4. Presencia transaccional en línea (acceso fácil a los servicios, priorizados por el usuario); y 5. Presencia totalmente integrada en línea (portal único que incluye el total de los servicios).

Por su parte, según Silvio (2000), hay variaciones importantes entre distintos tipos de universidad en relación con la disponibilidad, el acceso y el uso de tecnologías asociadas a la virtualización, de esta manera, se cuenta con universidades presenciales, universidades a distancia tradicionales y universidades totalmente virtuales.



En el caso del sistema de educación superior venezolano, nos encontramos con instituciones ubicadas en el primer y segundo caso, las cuales poseen, en su mayoría, portales en la web, con diferentes grados de interactividad y uso de las TIC como parte de sus procesos de cobertura de los servicios académico administrativos.

De allí, la necesidad de revisar desde las plataformas de conocimiento institucionales, el alcance y cobertura que los servicios educativos virtuales que las universidades ofrecen en términos de avance; no sólo del uso de las TIC, sino del gobierno electrónico como estrategia de modernización y transparencia en acceso de los ciudadanos a la educación universitaria.

Precisiones metodológicas

El presente trabajo se inscribe en el paradigma positivista de naturaleza cuantitativa, en virtud de su interés en describir y explicar la realidad por medio de la medición, cuantificación y reducción de atribuciones que distingan al fenómeno de estudio, a través de estadísticas inferenciales (Cerde, 1991).

De all , que el nivel es descriptivo, porque se estudi  la realidad mediante una serie de alternativas en la búsqueda de su aplicabilidad (Best, 1992).

Población: Estuvo conformada por las nueve (9) universidades que pertenecen a la Región Centro Occidental, como son:

Identificación	Nombre de la Universidad	Abreviatura	Ubicación geográfica
U1	Universidad Experimental Pedagógica Libertador	UPEL-IPB	Barquisimeto Estado Lara
U2	Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado	UCLA	Barquisimeto Estado Lara
U3	La Universidad del Zulia Núcleo PUNTO FIJO	LUZ-PTO. FIJO	Punto Fijo Estado Falcón
U4	Universidad Nacional Experimental Francisco de Miranda	UNEFM	Coro Estado Falcón
U5	Universidad Nacional Experimental Polit�cnica	UNEXPO	Barquisimeto Estado Lara
U6	Universidad Nacional Experimental del Yaracuy	UNEY	San Felipe Estado Yaracuy
U7	Universidad Fermín Toro	UFT	Barquisimeto Estado Lara
U8	Universidad Nacional Experimental de los Llanos Ezequiel Zamora	UNELLEZ	San Carlos Estado Cojedes
U9	Universidad Yacamb�	UNY	Barquisimeto Estado Lara



Diseño: Se estableció una serie de criterios de cobertura de servicios educativos académico-administrativos que caracterizaron los niveles de avance de gobierno electrónico y se determinó la presencia o no en los portales o páginas web de las universidades en cuestión, a través de la observación y revisión de éstas, mediante el uso de una lista de cotejo como instrumento de recolección de información. A los efectos de la presente investigación, los criterios de la lista de cotejo se establecieron de la siguiente manera:

Nivel de presencia	Criterios de cobertura
Presencia emergente en línea (información estática)	Misión institucional, Visión institucional, Ubicación geográfica Autoridades institucionales, Plan Estratégico, Organigrama/unidades académicas y administrativas, Servicios académicos y administrativos, Planes Operativos, Oferta académica/diseño curricular/pregrado y postgrado, Requisitos de ingreso, Calendario académico, Horarios de clase, Noticias de interés, Reglamentos , boletines, Servicios (Bienestar estudiantil, Transporte, Biblioteca)
Presencia mejorada en línea (información más dinámica y con opciones)	Procesos de Admisión, Noticias con enlaces a otras páginas, Biblioteca digital, Publicaciones en línea, Enlaces con otras páginas web de unidades académicas- administrativas de la Institución, Enlaces con otras páginas web de unidades paralelas a la Institución (caja de ahorros, asociación de profesores, fondo de jubilaciones, entre otras), Enlaces con otras páginas web: bancos, Universia, CNU, ME, entre otras), Buscadores de información
Presencia interactiva (intercambio de información formal entre el usuario y la universidad)	Consulta de datos estudiantes, egresados, docentes, Directorio webmaster, Contactos, Foro en línea, Encuestas, Disponibilidad de planillas en pdf (constancias de estudios, calificaciones, recursos humanos), Acceso de video conferencias, Buzón de sugerencias, Enlaces a Programas de TV y Radio
Presencia transaccional en línea (acceso fácil a los servicios, priorizados por el usuario)	Registro de datos estudiantes, egresados, docentes, Registro de depósitos bancarios realizados para formalización de inscripción, Ingreso a información con clave, Acceso a los Registros evaluaciones
Presencia totalmente integrada en línea (portal único que incluye todos los servicios virtualizados)	Inscripción con pago en línea, Pago en línea de matrícula, Cursos de pregrado en línea, Cursos de postgrado en línea, Otros cursos en línea (talleres, diplomados), Emisión de documentos académicos (resoluciones, constancias), Aulas virtuales, Comunidades virtuales, Compra en línea, Biblioteca virtual: acceso a libros, tesis, trabajos de grado, revistas electrónicas.

Los hallazgos

A continuación se presentan los hallazgos por nivel de presencia

I. Presencia emergente en línea (información estática)

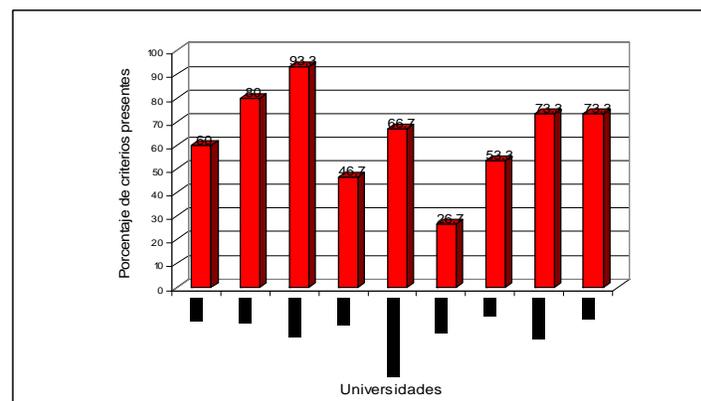
Cuadro 1

Categorías	%	Frec.
Misión y Visión institucional	66,7	6
Ubicación geográfica	100	9
Autoridades institucionales	100	9
Plan Estratégico	0	0
Organigrama	77,8	7
Servicios acad. y adm.	55,6	5
Planes Operativos	22,2	2
Oferta académica	88,8	8
Requisitos de ingreso	66,7	6
Calendario académico	55,6	5
Horarios de clase	55,6	5
Noticias de interés	88,8	8
Reglamentos y boletines	66,7	6
Servicios	33,3	3

Destaca en el cuadro 1, el gran interés de las universidades por mostrar la información relativa a la identificación institucional, siendo los elementos más destacados los vinculados con la ubicación geográfica, las autoridades universitarias y la oferta académica. Estos criterios reflejan la disposición de utilizar el espacio web para promocionar la institucionalidad universitaria.

Por otro lado, al visualizar el Gráfico 1 se aprecia que la institución universitaria que destaca por la presencia de mayor número de aspectos relativos a la información institucional es la UNEXPO, con un 93,3% de criterios, seguida de la UCLA con un 80%.

Gráfico 1: Porcentaje de universidades con nivel de presencia emergente en línea



II. Presencia mejorada en línea (información más dinámica y con opciones)

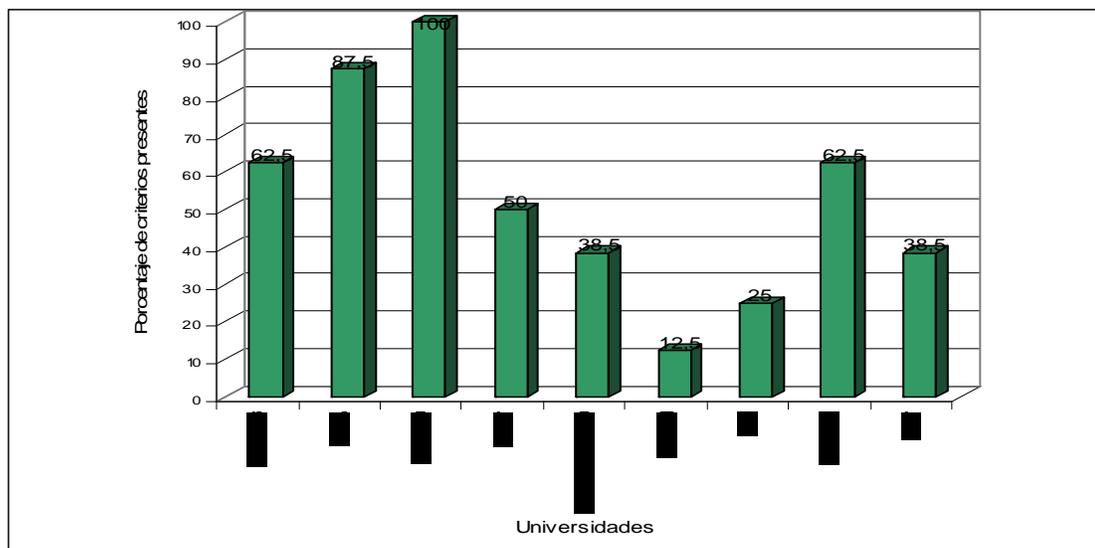
Cuadro 2.

Categorías	%	Fr
Procesos de Admisión	66,7	6
Noticias con enlaces a otras páginas	33,3	3
Biblioteca digital	33,3	3
Publicaciones en línea	55,6	5
Enlaces con otras páginas web internas	66,7	6
Enlaces con otras páginas web de unidades paralelas	55,6	5
Enlaces con otras páginas web externas	77,8	7
Buscadores de información	22,2	2

Puede apreciarse en el cuadro 2 un notable avance con respecto a los criterios del Nivel, ya que los servicios académicos que se ofrecen en una versión más dinámica son los vinculados con los procesos de admisión con un 66,7%.

Igualmente, se presentan otras opciones relacionadas con el establecimiento de enlaces con otras páginas web extra e intra institucionales. En el gráfico 2, siguen destacando la UNEXPO y la UCLA con mayor número de criterios ubicados en este nivel.

Gráfico 2: Porcentaje de universidades con presencia mejorada en línea



III. Presencia interactiva (intercambio de información formal entre el usuario y la universidad)

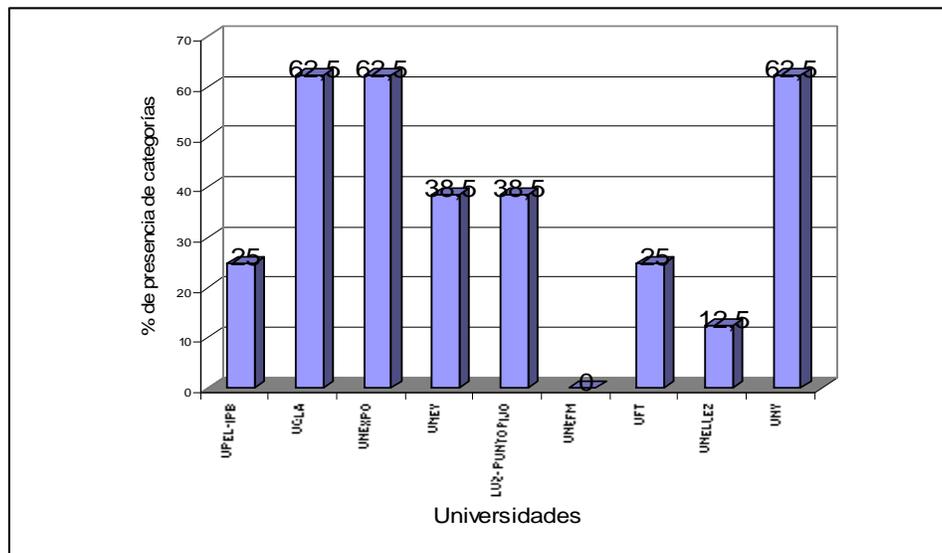
Cuadro 3:

Categorías	%	Fr
Consulta de datos estudiantes, egresados, docentes	55,6	5
Directorio webmaster Contactos	66,7	6
Foro en línea	11,1	1
Encuestas	11,1	1
Disponibilidad de planillas en pdf	44,4	4
Acceso de video conferencias	0	0
Buzón de sugerencias	44,4	4
Enlaces a Programas de TV y Radio	55,6	5

En el cuadro 3, se aprecian los esfuerzos por lograr un mayor avance en la cobertura de los servicios universitarios con los usuarios. Aquí destacan las posibilidades que presentan el 66,7% de las universidades de contactar al directorio webmaster institucional. Y en un nivel cercano, la consulta en línea de datos de los usuarios de la comunidad universitaria, así como los enlaces a programas de TV y radio. Es destacable que el 44,4% de las páginas universitarias revisadas, dispongan de acceso a planillas en formato pdf.

En este nivel, se mantienen nuevamente la UNEXPO y la UCLA, pero se agrega con el mismo porcentaje de criterios de las anteriores (62,5%) la UNY, la cual es una universidad privada.

Gráfico 3. Porcentaje de universidades con presencia interactiva



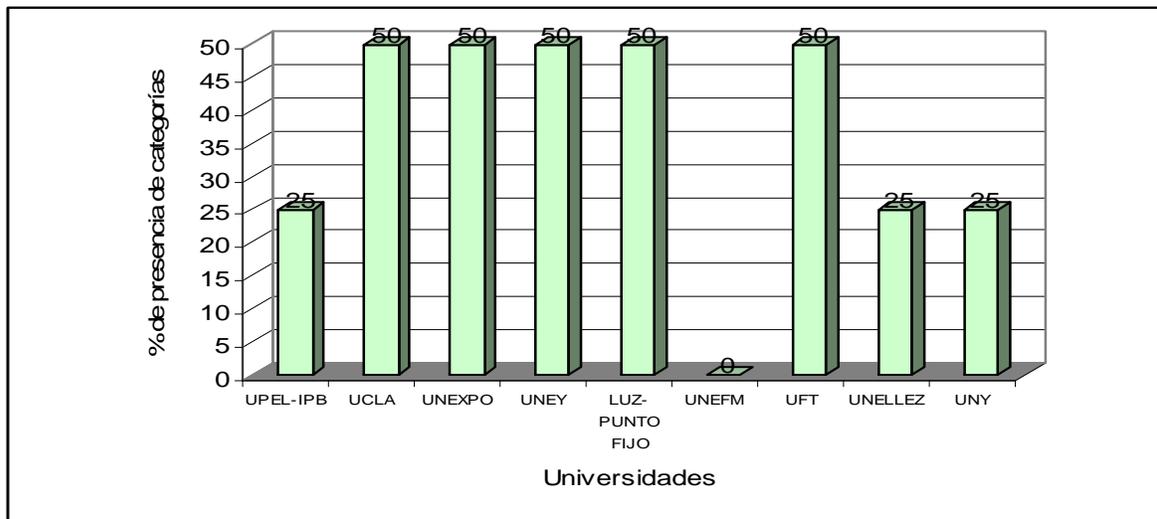
IV. Presencia transaccional en línea (acceso fácil a los servicios, priorizados por el usuario)

Cuadro 4

Categorías	%	Fr
Registro de datos estudiantes, egresados, docentes	55,6	5
Registro de depósitos bancarios realizados para formalización de inscripción	0	0
Ingreso a información con clave	88,9	8
Acceso a los Registros evaluaciones	11,1	1

Este cuadro, agrupa los criterios con un mayor nivel de cobertura, pues implica la posibilidad de realizar interacciones en línea por parte de los usuarios con la universidad. Aquí es notable, el empleo de claves electrónicas para acceder a la información requerida, casi siempre vinculada con solicitudes de documentos académicos. Igualmente, encontramos que más de la mitad de las universidades (55,6%) permiten el registro en línea de datos. Estas instituciones son observables en el gráfico 4.

Gráfico 4 Porcentaje de universidades con presencia transaccional en línea



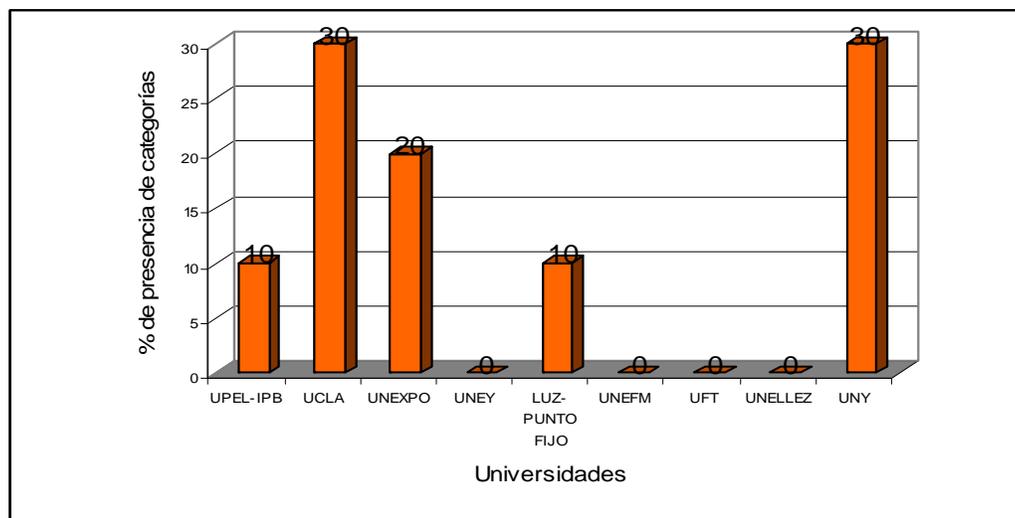
V. Presencia totalmente integrada en línea (portal único que incluye todos los servicios virtualizados)

Cuadro 5

Categorías	%	Fr
Inscripción con pago en línea	0	0
Pago en línea de matrícula	0	0
Cursos de pregrado en línea	22,2	2
Cursos de postgrado en línea	11,1	1
Otros cursos en línea	33,3	3
Emisión de documentos académicos	11,1	1
Aulas virtuales	11,1	1
Comunidades virtuales	0	0
Compra en línea	0	0
Biblioteca virtual :	22,2	2

El nivel 5 es considerado el de mayor avance de gobierno electrónico, por cuanto se ofrece una interacción totalmente integrada en línea. Aunque no todos los servicios están totalmente virtualizados, se aprecia cierto avance en este sentido por algunas universidades, específicamente en el ofrecimiento de cursos de educación a distancia en pregrado y cursos no conducentes a título como los de extensión universitaria, así como los servicios de biblioteca virtual. Se destacan en este nivel la UCLA y la UNY. (ver gráfico 5)

Gráfico 5. Porcentaje de universidades con presencia totalmente integrada en línea





VI. Porcentaje de presencialidad de gobierno electrónico por universidad

Al comparar en el Cuadro 6 y ver en el Gráfico 6, los resultados por universidad, según el nivel de gobierno electrónico, es apreciable cómo para todas las instituciones universidades destacan los criterios que integran el primer nivel de gobierno electrónico, y allí destaca la UNEXPO como institución con mayor número de criterios del nivel Presencia emergente. Sin embargo, también se destaca el interés de las universidades en el mejoramiento de la prestación y ampliación de la cobertura en los servicios virtuales, pues se observa un promedio de 53% de criterios presentes en el nivel 2, y de 36,3% para los niveles 3 y 4.

Por otro lado, con un bajo porcentaje (11,1%), llama la atención cómo en la región existe cierta tendencia a la virtualización totalmente integrada de los servicios académico- administrativos, siendo la UCLA la universidad pionera en ese sentido. Igualmente en el gráfico 7, se aprecia, cómo esta última universidad ofrece las mayores posibilidades de cobertura virtual de sus servicios académicos- administrativos, destacando también LUZ Pto. Fijo y la UNY.

Cuadro 6

Nivel de Gobierno electrónico/ Universidad	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Promedio
Presencia emergente en línea (información estática)	60	80	93,3	46,7	66,7	26,7	53,3	73,3	73,3	63,7
Presencia mejorada en línea (información más dinámica y con opciones)	62,5	87,5	100	50	38,5	12,5	25	62,5	38,5	53
Presencia interactiva (intercambio de información formal entre el usuario y la universidad)	25	62,5	62,5	38,5	38,5	0	25	12,5	62,5	36,3
Presencia transaccional en línea (acceso fácil a los servicios, priorizados por el usuario)	25	50	50	50	50	0	50	25	25	36,1
Presencia totalmente integrada en línea (portal único que incluye todos los servicios virtualizados)	10	30	20	0	10	0	0	0	30	11,1

Gráfico 6. Promedio de presencialidad de gobierno electrónico en el total de universidades

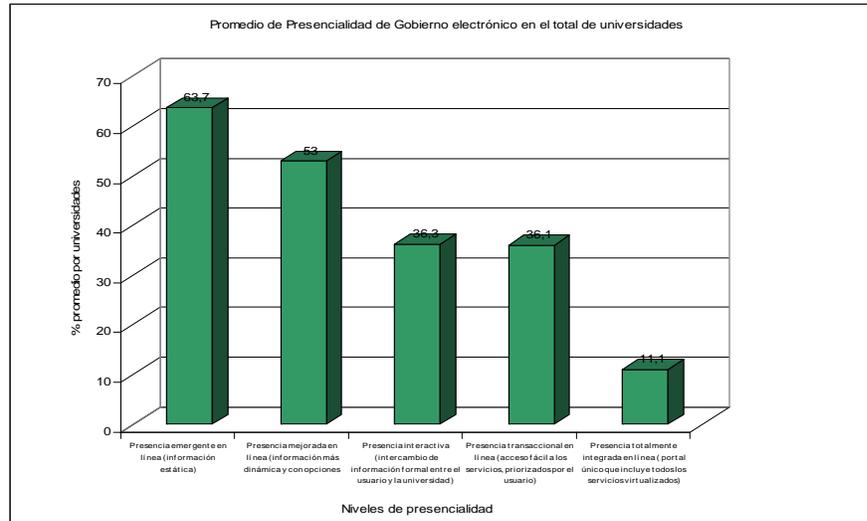
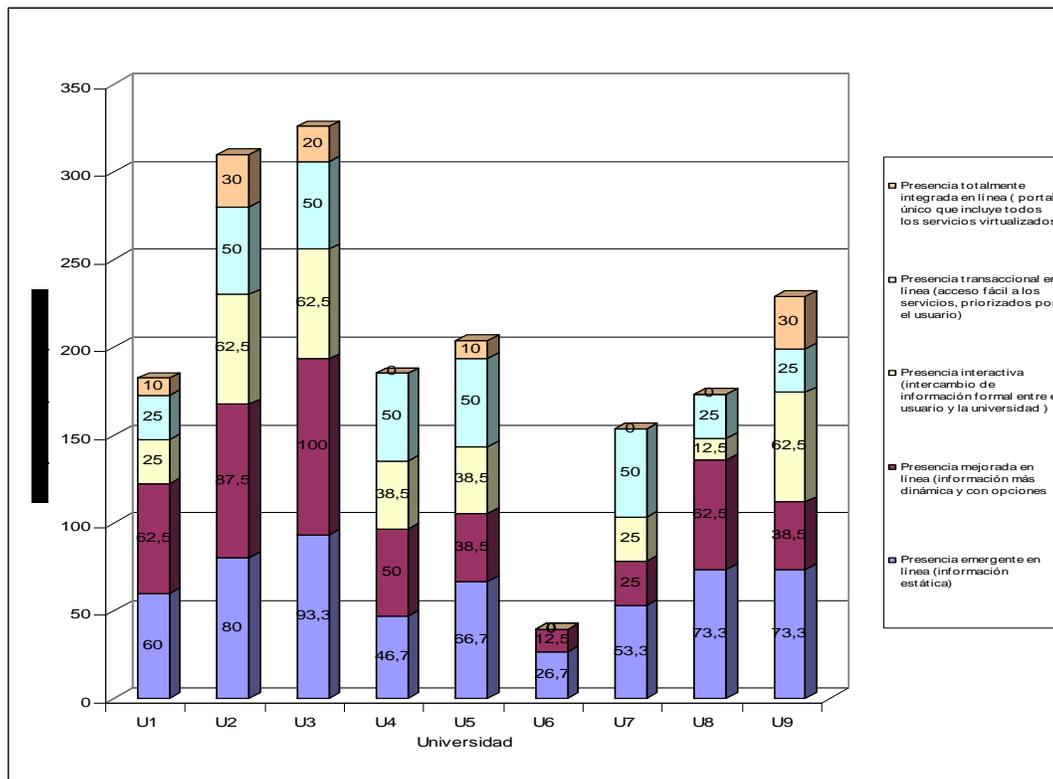


Gráfico 7. Criterios de presencialidad de gobierno electrónico por nivel y por universidades





Consideraciones finales

Las TIC se constituyen en un aporte constructivo a los nuevos requerimientos de la educación superior basada en la calidad, donde la gestión pedagógica y la gestión del conocimiento deben ser transversales a todas las funciones máximas y de razón de ser universitaria.

Es por ello que la virtualidad le ofrece a las instituciones de educación superior la posibilidad de crear entornos nuevos de relación en el desarrollo de los procesos de docencia, investigación, extensión y producción, y como tales, deben de ser tratados de forma distinta para extraer de ellos el máximo de su potencial.

La riqueza de estos nuevos entornos, todavía en fase de exploración, es enorme, y su poder reside en la capacidad de saber usarlos al máximo de sus posibilidades, pero para ello es necesario cambiar de hábitos, ser creativos, para rendir en este nuevo medio mientras se pueda hacer.

No obstante, el desarrollo tecnológico y la compleja dinámica del mundo actual, pudiesen permitir representar el uso de las TIC, de manera extraordinaria y perfecta, pero se puede correr el riesgo de que se vuelva incontrolable.

La utilización de las TIC no determina en sí misma una mejora de los procesos o una mayor facilidad para la extensión de servicios electrónicos, sino que debe ser incluida dentro de una estrategia de modernización que incorpore otras actuaciones relativas a la modificación y simplificación de procesos académicos-administrativos, reforma de normas y procedimientos, y en definitiva que suponga el establecimiento de un marco organizativo capaz de dar soporte a la administración electrónica y que permita una ampliación y mejoramiento de la calidad y transparencia en la cobertura de los servicios ofrecidos.

De los resultados observados, se aprecia un notable esfuerzo e interés de las universidades de la Región Centro Occidental, tanto a nivel privado como público, por mejorar y ampliar la cobertura de sus servicios, y con ello lograr la agilización y conexión más efectiva con los potenciales usuarios universitarios o de la sociedad en general, generando así un nuevo paradigma en la gestión universitaria en los entornos virtuales.

Sin embargo, no es posible inferir si las universidades poseen un proyecto o plan de gobierno electrónico que orienten el direccionamiento estratégico institucional, a los efectos de superar la visión de la simple informatización de los procesos.

De allí que será necesario emprender nuevos estudios que permitan visualizar, en lo interno de las instituciones, los planes y/o políticas que apoyen los esfuerzos apreciados en sus portales virtuales. Desde esta perspectiva, el aprovechamiento de las TIC a través del gobierno electrónico puede ser una oportunidad y no sólo un reto



para cambiar y mejorar los procesos de la gestión universitaria, por lo que es necesario contar con una estrategia a largo plazo.

Los servicios deben ajustarse a las condiciones y necesidades de los usuarios, quienes a su vez, demandan que dichos servicios aumenten su cobertura, eficacia y transparencia. Igualmente será necesaria la introducción de innovaciones en los procesos y formas de ejecución de los procesos, así como en la dinámica humana que está detrás de estos.

En este sentido, la incorporación de las TIC, y de forma especial, el gobierno electrónico en las universidades, debe ser el resultado de una formación adecuada de todos sus miembros y de una planificación y gerencia en consonancia con la misión, visión y valores de la universidad y de la proyección que la misma desee abarcar en respuesta a la sociedad donde se encuentre anclada.

Referencias

- Backus, M. (2001). **E-governance in Developing Countries del Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo de Holanda**. IICD, Research Report N. 3, April 2001. Documento en línea. Disponible en: <http://www.ftpicd.org/files/research/reports/report3.pdf>. Consultado en octubre de 2006.
- Best, J. (1992). **Investigación en Educación**. Ediciones Morata. Maturín.
- Betancourt, A. (2006). **El gobierno electrónico: Oportunidad para la participación ciudadana en la era del desarrollo digital**. Documento en línea. Disponible en: <http://www.apc.org/es/news/el-gobierno-electronico-oportunidad-para-la-partic>. Consultado en julio de 2009.
- Carrillo, A; Piñero, M. L. y García, B. C. (2004). **Red virtual universitaria de la región Centro-Occidental: Una estrategia integrada de gobierno electrónico para la Educación Superior**. Revista Ciencias de Gobierno Julio-Diciembre. Año 12, No.16. Maracaibo. IZEPES. Gobernación del Edo. Zulia.
- Cerda, H. (1991). **Los Elementos de la Investigación**. Santa Fe de Bogotá: El Búho.
- Criado G.,J.I.; Ramilo A., M.C.y Serna, M.S. (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". Mención Honorífica. Caracas.LTDA.
- Piñero M.L.;Carrillo, A. y García, B. (2007). **Estrategias de gobierno electrónico en la gerencia de la virtualización universitaria**. Revista Venezolana de Gerencia, Año.12, No.40. Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela.



Pocoví, G. y Farovollini, G. (2002). **Gobierno electrónico: un cambio estructural .La integración de la información como requisito.** XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas. Documento en línea. Disponible en:
http://www.cnti.gob.ve/cnti_docmgr/sharedfiles/gobiernoelectronico5.pdf#search=%22plan%20de%20gobierno%20electr%C3%B3nico%22. Consultado en agosto de 2006.

Silvio, J. (2000) **La virtualización de la universidad. ¿Cómo transformar la educación superior con tecnología?** Caracas. Ediciones IESALC/UNESCO.