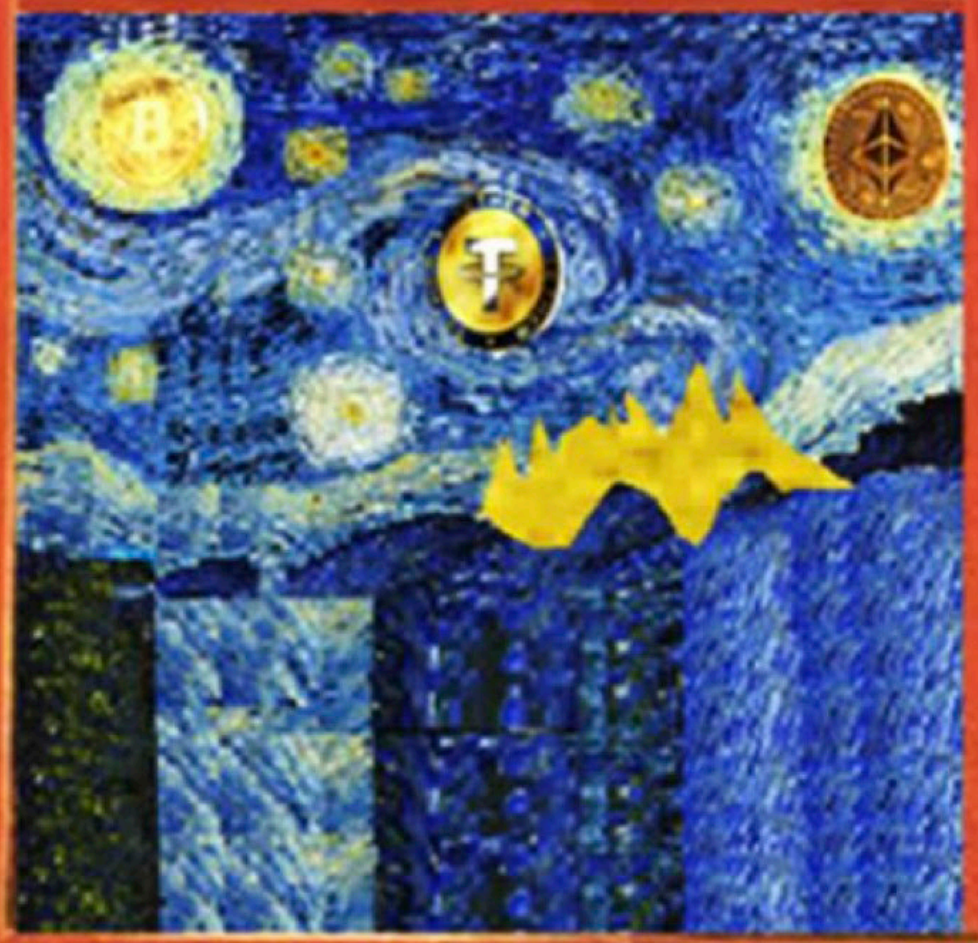




CUADERNOS LATINOAMERICANOS

57

$\cdot Y = C + I + G + (X - M)$



República Bolivariana de Venezuela
Universidad del Zulia
Vol. 32 Enero-Julio 2020
ISSN: 1315-4176
Dep. Legal digital: ppi:201502ZU4638



VACUO



CENTRO
EXPERIMENTAL
ESTUDIOS
LATINO
AMERICANOS

Factores estratégicos para el Gobierno Electrónico Local en los municipios urbanos de Venezuela

Gleccy Leal Ríos *

Nelly Primera Mendoza **

Resumen

La Administración Pública Municipal en América Latina, de acuerdo a las tendencias actuales de innovación en la gerencia pública, se encuentra ante el desafío de responder a nuevas demandas de ciudadanos y de niveles de gobierno. El propósito de esta investigación es analizar los factores estratégicos para el Gobierno Electrónico Local en los municipios urbanos de Venezuela. La metodología utilizada es de tipo descriptiva con un diseño de investigación no experimental, transeccional y de campo, apoyado en las técnicas de triangulación de las categorías de análisis seleccionadas. Los factores estratégicos a ser tomados en cuenta para desarrollar el Gobierno Electrónico Local, en los municipios de carácter urbano, a partir de la revisión teórica y normativa, se han agrupado en: legales, societarios, de relaciones, valor agregado y de protección. De acuerdo con el grado de madurez de estos factores estratégicos en Venezuela, la aplicación de herramientas del Gobierno Electrónico Local permitirá a los poderes públicos, el logro de los siguientes propósitos: modernizar las operaciones del Estado, mejorar los servicios ofrecidos a sus ciudadanos, aumentar la transparencia, reduciendo la corrupción e incrementar la participación ciudadana. Se obtuvo como resultado en esta investigación, que en Venezuela, en general, se han fortalecido estos factores estratégicos para el desarrollo del Gobierno Electrónico Local en los municipios urbanos, los cuáles han desarrollado y modernizado sus instrumentos de información, acceso y transacción en los portales en Internet, estando en sintonía con las nuevas tendencias. Se concluye que se han optimizado los factores estratégicos para el Gobierno Electrónico Local en la gestión municipal urbana en Venezuela, lo que ha incidido en mejorar la gestión pública, haciéndola más visible y donde se satisfagan los intereses de los ciudadanos para el desarrollo local, en el marco de la innovación de la Administración Pública Municipal, la participación y la transparencia institucional.

Palabras clave: Gobierno Electrónico Local, gestión pública local, municipios urbanos, Administración Pública Municipal, participación y transparencia institucional.

Recibido: 11-01-2020 / **Aceptado:** 17-03-2020

* Licenciada en Administración. Especialista en Formación Pública Local. Magíster Scientiarum en Gerencia Pública. Doctora en Ciencias Sociales, Mención Gerencia. Postdoctora en Gerencia y Políticas Públicas. Profesora Titular de la Escuela de Administración y Contaduría Pública en las Cátedras de Auditoría y Consultoría Administrativa y Seminarios de Investigación Administrativa en el Sector Público. Investigadora adscrita al Centro de Estudios de la Empresa en la Línea de Investigación "Innovación en la Administración Pública". Directora de la Escuela de Administración y Contaduría Pública de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia (2019-actual). Correo: gleccy.leal@fces.luz.edu.ve, gleccy@gmail.com.

** Licenciada en Letras, Mención en Bibliotecología y Archivología. Especialista en Gestión de Servicios de Información. Magíster Scientiarum en Gerencia Pública. Doctora en Ciencias Gerenciales. Profesora Titular Emérita de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. Investigadora adscrita al Centro de Estudios de la Empresa. Profesora invitada en la División de Estudios para Graduados de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad del Zulia. Correo: nellyprimeramendoza@yahoo.com, nprimera58@hotmail.com.

Strategic factors for Local Electronic Government in the urban municipalities of Venezuela

Abstract

The Municipal Public Administration in Latin America, according to the current trends of innovation in public management, is faced with the challenge of responding to new demands from citizens and levels of government. The purpose of this research is to analyze the strategic factors for Local Electronic Government in urban municipalities in Venezuela. The methodology used is descriptive with a non-experimental, transectional and field research design, supported by triangulation techniques of the selected categories of analysis. The strategic factors to be taken into account to develop Local Electronic Government in urban municipalities, based on the theoretical and regulatory review, have been grouped into: legal, corporate, relationship, added value and protection. According to the degree of maturity of these strategic factors in Venezuela, the application of Local Electronic Government tools will allow the public powers to achieve the following purposes: modernize the operations of the State, improve the services offered to its citizens, increase transparency reducing corruption and increasing citizen participation. As a result of this research, it was obtained that in Venezuela, in general, these strategic factors have been strengthened for the development of Local Electronic Government in urban municipalities, which have developed and modernized their information, access and transaction instruments in the portals on the Internet, being in tune with new trends. It is concluded that the strategic factors for Local Electronic Government have been optimized with urban municipal management in Venezuela, which has had an impact on improving public management by making it more visible and where the interests of citizens for local development are met, in the innovation framework for Municipal Public Administration, participation and institutional transparency.

Keywords: Local Electronic Government, local public management, urban municipalities, Municipal Public Administration, participation and institutional transparency.

Introducción

La Administración Pública Municipal en América Latina, de acuerdo a las tendencias de innovación en la gerencia pública, se encuentra hoy ante el desafío de responder a nuevas demandas, tanto de ciudadanos como de otros ámbitos y niveles de gobierno, con la finalidad de convertir los municipios en lugares que faciliten y posibiliten el desarrollo humano, ofreciendo una mejor calidad de vida (Martínez, 2017).

Las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC's), plantean retos pero también oportunidades para el sector público, al brindar alternativas que permitan mejorar la provisión y creación de servicios, tener más opciones dentro de los mismos, al hacerlos personalizados. Adicionalmente, también facilitan una mayor rendición de cuentas, conjuntamente con la transparencia institucional, mediante la comunicación y la posibilidad potenciar la participación ciudadana activada que valide la acción gubernamental (Naser y Concha, 2011).

En Venezuela, esto representa un reto bastante grande, ya que en principio se tienen que fortalecer las Administraciones Públicas Locales, para que la toma de decisiones en materia de Gobierno Electrónico Local tengan una base técnica, con capacidad directiva, que permita tener diferentes alternativas de solución, de ese modo, el componente político tendrá las bases para acertar en las mejores decisiones y así, generar la modernización, bajo el principio, de un desarrollo económico y social, así como de calidad de vida de los ciudadanos.

Para ello, se deben asumir algunas responsabilidades inherentes al proceso como factores de cambio, entre otros, y los más importantes escenarios: estructura del gobierno actual, estructura política, gama de empresarios, gobierno local y población; componentes que se han dejado a la vanguardia, pero que en los últimos tiempos representan el soporte más significativo para consolidación de gobiernos con democracia.

Motivado a estos planteamientos, esta investigación atiende a la necesidad de analizar los factores estratégicos para el Gobierno Electrónico Local en los municipios urbanos de Venezuela, para optimizar la gestión pública local en beneficio de los ciudadanos y de la transparencia institucional. Por ello, se pretende, en primer lugar, identificar los factores estratégicos que inciden en el Gobierno Electrónico Local y en segundo lugar, realizar la reseña de casos de estudio de administración de los municipios urbanos venezolanos.

Este trabajo está sustentado, desde la perspectiva epistemológica, en un estudio de tipo cualitativo, fenomenológico y hermenéutico; y desde la perspectiva metodológica, en una investigación de tipo descriptiva con diseño no experimental, transeccional y de campo. Para los referentes empíricos, la investigación se centró en el estudio de casos de municipios urbanos en Venezuela. Se utilizó, para el tratamiento de la información recolectada, las técnicas de triangulación de las categorías de análisis seleccionadas para este estudio.

1. Consideraciones sobre los factores estratégicos para el gobierno electrónico

Para considerar algunos factores estratégicos que deben ser tomados en cuenta a la hora de gestar el gobierno electrónico, según la revisión de Deakins & Dillon (2002), quienes consideraron dieciséis (16) factores establecidos por diferentes autores como claves y críticos para el éxito de las iniciativas de gobierno electrónico en Estados Unidos de Norteamérica. Estos autores analizan los factores agrupados en: a) *Legales*: impuestos, leyes; b) *Societarios*: obstáculos culturales, fuerza de trabajo en tecnologías de la información (recursos humanos); c) *De relaciones*: sector privado, mercadeo electrónico, confianza de los consumidores, credibilidad; d) *Valor agregado*: eficiencia, suministro y e) *Protección*: seguridad y privacidad.

En los aspectos mencionados no se contemplan los aspectos organizacionales, pero asigna importancia al efecto de ahorro de tiempo y dinero por parte del Estado. En un sentido menos positivista, pero coincidiendo con Deakins & Dillon (2002), algunos autores como González (2010) y Abreu (2002) dan importancia a los factores limitantes en el sentido de la inseguridad, la amenaza a los derechos de privacidad y confiabilidad, mediante las posibles interpretaciones que puedan dársele al hecho del trámite público. Igualmente, se indica a la inseguridad informática como un mayor riesgo de perderse la información en el proceso y resalta el fenómeno de los virus electrónicos.

Estas consideraciones están fundamentadas en el hecho irrefutable de la simple naturaleza de la imperfección de las máquinas, que ponen en riesgo el funcionamiento del sistema, tales como las fallas técnicas y las interrupciones eléctricas y otros factores que pueden facilitar, incluso, la intercepción de la información, entre otras. Sin embargo, pese a estas limitaciones, como lo expresan Gómez y Arenas (2006), la aplicación de herramientas de gobierno electrónico permite a los poderes públicos: modernizar las operaciones del Estado; mejorar los servicios ofrecidos a sus ciudadanos; aumentar la transparencia y reducir la corrupción e incrementar la participación ciudadana.

En este sentido, resulta necesario planificar la incorporación de las TIC's en la gestión local. El uso de las tecnologías de la comunicación, no solo simplifica y hace más eficiente la gestión, sino que también aumenta el capital político de los líderes. Cuando se piensa en Gobierno Electrónico, se piensa más desde la oferta de los servicios que tiene el Estado para dar, lo que puede generar una subutilización de la herramienta (por ejemplo, el diseño de una ventana o formulario electrónico para realizar un trámite que, finalmente nadie utiliza).

En definitiva, contar con un plan estratégico para incorporar tecnologías que dé un marco regulatorio básico, permitirá a la Administración Pública Local avanzar de manera gradual para asegurar la provisión de servicios públicos y acercarse al concepto de ciudades digitales o ciudades inteligentes. El espíritu que debe orientar este cambio cultural es que ninguno de los actores involucrados en el proceso puede llevarlo a cabo solo, sin la colaboración de todos los actores involucrados.

Pando y Fernández (2013), consideran pertinente un enfoque amplio para los factores estratégicos que impulsen el Gobierno Electrónico, que incluya diferentes dimensiones: gobierno (Gobierno Electrónico, modernización administrativa y gobierno abierto); calidad de vida (salud, educación, seguridad, cultura); desarrollo sustentable y economía y participación ciudadana. También se pueden agregar las dimensiones de movilidad e infraestructura (sobre todo, de infraestructura tecnológica).

La creciente participación ciudadana viene por el lado de la demanda. En efecto, la propia naturaleza democratizadora de las TIC's, especialmente en los dispositivos móviles de comunicación, abre la puerta para repensar y redefinir el modo en que se relacionan los ciudadanos con sus gobiernos, lo que implica reconfigurar toda la relación entre gobernantes y gobernados. Las crecientes demandas sociales, que se hicieron visibles en diversos países del mundo a través de dispositivos tecnológicos, evidencian que la ciudadanía adquiere cada vez más protagonismo en la definición de las soluciones a los problemas que los afectan. Por eso, la actualidad enfrenta a los gobiernos locales a otro desafío: el de convertirse en gobiernos abiertos (Pando y Fernández, 2013).

2. Factores estratégicos para el Gobierno Electrónico Local en los municipios venezolanos

Se consideran algunos factores estratégicos que deben ser tomados en cuenta a la hora de gestar el Gobierno Electrónico Local en los municipios venezolanos, de acuerdo a la revisión teórica y normativa los cuáles se agrupan en: legales (impuestos, leyes), societarios (obstáculos culturales, fuerza de trabajo en tecnologías de la información, recursos humanos); de relaciones (sector privado, mercadeo electrónico, confianza de los

consumidores, credibilidad), valor agregado (eficiencia, suministro, otros) y de protección (seguridad y privacidad).

De acuerdo al grado de madurez de estos factores estratégicos en Venezuela, la aplicación de herramientas de Gobierno Electrónico Local permitirá a los poderes públicos: modernizar las operaciones del Estado; mejorar los servicios ofrecidos a sus ciudadanos; aumentar la transparencia y reducir la corrupción; e incrementar la participación ciudadana.

A continuación, se desarrollan con mayor profundidad algunos de estos factores estratégicos. Entre ellos se consideran los factores legales, societarios y relacionales.

2.1. Factores legales

La investigación sobre Gobierno Electrónico en Venezuela data desde principios del siglo XXI, desde entonces y hasta nuestros días, este nuevo modelo de gestión ha transitado por varias etapas de maduración. Desde el año 1999 y conforme a los hallazgos de esta investigación, el Gobierno Electrónico ha avanzado en la oferta de contenidos así como en la discusión y promulgación de instrumentos legales, con el objeto de regular las condiciones en las cuales, hasta ahora, se ha ido desarrollando esta figura en Venezuela.

El conjunto de normativas que el Estado venezolano ha venido modificando, incluyendo, en sus articulados, el uso y promoción de la Internet como pieza clave para el desarrollo político-socio-cultural del país, es un gran avance que comienza desde los años 1999 y 2000, con la creación del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT) y el Centro Nacional de Tecnología de Información (CNTI), respectivamente (Salas, López y Lara, 2006).

Se le dio el cimiento jurídico a las actividades administrativas, apoyo al proceso educativo, así como también al resguardo de la información, previendo los delitos informáticos y reconociendo los mensajes de datos y firmas electrónicas, como medio expedito y confiable de comunicación e información (Asamblea Nacional, 2001). Se busca con ello apuntalar la eficiencia de la gestión pública, que debe ir acompañada con un proceso de concientización ciudadana: externa a los entes públicos, por el buen uso de las facilidades e interna, aceptando que los cambios administrativos son necesarios y que resurge una nueva manera de hacer las cosas.

Sin embargo, el avance en materia de contenido y soporte legal no se coteja con los niveles de inclusión social-digital, estos están por debajo del promedio latinoamericano, según los indicadores de la Comisión Económica para la América Latina y el Caribe (CEPAL) que se plantean en el documento intitulado *La nueva revolución digital. De la Internet del consumo a la Internet de la producción* (Cimoli y Castillo, 2016).

Por lo tanto, es factible preguntarse ¿cuántos de esos pasos en materia de Gobierno Electrónico han hecho que las condiciones sean cada vez más acordes al concepto de “buena gobernabilidad” propuesto por la Comunidad de Naciones? Conforme a los postulados de la Comunidad de Naciones y al conglomerado de experiencias latinoamericanas en Gobierno Electrónico, en el panorama nacional, la asignatura pendiente se centra en ampliar las opciones interactivas y transaccionales e invertir en programas de alfabetización digital dirigidos a ciudadanos, funcionarios públicos y líderes gubernamentales.

Actualmente, Venezuela cuenta con una serie de instrumentos jurídicos que favorecen el uso y acceso de las TIC's, reconociendo su importancia en el desarrollo económico y social del país, tal como se destaca, en primer lugar, en nuestra carta magna, la Constitución de la

República Bolivariana de Venezuela (CRBV), en su artículo 110, donde señala que el Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país (Asamblea Nacional Constituyente, 1999; Asamblea Nacional, 2014b).

Venezuela es el país con la agenda de Gobierno Electrónico más socialmente relevante, por lo que no debe sorprendernos que los referentes que se encuentran en la C RBV (1999), el Plan- TIC's y las leyes que regulan las TIC's, sean una de las piedras angulares para la construcción de una teoría propia sobre Gobierno Electrónico en el país, lo cual coincide con los estudios de Reilly (2004). Concuenda González (2010), al establecer que puntualmente en Venezuela, el Gobierno Electrónico es una nueva forma de hacer gobierno que debe atender a la misión de la C RBV: refundar la República para establecer una sociedad democrática, participativa y protagónica, multiétnica y pluricultural.

Sin embargo, a pesar de que existe una política pública sobre Gobierno Electrónico en Venezuela, aún ésta no se ha consolidado en los documentos analizados, donde se evidencian los pasos gigantescos que se han dado al centrar las políticas de desarrollo tecnológico en el ser humano y en el bienestar social de los venezolanos. Dado que, como lo expone Páez (2011), una primera etapa ha sido desarrollada con la ventaja de contar, además, con todo un marco legal para su aplicación, el proceso de Gobierno Electrónico en Venezuela tiene por delante un largo camino que recorrer antes de poder alcanzar plenamente su propósito de impulsar la participación ciudadana.

Para estos propósitos se requiere superar la visión del Estado basada en la eficiencia técnica y avanzar hacia un modelo menos consumista de tecnología que tienda a resolver problemas básicos de la sociedad, especialmente en el caso de los municipios venezolanos, los cuales de acuerdo a su autonomía jurídica tienen la potestad de erigir su particular ordenamiento jurídico a través las Ordenanzas Municipales y Reglamentos, que se han desarrollado como una política pública local en materia de las potencialidades del Gobierno Electrónico, sobre todo en los municipios urbanos del país (Asamblea Nacional, 2010).

2.2. Factores societarios

El desarrollo del Gobierno Electrónico Local en Venezuela y en el resto de los países latinoamericanos se encuentra en proceso de transición. Las TIC's dan cabida a modelos de interacción en donde los ciudadanos de una localidad pueden intervenir de forma activa y colaborativa en los asuntos democráticos desde el ciberespacio. Sin embargo, la realidad es otra. Hasta ahora, la experiencia venezolana en materia de Gobierno Electrónico Local se ubica en el nivel informacional e interactivo, y en casos muy puntuales, a nivel transaccional, aunque ninguno de los tres niveles se ha sido desarrollado completamente, según evidencia de la indagación propia sobre los portales electrónicos locales en el país.

Partiendo de la realidad de una oferta mayormente informacional, con pocas posibilidades de interacción y transacción, el objetivo del Gobierno Electrónico Local se dirige hacia su madurez, conforme a las oportunidades de desarrollo que se insertan al ir hacia la automatización digital de los servicios, como factor determinante en la ejecución de operaciones mucho más eficientes y eficaces.

En consecuencia, se determina que es indispensable la planificación para la incorporación de tecnologías en la gestión local, focalizada en el ciudadano y sus distintas interacciones societales e incluir como factores estratégicos planteados por Pando y Fernández (2013), los cuáles demuestran la necesidad de:

- a) *La reducción de la burocracia.* Alcanzar la máxima interoperabilidad al conectar a los diferentes organismos 'islas' de los municipios con otros Estados subnacionales. Aquí existe un componente insoslayable de cuota de poder, porque muchas veces las funciones del Estado se yuxtaponen.
- b) *La interacción de las autoridades con los ciudadanos y viceversa.* Convocar a los ciudadanos a diseñar y discutir políticas públicas con atención a los siete días de la semana, las veinticuatro horas del día. Esto se puede lograr si el municipio está disponible a través de múltiples canales (presencial, telefónico, internet y redes sociales, entre otras).
- c) *La gestión y sistematización de la información.* Los volúmenes de la información son enormes; el desafío entonces es digitalizarlos y llevarlos al mundo electrónico para facilitar su acceso. Esta gestión debe incluir la seguridad, autenticación de personas y documentos, así como la protección de datos personales.
- d) *La disminución de la brecha digital.* Mediante la inserción de las TIC's en el seno de la sociedad se busca reducir la brecha digital.
- e) *La innovación en el sector público local.* Mediante el aprendizaje de los servidores públicos a través de internet y el desarrollo de contenidos para mejorar las condiciones y el acceso a las tecnologías, se puede lograr una mayor innovación a nivel del sector público local.
- f) *El cambio cultural.* Con el objetivo de integrar datos, es decir, de vencer viejas resistencias, para ello se hace necesario un cambio de cultura.

Estos autores consideran pertinente un enfoque amplio para los factores estratégicos que impulsen el Gobierno Electrónico Local, que incluya diferentes dimensiones: gobierno (modernización administrativa y gobierno abierto); calidad de vida (salud, educación, seguridad, cultura); desarrollo sustentable y economía y participación ciudadana. También se pueden agregar las dimensiones de movilidad e infraestructura (infraestructura tecnológica).

En el caso venezolano, es preciso aclarar que las telecomunicaciones eran un servicio al cual tenían acceso solo una minoría de la población, antes de 1998. Según datos de las últimas cifras publicadas por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel) en su sitio Web, revela que en penetración de Internet ha crecido casi 61 veces pasando de 1,30 a 62 por ciento entre 1998 y 2015 (<http://www.conatel.gob.ve>) Antes de este período, las telecomunicaciones estaban casi totalmente en manos privadas y los nuevos proyectos sólo respondían al retorno económico de esta actividad, sin tomar en cuenta el desarrollo social o educativo de las comunidades locales.

Conatel en su informe estadístico de cierre del año 2018 demuestra que el acceso a las TIC's se ha incrementado de manera considerable. Hasta el 2018 se registró un total de 5.6 millones de suscripciones, banda ancha y banda ancha móvil, con crecimiento sostenido en relación a los años anteriores. Se estimó un total de 48% de nuevos usuarios de Internet, al cierre del año 2018, lo cual representa un aumento de 15% al comparar con el mismo

período del año 2017, es decir, que según índices demográficos aproximadamente 70 de cada 100 habitantes utilizan el servicio.

Es de destacar que entre 90% y 95% de los medios de comunicación eran privados, en comparación con los públicos antes del 2001. Grandes proyectos como el Satélite Simón Bolívar (Venesat-1) partieron de un compromiso social, donde ya hoy más de 8 mil antenas están siendo utilizadas para llevar comunicación a lugares remotos donde nunca se había podido llevar ningún otro tipo de redes de comunicaciones.

Los grandes proyectos de desarrollo, con sentido social, del sector de telecomunicaciones concebidos por el entonces Presidente Hugo Rafael Chávez Frías no solo implicaban el desarrollo nacional, sino otra de las iniciativas fue la interconexión de todas las fuerzas del orden público, a través de un sistema de telecomunicaciones, como el servicio de Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV), la cual ha transformado su gestión, con las telecomunicaciones como herramienta de desarrollo socio-productivo y educativo (<https://www.cantv.com.ve>).

Siguiendo la tendencia de la telefonía móvil como el servicio de telecomunicaciones de mayor crecimiento en el mundo, en Venezuela el gobierno móvil permite acceder a los servicios de Gobierno Electrónico Local, donde la penetración móvil es del 97,59% y de los suscriptores activos es del 92,55%, representando una disponibilidad de aproximadamente 93 suscriptores en el uso del sistema de telefonía móvil por cada 100 habitantes. Esto según las estimaciones al cierre del segundo trimestre de 2011, consultado en Conatel (<http://www.conatel.gob.ve>).

El Gobierno en Línea, implica una aplicación de gobierno móvil, que, en pocos pasos, a través de teléfonos celulares es posible acceder al directorio de las instituciones venezolanas, trámites y servicios disponibles, destacando los más visitados (Marín, 2011). También ofrecen la Versión Portal Wap, disponible para navegar en Internet a través de los celulares, incluidos los terminales con pantallas táctiles y la versión para celulares con Android, a partir de la versión 2.1 (<https://www.cnti.gob.ve>)

Otros servicios a la ciudadanía que se destacan como factor estratégico para promover el Gobierno Electrónico Local es la mensajería multimedia y texto (SMS, MMS) así como accesos a los servicios de Banca Móvil dispuesto por el sistema financiero público (banca pública) y la banca privada en alianza con instituciones públicas.

En fecha del 29 al 31 de marzo de 2017, se llevó a cabo el Primer Encuentro de Venezuela Digital, proyecto en el cual participaron especialistas en el área de comunicación digital con el fin de compartir conocimientos acerca del efecto, importancia y alcance futuro de la comunicación digital y las redes sociales en Venezuela (Caraballo, 2017). El mencionado encuentro abordó temas de vital importancia en el tema 2.0, como lo son: riesgos y amenazas de las redes sociales, protección de datos, uso consciente de la tecnología, Big Data, psicometría, filtraciones, WikiLeaks, Panamá Papers, comunicación digital y soberanía, Política 2.0, infoentretenimiento en la política, narrativas transmedia y crossmedia, educación virtual (E-learning), software libre, redes sociales como armas de protesta y experiencia de redes sociales latinoamericanas, entre otros.

Sin embargo, pese a estos datos, el incremento apreciable en uso de TIC's no responde sólo a iniciativas públicas y privadas. Una mayor penetración de las TIC's en la sociedad

está ligada a las políticas que en Gobierno Electrónico Local maneja el Estado venezolano paralelo a las nuevas corrientes. En Venezuela se respalda el uso del Software Libre ofreciendo al usuario la oportunidad de uso, expansión y transformación al conceder licencias que habilitan al usuario para copiar, examinar, modificar y/o mejorar diferentes programas.

En síntesis, la implementación del Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (PNCTI) y estas iniciativas de infraestructura en Venezuela, tal como lo habían planteado Portillo y Portillo (2013), han motivado la discusión en la participación de los diferentes factores de la sociedad, concibiendo el gran auge tecnológico de los últimos años como una oportunidad de inclusión que fomente la construcción de una cultura científico-tecnológica que oriente las potencialidades y capacidades nacionales hacia la transformación de la sociedad venezolana, a partir de la configuración de valores y modelos de acción que promuevan una ciencia, tecnología e innovación pertinente, integral y de producción colectiva.

2.3. Factores relacionales

En virtud de la responsabilidad adquirida para fortalecer el Gobierno Electrónico Local, en Venezuela se han delineado un conjunto de programas y proyectos dirigidos a democratizar el acceso a la mayor cantidad de ciudadanos y empresas a las TIC's, en función de disminuir la brecha digital (Infocentros, Megainfocentros, Infomóvil, Infopuntos, entre otros); formación y capacitación de recursos humanos en materia tecnológica (Programa de Cisco e IBM, Academia de Software Libre, becas); infraestructura y modernización (Alcaldía Digital, La Red Inalámbrica, Internet 2, La Red del Estado); generación de contenidos, información y educación en línea (Portales de carácter informativos, transaccionales y educativos) (<http://www.minci.gob.ve>).

Por su parte, el portal Gobierno en Línea (www.gobiernoenlinea.gob.ve) es una estrategia del Gobierno Nacional liderada por el Ministerio de Poder Popular de Educación Universitario, Ciencia y Tecnología y el Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI) que busca contribuir en la prestación de servicios a los ciudadanos, mediante el uso de las TIC's Libres, bajo los siguientes principios: gobierno centrado en el ciudadano, visión unificada del Estado y acceso equitativo y multi-canal.

El portal Gobierno en Línea (www.gobiernoenlinea.gob.ve) ofrece a los ciudadanos una ventana de fácil acceso a los servicios ofertados por el Poder Público y Poder Popular colocando a su disposición un directorio de la Administración Pública, información nacional e internacional referida a logros del gobierno venezolano, además de toda una galería de trámites y servicios, y contenidos informativos que motiven la participación ciudadana y la contraloría social.

Su esquema interactivo busca promover una gestión pública efectiva, eficaz y participativa para la prestación de servicios e información al ciudadano y con esto mejorar la calidad de vida de todos los habitantes del país, fortaleciendo la democracia protagónica y participativa (<http://www.gobiernoenlinea.gob.ve>)

Entre las funcionalidades especiales del servicio se pueden mencionar:

- a) *Gobierno-móvil*. Es el uso de la telefonía móvil para la prestación de servicios del sector público a la ciudadanía, facilitando que las personas «en cualquier lugar, a cualquier hora» puedan, a través de su teléfono celular, acceder a los servicios de gobierno.

b) *Geo-portal Gobierno en Línea*. Información georeferenciada de los Estados, Instituciones y Trámites utilizando como base cartográfica la suministrada por el Instituto Geográfico de Venezuela Simón Bolívar (IGVSB).

c) *Televisión Digital Abierta (TDA)*

d) *Redes sociales*. Tales como Twitter, Facebook, Instagram y Youtube.

El Portal Gobierno en Línea (<http://www.gobiernoenlinea.gob.ve>) constituye el punto de referencia de todas las páginas Web de las Instituciones de la Administración Pública venezolana, cuenta con un directorio de más de 1000 instituciones públicas, 564 trámites de carácter informativo de entes y órganos del Estado, más de 60 noticias diarias y análisis de la situación política, social y económica del país; visitas virtuales de sitios históricos, información general de Venezuela, animaciones de conciencia ciudadana, marco jurídico venezolano, señal de RNV, YVKE Mundial y VTV en vivo, entre otras secciones.

Se espera que este esfuerzo permita continuar trabajando en consolidar los avances que se han tenido en materia de Gobierno Electrónico en Venezuela, así como incentivar debates y mayor participación de todos los actores del país en cuanto a la implementación, los problemas y los futuros desafíos en el uso de las tecnologías de información y comunicación.

Actualmente existen en Venezuela tres iniciativas digitales concretas que contienen información portales para los municipios venezolanos: Alcaldía Digital (www.alcaldias.gov.ve), Alcaldías de Venezuela (www.alcaldias.com) y el índice de poderes del Directorio de Gobierno Electrónico Venezuela (www.gobiernoenlinea.gob.ve). En el índice de poderes del Directorio de Gobierno Electrónico-Venezuela se observa un fichero con la totalidad de las Alcaldías y un link con aquellas que tienen página Web. De las 335 Alcaldías presentes, un 87% tienen dominio asignado (294) y un 13% aún no lo tienen o están en desuso (43).

De los veinte y nueve (29) sitios Web de las Alcaldías de Venezuela, que corresponden a municipios urbanos, de acuerdo a su censo poblacional, el 80% de ellas están bajo dominios .gov.ve o .gob.ve; el resto está hospedada bajo plataformas comerciales nacionales e incluso desde plataformas extranjeras, no estando por consiguiente, este 20% restante dentro de los directorios oficiales del Estado venezolano.

En el directorio oficial del caso concreto del estado Zulia, sólo siete (7) alcaldías están direccionadas a sitios oficiales .gob.ve, el resto de las alcaldías poseen una página dentro de Gobierno en Línea únicamente o blogs, con información sobre misión y visión del municipio, según la escala, solo a nivel informacional, simulando una cartelera informativa, sin ningún otro valor agregado.

3. Una síntesis de los factores estratégicos para el desarrollo del Gobierno Electrónico Local a nivel municipal

A continuación, se despliega en la Tabla 1 un resumen de los factores estratégicos para el desarrollo del Gobierno Electrónico Local en los municipios urbanos venezolanos.

Tabla 1. Factores estratégicos para el desarrollo del Gobierno Electrónico Local a nivel municipal

Factor estratégico	Evidencias Acciones	Impacto
<p>1. Factores legales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). • Decreto No. 825 (2000). • Decreto No 1.204 sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001). • Ley Especial contra los Delitos Informáticos (2001). • Decreto No 2.479 (2003). • Decreto 3390. Sobre el uso del Software Libre en la Administración Pública (2004). • Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2000). • Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos (2008). • Normas Técnicas de Formato Abierto de Documentos ODF PDF y portales Web de la APN (2009). Gaceta Oficial 39.109. • Ley de Interoperabilidad (2012). • Ley Orgánica de la Administración Pública (2014). • Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2014). • Plan Nacional Simón Bolívar. Desarrollo Económico y Social de la Nación (2007-2013). • Plan de la Patria. Segundo Plan Socialista de Desarrollo Económico y Social de la Nación (2013-2019). 	<p>Desde 1999, avances en el ordenamiento jurídico venezolano en materia de TIC's, Gobierno Electrónico y aplicaciones para el desarrollo tecnológico que promueve la modernización administrativa y gobierno abierto en los municipios.</p> <p>Se requiere superar la visión del Estado basada en la eficiencia técnica y avanzar hacia un modelo menos consumista de tecnología que tienda a resolver problemas básicos de la sociedad, especialmente en el caso de los municipios urbanos en Venezuela.</p>
<p>2. Factores societarios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación para la incorporación de tecnologías en la gestión local. • Reducción de la burocracia. • Interacción de las autoridades con los ciudadanos y viceversa. • Gestión y sistematización de la información. • Disminución de la brecha digital. • Innovación en el sector público local. • Cambio cultural. 	<p>Gobierno Electrónico Local, modernización administrativa, gobierno abierto, infraestructura tecnológica, desarrollo sustentable, movilidad e infraestructura tecnológica.</p>

<p>3. Factores relacionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programas y proyectos dirigidos a democratizar el acceso a la mayor cantidad de ciudadanos y empresas a las TIC's: Infocentros, Megainfocentros, Infomóvil, Infopuntos. • Formación y capacitación de recursos humanos en materia tecnológica (Programa de Cisco e IBM, Academia de Software Libre, becas). • Infraestructura y modernización (Alcaldía Digital, la Red Inalámbrica, Internet 2.0, la Red del Estado). • Generación de contenidos, información y educación en línea (Portales de carácter informativos, transaccionales y educativos). 	<ul style="list-style-type: none"> • Gobierno centrado en el ciudadano. • Visión unificada del Estado. • Acceso equitativo y multicanal. • Portales electrónicos de los municipios urbanos en Venezuela.
<p>4. Factores de valor agregado</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cultura de uso de tecnologías de información. • Interrelación entre un municipio, sector público y privado, desde el punto vista legal o político para la colaboración interinstitucional. • Esta colaboración se complementa con el respeto institucional que la CRBV de 1999 y la legislación otorgan a los funcionarios públicos en el ejercicio de sus funciones. 	<p>Se entiende al Estado como uno solo y por ello todos los organismos que lo componen deben interactuar para lograr los fines y objetivos comunes. Ejemplos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Competencias concurrentes entre los niveles nacional y subnacional de gobierno, como servicios de agua y electricidad. • Mancomunidades entre municipios para gestionar servicios públicos, como la recolección de basura, en el caso de la subregión metropolitana del estado Zulia, en la que intervienen los municipios Maracaibo, San Francisco, Cañada de Urdaneta y Jesús Enrique Lossada; • Ciudad digital, como Chacao, Baruta y Hatillo en el Distrito Capital y estado Miranda. • Convenimientos de armonización tributaria como el del Lago de Maracaibo, para las regalías de la industria petrolera, o en materia de licores. • Articulación en redes intergubernamentales, con organismos multilaterales y otros actores que consolidan una agenda pública local, hacia la gobernanza electrónica.

<p>5. Factores de protección</p>	<p>Preservación de los datos; acceso y protección de los mismos; derechos de los ciudadanos al acceso a su propia información, en relación a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Confidencialidad. • Integridad. • Disponibilidad. • Copias de resguardo. • Control de acceso. • Entrenamiento al personal. • Control de acciones. • Controles criptográficos. Protección y encriptación de datos. • Firma digital. • Accesos remotos nos autorizados. 	<p>Instancia: Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica (SUSCERTE), organismo encargado de coordinar e implementar el modelo jerárquico de la Infraestructura Nacional de Certificación Electrónica.</p> <p>También acredita, supervisa y controla a los Proveedores de Servicios de Certificación (PSC) y es el ente responsable de la Autoridad de Certificación Raíz del Estado venezolano.</p>
---	--	---

Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Es una tendencia cada vez más creciente del uso del recurso del E-Government, o Gobierno Electrónico, como aliado de una política informacional en el ámbito local, a través de portales de Internet o recursos tecnológicos, para la contribución de los procesos que desarrollan las administraciones de los municipios venezolanos, en comunicación interactiva con sus ciudadanos, al estar informados o acceder a la información de manera sincrónica o asincrónica de los acontecimientos de interés local.

En Venezuela, el gran auge tecnológico de los últimos años se considera una oportunidad de inclusión para el fomento de la construcción de una cultura científico-tecnológica que oriente las potencialidades y capacidades nacionales hacia la transformación de la sociedad venezolana, a partir de la configuración de valores y modelos de acción que promuevan una ciencia, tecnología e innovación pertinente, integral, y de producción colectiva.

Es por ello que la incorporación de factores estratégicos del Gobierno Electrónico Local para los municipios urbanos, aliado a la modernización de la Administración Pública Municipal, materializado en los programas y servicios de las instituciones municipales se ha convertido en una valiosa herramienta para reducir costos de operación, tiempo de gestión, facilitar la supervisión y más importante aún, en el caso especial de las instituciones públicas de carácter local, implementar sistemas que permitan dar soluciones a las necesidades de los ciudadanos, disminuyendo la lejanía y separación normalmente existente entre los administradores y los administrados, y facilitar y mejorar los procesos de gobernanza y de la Administración Pública Local, lo cual es el llamado hoy día al fortalecimiento a través de la herramienta del Gobierno Electrónico.

En ese sentido, también siguiendo a Gómez y Arenas (2006), la aplicación de herramientas de Gobierno Electrónico como factor estratégico, permite a los poderes públicos: modernizar las operaciones del Estado; mejorar los servicios ofrecidos a sus ciudadanos; aumentar la transparencia y reducir la corrupción e incrementar la participación ciudadana.

Por ello se afirma que resulta necesario planificar la incorporación de las TIC's en la gestión local, porque el uso de las tecnologías de la información y la comunicación no solo simplifica y hace más eficiente la gestión, sino que también aumenta el capital político de los líderes. Cuando se piensa en Gobierno Electrónico, se piensa más desde la oferta de los servicios que tiene el Estado para dar, lo que puede generar una subutilización de la herramienta.

En definitiva contar con un plan estratégico para incorporar tecnologías que dé un marco regulatorio básico permitirá a la administración local de los municipios urbanos en Venezuela, avanzar de manera gradual para asegurar la provisión de servicios públicos y acercarse al concepto de ciudades digitales o ciudades inteligentes. El espíritu que debe orientar este cambio cultural es que ninguno de los actores involucrados en el proceso puede llevarlo a cabo solo, sin la colaboración de todos los actores involucrados.

La creciente participación ciudadana viene por el lado de la demanda, en efecto, la propia naturaleza democratizadora de las TIC's, especialmente en los dispositivos móviles de comunicación, abre la puerta para repensar y redefinir el modo en que se relacionan los ciudadanos con sus gobiernos locales, lo que implica reconfigurar toda la relación entre gobernantes y gobernados.

Las crecientes demandas sociales, que se hicieron visibles en diversos países del mundo a través de dispositivos tecnológicos, evidencian que la ciudadanía adquiere cada vez más protagonismo en la definición de las soluciones a los problemas que los afectan. Por eso, en la actualidad los gobiernos locales enfrentan otro desafío: el de convertirse en gobiernos abiertos, con características idóneas de transparencia institucional, colaborativos y participativos.

Referencias bibliográficas

- Abreu, G. (2002). Hacia el procedimiento administrativo electrónico venezolano en el contexto de la administración pública electrónica. Recuperado de: <http://cibersociedad.rediris.es/congreso/comus.htm>.
- Caraballo, B. (21 de marzo de 2017). Venezuela Digital 2017: un encuentro para el debate y la batalla comunicacional. Caracas, Venezuela. Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información. Recuperado de: <http://www.minci.gob.ve/venezuela-digital-2017-encuentro-debate-la-batalla-comunicacional/>.
- Cimoli, M. y Castillo, M. (2016). La nueva revolución digital. De la Internet del consumo a la Internet de la producción. Santiago, Chile. Unidad de Innovación y Nuevas Tecnologías. División de Desarrollo Productivo y Empresarial. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Naciones Unidas. Recuperado de: https://www.cepal.org/sites/default/files/publication/files/38604/S1600780_es.pdf.
- Deakins, E & Dillon, S. (2002) E-Government in New Zeland: the local authority perspective. International Journal of Public Sector. Vol. 15, N° 5, pp. 375-398. Recuperado de: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/09513550210435728/full/html>.

- Gómez, P. y Arenas, M. (2006). Análisis del desarrollo del gobierno electrónico municipal en Venezuela. Caracas, Venezuela. Cátedra Software AG – Alianza Sumaq en Gobierno Electrónico.
- González, N. (2010). Propuesta de Gobierno Electrónico a la Alcaldía del municipio Barinas (Caso: Estatus De Proyectos). CONHISREMI. Revista Universitaria Arbitrada de Investigación y Diálogo Académico. Vol. 6, N° 3, pp. 76-99. Recuperado de: <https://www.yumpu.com/es/document/read/13746725/propuesta-de-gobierno-electronico-a-la-conhisremi>.
- Marín, A. (20 de septiembre de 2011). Venezuela: portal del Gobierno en Línea presenta nuevo diseño. Caracas, Venezuela. estamos en línea. Noticia de tecnología e innovación. Recuperado de: <https://www.estamosenlinea.com.ve/2011/09/20/venezuela-portal-del-gobierno-en-linea-presenta-nuevo-diseno/>.
- Martínez, F. (2017). Innovación pública en América Latina: conceptos, experiencias exitosas, desafíos y obstáculos. Revista de Gestión Pública. Vol. VI, N° 1, Enero-Junio, pp. 5-18. Recuperado de: <https://revistas.uv.cl/index.php/rgp/article/view/2212>.
- Naser, A. y Concha, G. (2011). El gobierno electrónico en la gestión pública. Serie Gestión Pública. N° 73. Santiago, Chile. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social. Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Naciones Unidas. Recuperado de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf.
- Páez, Á. (2011). Hacia una teoría venezolana sobre Gobierno Electrónico. En: Arcila, C. (Coord.). El Gobierno Electrónico en Venezuela. Balance y perspectivas. San Cristóbal, Venezuela. Grupo de Investigación “Comunicación, Cultura y Sociedad” - Universidad de Los Andes. Centro de Investigación de la Comunicación - Universidad Católica Andrés Bello. pp. 12-39.
- Pando, D. y Fernández, N (Comps.) (2013). El gobierno electrónico a nivel local. Experiencias, tendencias y reflexiones. Buenos Aires, Argentina. Fundación CIPPEC. Universidad de San Andrés. Recuperado de: <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1339.pdf>.
- Portillo, R. y Portillo, R. (2013) Gobierno electrónico en los municipios del Estado Zulia. Provincia. N° 29, Enero-Junio, pp. 93-110. Universidad Católica Cecilio Acosta. Maracaibo, Venezuela.
- Reilly, K. (2004) Defining E-governance and E-Democracy in Central America For Action. En: E- government, ICT & Civil Society in Central America. Recuperado de: <http://katherine.reilly.net/e-governance/egovernance.pdf>.
- Salas, E.; López, O. y Lara, L. (2006). Impacto de las TIC, iniciativas y recursos tecnológicos venezolanos. Comunicación y Pedagogía: nuevas tecnologías y recursos didácticos. N° 213, pp. 91-98. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2099113>.

Documentos legales e institucionales

Asamblea Nacional Constituyente (30 de diciembre de 1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.860. Editorial Arte.

Asamblea Nacional Constituyente (28 de marzo de 2000). *Ley Orgánica de Telecomunicaciones*. Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial N° 36.920.

Asamblea Nacional (30 de octubre de 2001). *Ley Especial contra los Delitos Informáticos*. Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial N° 37.313.

Asamblea Nacional (28 de diciembre de 2010). *Ley Orgánica del Poder Público Municipal*. Gaceta Oficial N° 39.535 (Extraordinaria).

Asamblea Nacional (17 de diciembre de 2014a). *Ley Orgánica de la Administración Pública*. Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.147.

Asamblea Nacional (18 de noviembre de 2014b) *Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación*. Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6151.

Presidencia de la República (10 de febrero de 2001). *Decreto No. 1204 con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas*. Caracas, Venezuela. Gaceta Oficial N° 37.076.

Presidencia de la República (28 de diciembre de 2004). *Decreto 3390: Sobre el uso del Software Libre en la Administración Pública*. Caracas, Venezuela. Gaceta oficial N° 38.095.

Páginas web consultadas en el 2019

- <http://www.gobiernoenlinea.ve>.
- <http://www.producto.com.ve/195/>
- <http://www.gobernaciondelzulia.gov.ve/>
- www.alcaldiademaracaibo.gob.ve.
- www.infocentros.gob.ve
- <http://fundabit.me.gob.ve/proyectos/cbit>
- <http://www.cnti.gob.ve>
- www.canaimaeducativo.gob.ve
- www.misionribas.gov.ve
- www.avn.info.ve
- www.minci.gob.ve
- www.suscerte.gob.ve
- www.ciudaddeprogreso.org.ve
- www.cepep.org.ve
- <http://www.conatel.gob.ve>
- <https://www.cantv.com.ve>



UNIVERSIDAD
DEL ZULIA

 Cuadernos
Latinoamericanos

Vol.32 N°57

*Esta revista fue editada en formato digital y publicada
en junio de 2020, por el Fondo Editorial Serbiluz,
Universidad del Zulia. Maracaibo-Venezuela*

www.luz.edu.ve
www.serbi.luz.edu.ve
produccioncientifica.luz.edu.ve

EN ESTE NÚMERO

EDITORIAL

Elita Luisa Rincón Castillo

La revista científica académica como instrumento de divulgación y difusión de la investigación

ARTÍCULOS

María Paz López

Cooperación científico-tecnológica entre Argentina y México: el caso del Centro Argentino-Mexicano en Biotecnología (2011-2015)

Leonardo Favio Osorio

El Amazonas venezolano en caos: crisis económica y social

Gary Fernando Jiménez Hidalgo, Fabián Ernesto Sánchez Ramos, Sandy Lisbeth Hormaza Villafuerte y Jessenia Estefanía Bravo Verduga

Crisis de balanza de pagos y vulnerabilidad económica: un análisis de tres generaciones de modelos teóricos

Gleccy Leal Ríos y Nelly Primera Mendoza

Factores estratégicos para el Gobierno Electrónico Local en los municipios urbanos de Venezuela

Ángela Evelina Farfán Tigre, Josue Alejandro Arias Medranda, Viviana Auxiliadora Saltos Palacios y Juan Miguel Moreira Largacha

Análisis de las políticas públicas en el contexto mundial, latinoamericano y ecuatoriano: una visión panorámica

Andreína Baralt Rincón

El valor de los recursos ambientales y sus dimensiones estratégicas en microempresas artesanales del estado Zulia, Venezuela

Bernabé Félix Pacheco Santos

Dificultades de acceso al microcrédito de los productores agropecuarios de la Región Arequipa-Perú, 2016-2020

FORO

“A ochenta años de la Teoría General de Keynes (1936-2016)”

Néstor Castro Barrios

La Teoría General de Keynes en su 80° aniversario: origen, vigencia y trascendencia

Rodrigo Cabezas Morales

J. M. Keynes: entre lo paradigmático y el apego al orden. A 80 años de la Teoría General

Omar Muñoz Ramírez

A ochenta años del keynesianismo: paradigma fundacional de la política económica. El desafío de su vigencia