

Usabilidad de sitios web para la transparencia de la gestión en alcaldías*

Usability of websites to transparency of management in municipalities

*Dra. Nora Bellosó de Núñez** y Nelly Primera Mendoza****

Resumen

La información representa un elemento esencial para la gestión pública, porque permite a sus gestores el manejo eficiente de sus recursos financieros, al tiempo que la usan para informar sobre acciones ejecutadas y rendición de cuentas, utilizando para ello medios comunicacionales como los sitios web en su interés por apoyar la democratización y transparencia de la gestión. El presente trabajo analiza la usabilidad de los sitios web para transparentar la gestión en alcaldías del estado Zulia, Venezuela. Con una investigación descriptiva y la aplicación de dos tipos de instrumentos en las alcaldías de Lagunillas, Cabimas, San Francisco, Mara y Maracaibo. Los resultados evidencian que: a) los sitios web presentan diseño amigable, lenguaje comprensible y libertad de acceso al no presentar condición, ni clave para el uso de la información presentada, b) la difusión y disponibilidad de la información pública es considerada una manera de rendir cuentas y c) la calidad del contenido de los sitios web revisados se direcciona más a noticias y publicidad de acciones cumplidas por los gobernantes, sin responder a políticas formales y necesidades informacionales de los ciudadanos. Se concluye que la usabilidad de los sitios web en los gobiernos locales presenta debilidades en cuanto a su contenido, debido a que los insumos suministrados para su elaboración es decisión de las autoridades de turno y la usabilidad es efectiva, si la trilogía conformada por diseño del sitio, rendición de cuentas y accesibilidad a la información actúan de manera sistémica y equilibrada

Palabras clave: Palabras claves: Sitios Web. Transparencia. Gestión Pública. Información. Usabilidad

Recibido: Agosto 2014 • Aceptado: Enero 2015

* Este artículo es un avance del proyecto de investigación titulado: Sistemas de Información como herramienta para la transparencia de la gestión de las alcaldías del estado Zulia. Centro de Estudios de la Empresa. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, adscrito al Consejo de Desarrollo Humanístico y Científico CONDES.

** Dra. en Ciencias Gerenciales. PEII nivel B adscrita al Centro de Estudios de la Empresa. Profesor Titular de La Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. Correo electrónico: nbellosor@yahoo.es

*** Dra. en Ciencias Gerenciales. PEII nivel B adscrita al Centro de Estudios de la Empresa. Profesor Titular de La Universidad del Zulia. Maracaibo, Venezuela. Correo electrónico: nprimera58@hotmail.com

Abstract

The information represents an essential governance element, because it allows its operators efficiently manage their financial resources, while using it to report on actions taken and accountability, using for this communication media such as web sites, interest in supporting the democratization and transparency of management. This paper analyzes the usability of web sites transparent management in municipalities of Zulia - Venezuela. With a descriptive research and the application of two types of instruments in the municipalities of Lagunillas, Cabimas, San Francisco, Mara and Maracaibo. The results show that: a) the websites have user-friendly design, understandable language and freedom of access to not show condition, or key to the use of the information presented, b) the dissemination and availability of public information is considered a way to accountability and, c) an essential element of the usability of the website is the quality of its content, which in this case more news and advertising steps taken by the rulers is addressed without formal policies and respond to informational needs citizens. We conclude that the usability of websites in local government, has weaknesses in that the inputs provided to develop content guidelines are decided by its operators, decreasing its usability, which is effective if the trilogy formed by design site, accountability and accessibility to information act systemically and balanced manner.

Keywords: Web Sites. Transparency. Public Management. Information. usability

Introducción

Durante los años 80, los estados latinoamericanos necesitaron implantar una reforma gerencial para mejorar su calidad de gestión y establecer una gobernabilidad democrática; por cuanto, el modelo burocrático weberiano establecido en las organizaciones públicas no respondía a las exigencias de la sociedad, estas últimas iban direccionadas hacia un gobierno más eficiente y eficaz en sus funciones.

Esta reforma gerencial, constituida por un modelo inspirado en las transformaciones del sector privado como: flexibilización en la organización, disminución de los niveles jerárquicos y autonomía en la decisión de los gerentes, es conocida como la Nueva Gerencia Pública (CLAD, 1998).

El modelo presenta entre sus características: la transparencia administrativa, entendiendo por transparencia, el colocar a disposición del dominio público, el flujo de información producido por las organizaciones del sector, como por ejemplo: publicación de cuentas, presupuestos públicos y estadísticas financieras, entre otras; dando oportunidades de participación a los ciudadanos interesados en la revisión y análisis de los contenidos.

En consecuencia, las organizaciones del sector público asumiendo el reto planteado, van en busca de acciones que les permitan obtener la información que responda a las complejas exigencias del nuevo modelo gerencial, mediante su

generación, selección, organización, almacenamiento y difusión.

Tales acciones favorecen la conducción de un gobierno democrático transparente en su funcionamiento y sujeto al escrutinio público, es decir, a suministrar información de calidad, con comprensibilidad, confiabilidad, vigencia y precisión, además de su disponibilidad, sin trabas o requisitos, según lo expresa Valverde (2004), para quien a su vez, la falta de transparencia, resulta un foco potencial de abuso de poder y corrupción, otorgando discrecionalidad a quien controla, restringe o deliberadamente distorsiona el acceso a la información.

Por ello, al ser incorporadas estas reformas establecidas en la NGP (Clad, 1998), en el ámbito de la gestión pública local, significa demostrar ante la comunidad que se encuentra inmersa, una administración pública transparente, realizar las rendiciones de cuentas, tal como lo establece las normativas legales, con la finalidad de democratizar el sector público.

Esto conllevaría a realizar inversiones y esfuerzos al implementar y utilizar tecnologías de información y comunicación (TICs), con la finalidad de atender a los usuarios internos con información para apoyar toma de decisiones acertadas, y a los ciudadanos, de mantenerlos enterados de las acciones cumplidas o por cumplir por parte de sus gobernantes.

Esto, en reconocimiento a los avances tecnológicos, los cuales representan recursos fundamentales en la optimización de los procesos, estructuras, y formas de gestión de las organizaciones, como también en el procesamiento y difusión de grandes volúmenes de información, lo cual favorece la transparencia.

De hecho, estas tecnologías se usan para controlar flujos informacionales que ingresan del entorno, generar y transformar datos en información que ayude en el control presupuestario, beneficios laborales, cumplimiento de compromisos adquiridos con terceras personas, así como también sirven de apoyo a los gestores en la implementación exitosa de sus políticas públicas, al poder generar reportes estadísticos y comparativos entre los planes formulados y cumplidos, entre otros. De igual manera, han contribuido a la demanda de servicios públicos a través de medios electrónicos y, para dar respuesta mediante servicios virtuales.

Por consiguiente, para que las entidades locales puedan obtener éxito en el desarrollo de la transparencia, requieren facilitar la producción, difusión y disponibilidad de información, teniendo presente que su disposición sin criterios de objetividad, exigibilidad y calidad, no conducen a transparentar la gestión pública.

Castañeda (2009) expresó que el 33 % de los sitios web de las alcaldías de Venezuela reflejaban transparencia ante la sociedad, porque los informes de ejecución de presupuesto estaban generando confianza en los gobernantes y su gestión; esta autora señaló que la condición de transparencia empodera a los ciudadanos, por ser ellos los principales interesados en fiscalizar y dar constancia de la inversión y aporte de los líderes locales en cada región.

Adicionalmente, Belloso (2009) señala que muchas de las alcaldías venezolanas

cuentan con páginas o sitios web, como medio comunicacional útil para colocar información pública de libre acceso al ciudadano, lo cual favorece los procesos de democratización y transparencia, puesto que permite la interacción entre gobernantes y gobernados.

Con relación al Proyecto de Alcaldía Digital establecido por el gobierno de Chávez (2001-2007), el cual se inicia en el año 2002 bajo la responsabilidad del Ministerio de Ciencia y Tecnología, con el fin de optimizar el funcionamiento y eficiencia de la gestión a nivel municipal en más de 300 alcaldías del país.

Aun cuando se cumplió el objetivo de este proyecto, al incorporar TICs en un alto porcentaje de las instituciones locales, su éxito no fue el esperado, debido a dificultades que persisten en la disponibilidad de la información pública al ciudadano; las consultas realizadas a las páginas web en diferentes municipios venezolanos así lo demuestran (Belloso, 2009).

Los planteamientos expuestos, actúan como argumentos válidos para analizar la usabilidad de los sitios web para transparentar la gestión pública local en alcaldías del estado Zulia – Venezuela, entendiendo por usabilidad el diseño de los sitios y la facilidad que brindan para su uso (Hassan y col, 2007), en consideración de las tecnologías aplicadas y el contenido relativo a rendición de cuentas y accesibilidad de la información.

Para tal fin, se realizó una investigación descriptiva, no experimental y transversal. La data se recopiló a través de un cuestionario aplicado en una muestra de tipo no probabilístico y seleccionada de una población de 21 alcaldías como unidad de estudio, acorde a los siguientes criterios: Una población que excede a 150.000 habitantes: b) Presencia de sitio web: c) Con departamentos o áreas de: Sistemas, Finanzas, Presupuesto y Contabilidad. Para complementar la información se aplicó una lista cotejo a los sitios web encontrados en la muestra, para observar directamente su diseño y contenido.

Reflexiones teóricas sobre los sitios web

La World Wide Web nace como una red que conectaba varias redes privadas, públicas y de centros de investigación, con el objetivo de intercambiar información. Inicialmente las páginas mostradas en los servidores eran estáticas, pues solo mostraban información de tipo documental, una vez que comienzan las demandas de las organizaciones por páginas con cierto dinamismo y más atractivas para sus usuarios, estas fueron cambiando, al punto de ser hoy interactivas (Escalona, 2001).

En la actualidad se les considera como un gran espacio documental organizado con un propósito específico, compuesto por un conjunto de páginas electrónicas, a las cuales se tiene acceso desde el sitio, se presenta de una forma jerarquizada y su misión esencial es vincular los visitantes con el vasto mundo de información de un modo agradable y eficiente. Para ello, poseen: usuarios, almacenes de datos e información y mecanismos de entradas, salidas y recuperación de información. (Pérez, 2003).

El correcto diseño de un sitio web según el autor citado, debe considerar las siguientes etapas:

- Análisis de la información que presentará la web.
- Búsqueda y organización.
- Diseño informacional del sitio (diseño gráfico).
- Elaboración de la interfaz.
- Publicación del sitio en Internet.
- Supervisión de la información mostrada por el sitio (por parte del webmaster).

Esas etapas están dadas en razón a la importancia de la información suministrada por el sitio web, por cuanto, determina el grado de divulgación de la misma, por parte de las administraciones públicas, al ofrecer al ciudadano y otros representantes (como proveedores), un contenido que responda a sus necesidades y que les permita participar o tomar decisiones en pro de su calidad de vida o bienestar social.

En cuanto a los contenidos, Urra et al (2006), señalan la asignación de responsabilidades para quien los elabora y publica. Tal aspecto puede complementarse con las dimensiones que plantean Araya y Porrúa, (2004), a saber:

- Información: contenidos que satisfagan las necesidades de los ciudadanos, más allá de corte corporativos o institucionales.
- Comunicaciones: desarrollo de herramientas interactivas para la comunicación con los usuarios del respectivo sitio.
- Servicios: plataforma que permita al usuario obtener algún beneficio del sitio desde orientación general hasta servicio en línea

Otro elemento esencial es la calidad presente en el sitio, la cual puede aplicarse en: a) diseño de desarrollo, asumiendo las siguientes variables: facilidad de aprendizaje, eficiencia, cualidad de ser recordado, eficacia y satisfacción; y b) diseño de contenido, tomando en cuenta su veracidad, actualidad y credibilidad (Hassan y Ortega, 2009).

La aplicación constante del aseguramiento de calidad en estos contenidos, en opinión de Ochoa y Sotillo (2004), mejora de forma exponencial el servicio digital, tanto desde el punto de vista de su usabilidad y rendimiento, como del incremento de la fidelización de sus usuarios.

A los aspectos planteados, se suman los siguientes elementos citados por Pérez (2003), relacionados con la arquitectura de la información:

- Organización de la información: ello proporcionará a los usuarios un acceso rápido y fácil a la información requerida. Se debe elaborar un índice en la página

inicial que guíe al navegante y muestre el contenido esencial del sitio en cuestión.

- Sistema de navegación: es un artificio que facilita el movimiento por el sitio, su objetivo es facilitar al usuario su localización en todo momento, se utiliza un sistema de orientación que le ayuda a ubicarse en el contexto de la web. Por muy bien resuelto que esté un sistema de navegación, es imposible por definición que pueda solucionar toda clase de necesidades de información que tengan los usuarios de esa red.
- Sistema de etiquetado de contenido: es un sistema básico de clasificación de la información llamado tagging con una tecnología denominada XLM para que los usuarios añadan palabras clave a los contenidos
- Sistema de búsqueda y recuperación: un sistema de búsqueda por palabras, es de acceso más completo. Pero disponer de información de interés y definir los contenidos que se expondrán es el primer paso para construir un sistema de información eficiente.

En tal sentido, se puede afirmar que un sitio web tendrá atributos de calidad, así como todos los elementos necesarios para tener éxito en su aplicación, si además, está diseñado por un profesional capacitado para desarrollarlo (Webmaster), quien puede estar acompañado por un equipo multiprofesional de apoyo como: diseñadores, periodistas, ingenieros u otros, dependiendo del grado de dificultad y el presupuesto que sostenga el proyecto.

Dependiendo del tamaño del sitio, según Morris y Dickinson (2002) el Webmaster puede ser responsable de cualquiera de las siguientes tareas: cerciorarse de que el hardware y el software del servidor web funcione correctamente, diseñar el sitio web, crear y poner al día sus páginas, contestar a las preguntas de los usuarios, programar el sitio y supervisar el tráfico a través del mismo

Usabilidad de sitios Web

Para Cornella (2000), usabilidad indica la facilidad de uso de un producto o servicio y su definición está centrada en el usuario, sin embargo pone de manifiesto que la misma está en relación directa con; a) máquinas (interfaces, interrogación de bases de datos y excesivas prestaciones que confunden al usuario y b) personas: (analfabetismo informático, aumento de estrés laboral entre otros).

Por su parte, Ferre et al (2001) cita la definición de la ISO 9241-11 (1998) para quien la usabilidad es el rango en el cual un producto puede ser usado por usuarios concretos, para alcanzar ciertas metas específicas con efectividad, eficiencia y satisfacción en un contexto de uso, esto en el sentido que todo producto o sitio web nace para satisfacer necesidades de una audiencia definida

Hassan (2002), señala que la usabilidad puede dirigirse en primer lugar al diseño del sitio, tal como lo expresa al señalar que es la disciplina que estudia la forma de diseñar sitios web para que los usuarios puedan interactuar con ellos de la forma más fácil, cómoda e intuitiva posible, y la mejor forma de hacerlo es centrando el diseño

en el usuario.

Las definiciones presentadas se complementan con lo señalado por Nielsen (2000), para quien en las reglas de oro de usabilidad de los sitios web se encuentran: cuidar a los usuarios ofreciéndole páginas óptimas, sencillas, que le brinden comodidad, y una de las mejores maneras de hacerlo es presentar la información de forma organizada.

Un elemento común y esencial de la usabilidad es el usuario y en este sentido, Cornella (2000), señala que la razón principal de un mayor nivel de usabilidad en el resultado es la participación de quienes serán sus usuarios, porque:

- Parece que el diseño que no guste, no resulta útil
- Se limitan a navegar por él hasta tropezar con lo que buscan, lo cual indica la necesidad de ayudarles a encontrar su ruta.
- La eficacia de los enlaces es fundamental, éstos deben ser predictivos.
- Los usuarios se comportan diferente cuando navegan que cuando buscan y hay que darle atención a este comportamiento.

Según lo expuesto, el interés en el rol del usuario, conlleva a realizar un previo estudio de éste, haciendo énfasis en sus objetivos, capacidad de aprendizaje y costumbres, según expresa González et al (2006), hay que tomar en consideración el conjunto de características física, cognitivas, culturales, psicológicas y económicas que definen su comportamiento en el uso del productos y en el grado de satisfacción, situación que se convierte en experiencia.

De los planteamientos anteriores, se destaca la relación de la usabilidad con los términos siguientes:

- Findability ("recuperabilidad", "encontrabilidad"...), en opinión de Hassan (2002) consiste en la posibilidad de que determinada información sea encontrada, localizada, o recuperada y donde intervienen el posicionamiento en motores e índices de búsqueda, la promoción realizada, así como los medios de que disponga el sitio web para encontrar información dentro de este, es decir, buscadores locales, correcta arquitectura de la información, entre otros; porque cuanto más sencillo resulte navegar por un sitio web, son mayores posibilidades de encontrar lo que se busca.

- Accesibilidad: la relación con este término se encuentra en la condición de que el diseño para ser usable, exige el acceso a todos los potenciales usuarios, sin ninguna exclusión. Lo anterior implica crear sitios web para una diversidad y heterogeneidad de interesados en los mismos y su objetivo es conseguir que el diseño del sitio permita que toda persona pueda acceder a sus contenidos, independientemente del dispositivo que utilice (hardware o software) (Hassan, 2002).

- Utilidad: Se refiere a la medida que el sitio web sirve al usuario y está ligada

a su funcionalidad y satisfacción en cuanto al provecho, beneficio e interés que produce. Porque si un sitio web no se puede acceder o visualizar, no se puede usar; y en consecuencia no se aprovechará su utilidad, ni provocará satisfacción (Hassan 2006).

Adicionalmente, la utilidad de carácter instrumental y relacionada con la fiabilidad, infrautilización, obsolescencia y alto coste de operación; puede implicar condiciones que conllevan a presentar niveles de prestación por debajo de lo requerido y por consiguiente aminora la usabilidad (Cornella, 2000).

Es importante señalar que a los fines de esta investigación, se asume la definición de Hassan (2002) y la usabilidad se analiza desde la perspectiva del diseño del sitio, lo cual incluye: diseño, contenido, relación oferta-demanda y personal, mediante la aplicación de un cuestionario y la observación directa de uso a través de una lista cotejo (desde la óptica de los investigadores). El objetivo establecido no incluye el análisis desde la perspectiva de los usuarios.

Transparencia en la Gestión Pública Local

Se introduce el estudio de la transparencia con referencias a gestión pública, la cual para la década de los 80, se convirtió en un área activa de interés en numerosos países y eventos internacionales, interesados por la transformación de valores, instrumentos, programas de acción, marcos organizativos o, simplemente por la adopción de buenas prácticas gerenciales para la mejora de los servicios públicos, procedentes del enfoque propuesto por la Nueva Gerencia Pública NGP (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo CLAD, 1998).

En América Latina, la construcción de un nuevo tipo de estado se hacía exigente, sin embargo, se presentaban grandes dilemas ante un contexto posible de reformas, por las circunstancias que rodeaban a estos países, tales como: crisis fiscal, agotamiento del modelo económico (sustitución de importaciones), problema de la deuda externa; lo que trajo como consecuencia el estancamiento y altas tasas de inflación.

Ante este escenario, se establecieron reformas enfocadas hacia el aspecto económico, como ajustes en la balanza de pagos, reestructuración de incentivos y precios relativos, y hacia la búsqueda de la reconstrucción del Estado. Como consecuencia, el Estado debía implementar la reforma gerencial para mejorar la capacidad de gestión y aumentar la gobernabilidad democrática del sistema político.

En este sentido, Echebarria, citado por Longo (1999), planteó que los cambios debían ser orientados por: a) la flexibilización organizacional, capaz de hacer más ágiles a los gobiernos; b) el montaje de una red de relaciones más democráticas entre la prestación de los servicios públicos y los ciudadanos-consumidores y c) la implantación de un modelo contractual y competitivo de acción estatal, a partir del cual se pueda aumentar la eficiencia y la efectividad de las políticas.

Por su parte, el CLAD (1998) señalaba que aun cuando el modelo de la NGP tuvo su inspiración en el sector privado, debía adecuarse al sector político

democrático en el cual se encuentra inserto, en este escenario los gestores públicos debían actuar de conformidad con los intereses de la sociedad, al mismo tiempo volverse más ágil y flexible ante los gigantescos cambios empresariales que afectan a las organizaciones.

En el ámbito local venezolano, la legalidad de las acciones de la gestión se ve representada en la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 2009), cuando en su articulado señala sus competencias y participación en la ordenación y promoción del desarrollo económico y social, la dotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios y el mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad, entre otros; reafirmando lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela, 1999), cuando define un nuevo paradigma de gestión con profundas implicaciones para la política pública, donde se ratifica al municipio como unidad política primaria y se le confiere un importante rol en la promoción del desarrollo local y en la efectiva materialización de una gestión participativa.

La importancia de la administración municipal en la gestoría y promoción del desarrollo local va incrementándose en la medida en que se profundiza el modelo de gestión participativo, dirigido a incorporar la sociedad en la definición, ejecución y evaluación de políticas, proyectos y servicios públicos.

Es así como el poder delegado al ámbito local, tiene como finalidad mejorar la eficiencia de la gestión pública, lo cual requiere de la capacidad y organización administrativa municipal, al respecto, Kliksberg (1994) señalaba que la verdadera función del municipio es que sea capaz de afrontar la complejidad de su realidad social y de buscar soluciones que optimicen sus recursos, modelando una nueva gestión de la ciudad, apoyada en sus fortalezas; porque su misión primordial es garantizar un buen servicio al ciudadano y un funcionamiento eficiente de la institución pública.

De hecho, la gestión pública local amerita cambios permanentes que le permitan la incorporación de las reformas establecidas en la NGP, con la finalidad de democratizar el poder público local tal como lo establecen las normativas legales y ser ante todo responsable y transparente, término que en la actualidad, se ha convertido en expresión del desarrollo democrático de un país, por cuanto, los ciudadanos quieren saber que hacen sus gobernantes y participar en el diseño e implantación de las políticas públicas.

Autores como Vishwanath y Kaufmann (1999), Florini (1999) y Bellver (2007), definen la transparencia como la divulgación de información oportuna y confiable que debe ser emitida por las instituciones, principalmente las del sector público, mientras Arellano (2002), la asocia a una interacción social de un criterio formal e informal, organizacional y político, por generar confianza en los intercambios entre sociedad - gobierno y dentro de la propia sociedad.

Expresa Arellano (2002), de forma contraria que asociar la transparencia con

simple información es una visión genérica y abstracta, significaría un primer nivel, puesto que una visión de segundo nivel implicaría comprenderla como un instrumento específico para el mejoramiento de las relaciones y comunicaciones entre los actores sociales y políticos, en una compleja combinación y equilibrio entre confianza-control que genere la capacidad organizacional para internalizarla como un valor acordado entre los actores. Es decir, que la transparencia puede ser construida entre los diferentes espacios organizacionales.

Para fines de este trabajo y en atención a lo planteado, cuando se expresa en el Sistema de Evaluación de la Transparencia en la Gestión Municipal en Venezuela (Transparencia Venezuela, 2004:4) que una gestión municipal es transparente cuando “los procedimientos, las responsabilidades y las reglas con las que opera son claras, compartidas y cumplidas por sus miembros y cuando, se establecen, realizan e informan con la participación y el escrutinio ciudadano” (Transparencia Venezuela, 2004).

La transparencia es entonces, la necesidad de colocar a disponibilidad y fácil acceso de los ciudadanos, toda aquella información que represente rendición de cuentas actualizadas, creíbles, oportunas, (entre otras cualidades) de funcionarios que ejerzan cargos públicos, con la finalidad de mantenerlos informados y garantizar confianza en sus gobernantes e instituciones. En tal sentido, la transparencia constituye una herramienta para evaluar las instituciones públicas, además, la información proporciona la necesidad de que los gestores se hagan responsables por las consecuencias de sus acciones.

Para Florini (1999), la transparencia puede funcionar bien si se cumplen dos condiciones: a) que los objetivos de las convocatorias de la transparencia sean capaces y estén dispuestos a proporcionar los datos requeridos, y b) los destinatarios de la información sean capaces de utilizarla para evaluar el proveedor de la misma de acuerdo con alguna norma de comportamiento aceptada. En este sentido, se puede afirmar que la transparencia supone la capacidad y voluntad de las instituciones públicas de proporcionar información relevante, y del conocimiento requerido por los ciudadanos, para exigir cuentas y responsabilidades.

En la actualidad, existen municipios venezolanos preocupados en la construcción de una gestión pública municipal transparente, tal como atestiguan las alcaldías de los municipios Los Salias, Girardot y alcaldía de Baruta (Transparencia Venezuela, 2006), al manifestar su deseo de mantener informado a sus habitantes haciendo uso de varios medios, principalmente la internet, para facilitar los trámites municipales mediante el uso de sitios web, que permitan a los interesados tener acceso a información de sus elegidos.

De igual modo, Transparencia Internacional, en su capítulo de Transparencia Venezuela (2004) expresa que a mayor transparencia, mayor visibilidad y por lo tanto menor riesgo de corrupción y presentan dos importantes ventajas del gobierno local para impulsar los esfuerzos destinados a aumentar la transparencia, a saber:

- Desde el plano local se sienten con más agudeza los efectos negativos de un

mal gobierno, incluyendo la presencia de la corrupción, éstos son percibidos directamente por el ciudadano, de una manera inmediata, puesto que se relaciona con su ambiente de vida como son los servicios públicos recibidos e incluso las oportunidades que tiene para influir en la gama de alternativas y opciones disponibles para llevar una vida sostenible.

- Hay un potencial efecto catalizador para generar reformas más fundamentales. En el ámbito local se puede movilizar a un electorado comprometido y generar resultados positivos significativos.

Atendiendo lo expuesto, la transparencia de la gestión pública local se presenta desde dos dimensiones: rendición de cuentas y accesibilidad a la información.

Para los municipios es muy importante hacer presente este último término en el desarrollo de sus planes de gobierno, puesto que su principal función va dirigida al ciudadano, el cual debe tener accesibilidad a los diferentes servicios que estos ofrecen. Cuando se refiere a la información, Cunill (2006) define su accesibilidad como la posibilidad que tiene la ciudadanía de apropiarse con facilidad de la misma, lo que supone establecer mecanismos para la indización y referenciamiento cruzado de datos, para facilitar búsquedas eficientes y agregaciones definidas por el usuario y no solo por la autoridad.

Por su parte, Transparencia Venezuela (2004:5) define el acceso a la información de carácter público: como “la generación, sistematización y divulgación de la información (interna y externa) útil, veraz y oportuna como una condición imprescindible para ejercer un buen gobierno, con transparencia y abierto a la participación de la comunidad”. Una política de acceso a la información ayudaría a hacer más exitosa una gestión.

Transparencia Venezuela (2004), igualmente señala que generaría confianza, porque la gente cree en lo que ve; por ejemplo si los ciudadanos pueden conocer la inversión que hace el gobierno en los bienes y servicios generados por sus impuestos pagados, estarían más dispuestos a cumplir con las obligaciones tributarias e incluso a participar a través de sugerencias y recomendaciones en el desarrollo de la comunidad.

En cuanto a la rendición de cuentas, se expresa en el Manual de Aplicación del Sistema de Evaluación de la Transparencia en la Gestión Municipal en Venezuela (Transparencia Venezuela, 2004) que es obligación de políticos y funcionarios públicos responder por una responsabilidad conferida y explicar las decisiones tomadas, esto debe ser tomado como práctica habitual de la administración pública, para interesar, educar y ganar la confianza de los ciudadanos sobre el manejo de los asuntos públicos.

Un verdadero proceso de rendición de cuentas, implica que gestores públicos locales sean capaces de reconocer aciertos y desaciertos de su gestión, teniendo la responsabilidad moral de demostrar cuentas claras de sus acciones ante la comunidad, sin embargo, para Castelazo (2004), a menudo confunden el acto de

informar con el hecho de rendir cuentas y no es lo mismo, es algo cuantitativa y cualitativamente distinto.

Informar es un acto comunicacional sujeto a circunstancias, mientras la rendición tiene carácter obligatorio y su contenido es verificable y documentado, es decir, que demuestre el uso o abuso o no de los bienes públicos asignados, de los cuales es responsable y puede ser objeto de sanciones.

Resultados obtenidos

Los datos del presente análisis sobre la usabilidad de los sitios web para transparentar la gestión en alcaldías del estado Zulia, fueron recolectados a través de: a) un cuestionario aplicado a directivos de los departamentos de Finanzas, Contabilidad, Sistemas y Presupuestos de cinco alcaldías seleccionadas (Cabimas, Lagunillas, Mara, San Francisco y Maracaibo) y b) una lista cotejo a los contenidos presentes en los sitios, por parte de las investigadoras; una vez procesados permiten dar los siguientes resultados:

- Con relación a los sitios Web

Los resultados permiten señalar que el 100 % de las alcaldías estudiadas mantienen conexión a Internet, utilizando en orden de mayor a menor los siguientes servicios: navegación en páginas web con el 100 %; búsqueda de información en 80 %; acceso a remoto a otros ordenadores un 75 % y uso del correo institucional con 70 %. Cabe destacar que la transferencia de ficheros, servicio que permite tener acceso a una fuente inmensa de recursos informáticos, archivos y software incluidos apenas logró un 35 %.

Puede señalarse, que dicha conexión y uso de los servicios por parte de los directivos quienes actuaron como informantes, ha sido una herramienta útil para el trabajo político, y esto coincide con los planteamientos de Porras (2005), para quien internet se ha convertido para los actores de la arena política en un medio instrumental que presenta tanto oportunidades como riesgos, en el mejor funcionamiento de la democracia a escala local.

Además, Porras (2005) considera que pueden hacer posible que: a) todos los actores ejerzan indistintamente como emisores o receptores; b) se produzca ilimitada cantidad de información sin limitaciones de acceso, y c) puedan realizarse formas de conexión colectiva en tiempo real, y en consecuencia la formación de flujos discursivos.

En cuanto al nivel de instrucción del recurso humano que integran las unidades responsables de los sitios web, en su mayoría son profesionales con formación variada, pero no incluyen especialidad dirigida a desarrollar profesionalmente competencias en el manejo de los sitios web en el manejo de los mismos, sin embargo, ocupan cargos de webmaster.

Si se comparan estos resultados con la investigación realizada por Castañeda (2009) a las alcaldías venezolanas, este aspecto no ha cambiado, por cuando detrás

de la pantalla siempre hay profesionales universitarios, cuya experiencia y uso en TICs solo permite navegar en las distintas fases de desarrollo de los sitios Web (administración, bases de datos, producción, actualización o diseño), pero no poseen especializaciones o maestrías en áreas cercanas a las TICs, factor que va en detrimento de los mismos; no obstante, equipo formado por periodistas y programadores buscan básicamente actualizar contenidos e información de las alcaldías.

En consecuencia, para velar por el buen funcionamiento de los sitios web y lograr el éxito esperado, hay que asignarle la responsabilidad a un equipo multidisciplinario, que participen de manera unida, equilibrada e integrada por personas capacitadas.

Assumiendo lo expuesto por Morris y Dickinson (2002), un sitio Web debe ser manejado por profesionales como desarrollador o webmaster, quienes tienen habilidades en: resolver los problemas técnicos, diseñar el sitio web, mantener al día la información presentada, supervisar el tráfico, responder preguntas de los usuarios, entre otros aspectos, para garantizar el desarrollo exitoso del sitio.

Con respecto al tipo de información presente en los sitios Web, un 95 % manifiesta que la misma comprende asuntos relacionados con la gestión cumplida y a través de noticias que reflejan actividades realizadas generalmente por el alcalde, y estas tienen relación con servicios básicos, indicando según ellos una forma actualizada y virtual de rendir cuentas sobre la marcha de la gestión, elemento que también se percibe en la publicación de memorias y cuentas, manejo del presupuesto y proyectos, entre otros. Coincidiendo en un 100 %, que dicha información reúne los atributos de calidad, al tener vigencia, oportunidad y credibilidad, entre otras.

En este sentido, se observa cómo los sitios Web sirven de publicidad al mostrar a través de noticias todo lo acontecido en materia de vialidad, proyectos, salud, infraestructura, servicios públicos, entre otros; su finalidad es generar una buena imagen de la alcaldía, con información de las acciones realizadas, sin tomar en cuenta si éstas responden a las verdaderas necesidades informacionales de los ciudadanos.

Al investigar la normativa existente sobre el contenido de los sitios web, en las alcaldías objeto de estudio, un 80% de los informantes precisó que éstos no responden a ningún tipo de políticas formales, (comunicacionales, informacionales y tecnológicas u otra normativa), y un 20 % confirmó que en algunas ocasiones se hace de manera irregular.

Estos resultados permiten inferir la existencia de cierta inestabilidad en el desarrollo y crecimiento del sitio, por cuanto, no responden a ninguna orientación o lineamientos que sirvan de guía en forma objetiva y sistemática para crear contenidos, especialmente cuando hay cambio de autoridades.

Lo expuesto conllevó a solicitar información con respecto a la satisfacción de los ciudadanos por la información sobre la gestión pública contenida en los sitios

web, y para el 40 % de los directivos entrevistados, en ocasiones los ciudadanos se encuentran satisfechos mientras que un 30 % indica lo contrario con la opción nunca.

Todo parece indicar que dichos sitios no satisfacen informacionalmente a las necesidades del ciudadano, es decir, lo que ellos quieren saber; esta situación corrobora lo señalado por los informantes cuando afirman que estos sitios solo responden a directrices de los gobernantes.

Este resultado, desdice las afirmaciones de Ochoa y Sotillo (2004), para quienes la aplicación continua del aseguramiento de calidad aplicada a soportes digitales, tiende a la mejora global del servicio digital, tanto desde el punto de vista de su usabilidad y rendimiento, como del incremento de la fidelización de sus usuarios.

Como complemento, los resultados obtenidos de la lista cotejo aplicada a los sitios web de las alcaldías de Lagunillas, Cabimas, San Francisco, Mara y Maracaibo, (no fue posible tener acceso al sitio Web de la alcaldía de Cabimas) permitieron interpretarse desde los siguientes aspectos:

- **Arquitectura de la información:**

a) La organización de la información en los sitios visitados: es un elemento que le añade valor, por cuanto permite al usuario ubicarse rápidamente en el contexto que lo envuelve, y además facilita el uso de los sistemas de navegación y búsqueda. Este elemento representa para Nielsen (2000), una de las reglas de oro de usabilidad de estos sitios, porque ofrece a los usuarios páginas óptimas, que le brindan comodidad.

b) El sistema de navegación: permite navegar a través de un índice que facilita la conexión a las diferentes páginas que lo conforman. Para Pérez (2003), significa el proceso de lectura e interpretación de forma guiada y organizada de acuerdo con los objetivos del sitio y de comunicación con sus receptores

c) El sistema de búsqueda y recuperación: se hace presente para facilitar la ubicación y recuperación de la información de forma más fácil y rápida. Este elemento representa para Hassan y Ortega (2009) uno de los principales objetivos de un diseño, cuya finalidad es ayudar al usuario a encontrar lo requerido.

- **Diseño de contenido**

El contenido informativo comprende tres tipos presentes en los cuatro sitios visitados: gobierno, noticias y promoción; siendo las noticias, básicamente publicitarias de tinte político, las que abarcan mayor espacio y van referidas a diferentes actividades realizadas por los gestores locales, (vialidad, salud, educación, otras), se observó solo la difusión de logros, restando importancia a información que los ciudadanos esperan encontrar como por ejemplo, soluciones problemas que les añe.

- **Usabilidad, desde la óptica del investigador**

Los sitios Web de las alcaldías seleccionadas del estado Zulia, presentan

facilidad de uso, por su interfaz amigable, en este sentido Hassan y Ortega, (2009) citando a Folmer y Bosch, señalan que existe una relación directa entre la arquitectura del sitio con su usabilidad, porque cuando hay facilidad de uso existe una buena arquitectura y al contrario, de no existir facilidad entonces no hay una arquitectura adecuada.

No obstante, considerando lo planteado por Hassan (2006) no solamente la interfaz del diseño hace más fácil su uso, sino también de su arquitectura -estructura y organización- tal como se analizó en el punto anterior como: información organizada, los sistemas de navegación y búsqueda presente y la disponibilidad.

- Con relación a la transparencia de la gestión, analizada desde la rendición de cuentas y la accesibilidad a la información.

a) Con respecto a la rendición de cuentas, esta fue analizada considerando el lugar de publicación, contenido y normativa. La data se obtuvo del cuestionario aplicado y la aplicación de la lista cotejo, obteniendo los siguientes resultados:

La rendición de cuenta, según los informantes de las alcaldías, en un 50 % siempre se publica en los sitios web, 45 % opina lo contrario y un 5 % optó por algunas veces, (es conveniente señalar que estas instituciones también utilizan medios impresos, taquillas de atención, para sus rendiciones de cuentas).

Los resultados anteriores permiten inferir que algunas alcaldías no han visto la necesidad de utilizar los medios electrónicos para poner a disposición de los interesados información sobre los resultados de su gestión, tal como lo plantea Cunill, (2006), cuando dice que los gobernantes tienen la responsabilidad moral de demostrar cuentas claras, por conseguir que todos los ciudadanos puedan ejercer plenamente sus derechos fundamentales de estar bien informados.

En opinión del 50 %, que consideraron la rendición de cuentas en los sitios web, el contenido incluye el estado actual de los proyectos, balance general y proyectos por comunidades, ingresos y gastos, informes de auditoría, presupuestos y gestión cumplida por departamento, así como deudas de las alcaldías.

En cuanto a la existencia de una normativa que guíe dicho contenido, no existe uniformidad de criterios entre los directivos entrevistados, lo que hace pensar que cada gobernante hace sus presentaciones a conveniencia, según sus criterios, sin exigencias de parte de otros organismos en cuanto a una estandarización en la información presentada, que facilite una igualdad en su contenido.

Es importante mencionar, que generalmente la rendición de cuentas obedece a una relación de acciones o actividades realizadas por los gobernantes sin cotejarlas con lo planificado. No hay una cultura de rendición de cuentas que exprese con sinceridad logros y fracasos en la gestión. A esto hay que agregar que no se está dando cumplimiento a la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2009), la cual obliga a los alcaldes a presentar rendición de cuentas sobre la gestión política y administrativa del año económico financiero, relacionando los logros con las metas del plan municipal de desarrollo y el programa presentado como candidatos (artículo

88, parte 19).

Los resultados aportados por la lista cotejo permiten afirmar que son pocas las alcaldías que presentan información sobre la rendición de cuentas, tal es el caso de las alcaldías de Mara y Maracaibo; sin embargo sus contenidos se limitan solo a presupuesto, ingresos-egresos y gestión cumplida. Solo el municipio Mara le suma el Balance General.

Lo observado en los sitios visitados, difiere con las respuestas obtenidas en las entrevistas realizadas, principalmente en la alcaldía de San Francisco, cuando varios de sus directivos manifestaron que la rendición de cuentas se publicaba por la Web. Por su parte, los directivos de Lagunillas fueron los únicos que confirmaron la no presencia de esta información en la Web.

b) El análisis a la accesibilidad a la información se realizó desde la disponibilidad de información que facilite la transparencia de la gestión, modalidades y facilidad de acceso. La data se recopiló a través de los instrumentos antes mencionados, dando el siguiente resultado:

Las alcaldías a través de sus respectivos sitios web, ponen a disposición de los ciudadanos, información bajo la modalidad de reportes en un 90 %, informes en 60 % y estadísticas en un 35 % y ésta puede ser consultada por cualquier persona, para lo cual se requiere solamente tener ciertas habilidades para el uso y manejo de los sitios. Cabe destacar que existen otros medios de difusión de este tipo de información, solo que para la investigación se seleccionó el medio electrónico.

Por su parte, en la accesibilidad de la información desde los sitios web, se puede observar que todos los aspectos considerados en la lista de cotejo están presentes, a excepción de la alcaldía de Cabimas, por lo explicado anteriormente. Por tanto, se puede afirmar que la información pública es accesible a través de la Web, por presentar un diseño amigable, desarrollar un lenguaje comprensible, tener libertad de acceso, y no presentar ninguna condición, ni clave para su uso.

En este sentido, puede señalarse que se cumple con el precepto constitucional de poner a disposición de los ciudadanos, la información pública que requieren para estar informados sobre la gestión local. Igualmente representa un valor democrático clave que denota transparencia y garantiza una mejor calidad de vida (Transparencia Venezuela, 2004).

Es importante expresar, que la accesibilidad a la información es la mejor manera de hacer llegar a los ciudadanos, la rendición de cuentas de sus autoridades locales y ambas contribuyen al desarrollo de una gestión pública transparente.

- Usabilidad de los sitios web

Los sitios web analizados están más sesgados a la tecnología y a las orientaciones de los directivos, dejando en un segundo plano las necesidades de sus usuarios, en este caso de los ciudadanos interesados en conocer la gestión de sus elegidos.

Esta afirmación se fundamenta en la falta de estudios previos de usuarios potenciales y reales, considerando características físicas, cognitivas y otras, que definan su comportamiento en el uso de los sitios, ni tampoco informan sobre satisfacción de los usuarios. Atendiendo al planteamiento de Gonzalez et al (2006), se infiere que el rol del usuario aún no ha tomado el interés que amerita.

Si se analiza lo referente al diseño de desarrollo de sitio, estos son accesibles por su interfaz amigable, permitiendo la localización y recuperación de la información, la cual se encuentra organizada, es decir, permite navegar con facilidad, por sus conexiones a diferentes páginas, esto hace suponer que presentan usabilidad.

Es en el contenido, elemento esencial para determinar la usabilidad de los sitios web para transparentar la gestión en el gobierno local, donde se observan las siguientes debilidades: a) la rendición de cuentas no es una práctica habitual y obligatoria como lo señalan las leyes respectivas; b) el contenido se corresponde más a noticias sobre acciones cumplidas, presentándose cierta confusión entre el acto de informar con el hecho de rendir cuentas, según lo expresado por Castelazo (2004), y c) la información presente en los contenidos solo responder a directrices de los gobernantes y no a lo que quieren saber los ciudadanos, porque no se realizan estudios previos que así lo indique.

Conclusiones

En conclusión, los sitios Web se han convertido en el medio más versátil para divulgar la información pública producida por las entidades locales, a través de ellos se difunde cualquier cantidad de información sin limitaciones de acceso, lo que supone que sus directivos sienten interés por la comunicación electrónica con sus ciudadanos y han optado por incorporar los servicios de internet desde sus despachos, utilizando procesos virtuales con el fin de lograr una forma de interacción rápida y eficiente.

En las alcaldías estudiadas, la difusión de la información pública se considera una de las maneras de rendir cuentas por parte de sus directivos, sin considerar su contenido, que generalmente obedece a directrices de las autoridades elegidas y lleva consigo fines noticiosos y propagandísticos, dicho contenido no presenta la responsabilidad moral que mostrar cuentas claras, precisas y oportunas, que puedan ser verificadas y documentadas y no responde a las necesidades de los ciudadanos.

Los sitios web presentan características que permiten su usabilidad para transparentar la gestión en los gobiernos locales, pero no responden a una libertad de actuación de los operadores con los insumos suministrados para elaborar su contenido.

La investigación realizada permite afirmar que no hay una actuación sistémica y equilibrada entre el diseño del sitio, la rendición de cuentas y la accesibilidad a la información, por lo que la transparencia de la gestión a través de la usabilidad de los sitios web está en desarrollo.

Referencias Bibliográficas

- Araya, Rodrigo y Porrúa, Miguel (2004). **América Latina Puntogob. Casos y Tendencias en Gobierno Electrónico.** Organización de los Estados Americanos AICD. FLACSO. Chile.
- Arellano Gault, David (2002). **Nueva Gestión Pública: ¿el meteorito que mató al dinosaurio? Lecciones para la reforma administrativa en países como México.** Revista del CLAD Reforma y Democracia. N° 23 (Junio 2002). Caracas. Venezuela. Pp 1-2.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453 de fecha 24-03-2000.
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2009). **Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM).** Gaceta Oficial 39.163 de fecha 15-09-2009.
- Belloso, Nora (2009). **Políticas Públicas de capacitación tecnológica que facilitan el manejo de los sistemas de información en las alcaldías venezolanas.** Trabajo de ascenso para optar a la categoría de profesora titular. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. La Universidad del Zulia. Maracaibo. Venezuela.
- Bellver, Ana (2007). **Reformas en materia de transparencia: segunda generación de cambio institucional** Publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 38. (Jun. 2007). Caracas. Pp 1-28.
- Castañeda, Holy (2009). **Gobierno Electrónico Local en las Alcaldías de Venezuela.** Ponencia presentada en el IV Congreso de la CiberSociedad 2009, Crisis Analógica, futuro digital.
- Castelazo, José (2004). **Transparencia y rendición de cuentas. Una propuesta para profundizar su contenido y alcance.** Revista Instituto de Administración Pública del Estado de México, IAPEM N° 55, Toluca. pp 11-26.
- Consejo Científico del CLAD (1998). **Una nueva gestión pública para América Latina.** Centro Latinoamericano Administración para el Desarrollo: CLAD. Caracas. Pp 6-23.
- Cornella, Alfons (2000). **Infonomia!com. La empresa es información.** Ediciones Deusto, S.A. Barcelona. España.
- Cunill Grau, Nuria (2006). **La transparencia en la gestión pública ¿Cómo construirle viabilidad?** Revista Chilena de Administración Pública N° 8 2006 pagina 22 a la 44. Universidad de Chile.
- Escalona Cuaresma, María José (2001). **Metodologías para el desarrollo de sistemas de información global: análisis comparativo y propuesta.** Departamento de Lenguajes y Sistemas Informáticos. Escuela Técnica Superior

de Ingeniería Informática. Universidad de Sevilla. España.

- Ferre Xavier, Juristo Natalia, Windl Helmut, y Constantine Larry (2001) **Usability basic for software developers**. IEEE Software. January/February, 2001 pp.22-29. Estados Unidos
- Florini, Ann (1999). “**Does the Invisible Hand Need a Transparency Glove? The Politics of Transparency**” **¿La mano invisible necesita un guante de la transparencia? La política de la transparencia** (papel preparado para la conferencia el 28-30 de abril de 1999 de ABCDE). Extraído de: <http://siteresources.worldbank.org/INTWBIGOVANTCOR/Resources/florini.pdf> f. Consulta: 11/08/2010.
- González Yanelis, Rossel Yorbelis, Marín Frankin, Leal Oswaldo, Piedra Yelina y Kouri, Gustavo (2006). **Usabilidad: la evaluación de los servicios en el entorno web**. Revista ACIMED –on line- v.14 N° 5. La Habana, Cuba.
- Hassan, Yusef (2006). **Factores del diseño web orientado a la satisfacción y no frustración de uso**. Revista Española de Documentación Científica 29, 2, abril-junio, 239-257p.
- Hassan, Yusef (2002). **Introducción a la usabilidad**. Extraído de: http://www.nosolousabilidad.com/articulos/introduccion_usabilidad.htm#sthash.NaLGhmHy.dpuf. Consulta: 08/07/2012.
- Hassan, Yusef y Ortega, Sergio (2009). **Informe APEI sobre usabilidad. La Experiencia del usuario**. Disponible en: www.researchgate.net/...0885899. Informe APEI. Informe APEI, N° 3 .2009
- Kliksberg, Bernardo (1994) **El rediseño del Estado para el desarrollo socioeconómico y el cambio. Una agenda estratégica para la discusión. En el rediseño del Estado. Una perspectiva Internacional**. Fondo de Cultura Económica. México D.F. (México).
- Longo, Francisco (1999). **Política y gerencia pública en los gobiernos locales", en Gobierno Local y Modelo Gerencial**. Fundación Pi i Sunyer. España.
- Morris, Steve y Dickinson, Paúl (2002). **Habilidades directivas. Cómo conseguir una buena web en una semana**. Ediciones Gestión 2000. España.
- Nielsen, Jakob (2000). **Usabilidad. Diseño de páginas Web**. Prentice may. España.
- Ochoa, José y Sotillo, Luis (2004). **101 claves de tecnologías de la información para directivos. Conceptos y estrategias para sacar partido a las TI**. Pearson Educación, s. A.Prentice Halls. España
- Pérez, Jorge (2003). **Diseño informacional de los sitios web**. Revista Cubana de los profesionales de la información y la comunicación en salud ACIMED. Extraído de: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol11_6_03/aci09603.htm. Consulta 22/03/2011.

- Porras, José (2005). **Internet y las nuevas oportunidades para la deliberación pública en los espacios locales**. Nueva sociedad 195, pp 102-116.
- Transparencia Venezuela (2006). **Manual de acceso a la información pública para una gestión municipal transparente, dirigido a funcionarios**. CDB publicaciones.
- Transparencia Venezuela (2004). **Sistema de Evaluación de la Transparencia en la Gestión Municipal en Venezuela. Manual de aplicación del Sistema de Evaluación**. Extraído de <http://transparencia.org.ve.previewdns.com/wp-content/uploads/2012/10/Metodolog%C3%ADa-del-SITM.pdf>. Consulta el 24/08/2011.
- Urra, Pedro; Rodríguez, Keilyn; Concepción, Carlos y Cañedo, Rubén (2006). Intranet del Centro Nacional de Información de Ciencias médicas-Informed: un espacio de trabajo en red para el Sistema de Información en Salud de Cuba. **ACIMED Revista Cubana de los profesionales de la información y de la comunicación en salud**. Volúmen 14. Enero-Febrero 2006.
- Valverde L., Miguel A. (2004). **Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas: experiencia en la Unión Europea y en México**. IX Congreso Internacional del CLAD, sobre la reforma del Estado y de la Administración Pública, Madrid, España.
- Vishwanath Tara y Kaufmann Daniel (1999) **Towards Transparency in Finance and Governance. Hacia la transparencia en las finanzas y el gobierno** (documento de trabajo de la investigación de la política del banco mundial). Extraído de: <http://siteresources.worldbank.org/INTWBIGOVANTCOR/Resources/tarawish.pdf>. Consulta: 11/08/2011.