

---

Revista Gestión y Desarrollo Libre, Año 4 N° 8, 2019. p.p. 160 - 177  
ISSN 2539-3669  
Universidad Libre Seccional Cúcuta, Facultad de Ciencias Económicas,  
Administrativas y Contables y Centro Seccional de Investigaciones  
Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías  
María Carreño Ríos  
Carlo Roberto Pérez

# Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías\*

## E-government management in municipalities

Recibido: Noviembre 11 de 2018 - Evaluado: Febrero 16 de 2019 - Aceptado: Mayo 17 de 2019

María Carreño Ríos\*\*  
Carlo Roberto Pérez\*\*\*

### Para citar este artículo / To cite this Article

Carreño Ríos, M., & Pérez, C. R. (Julio-Diciembre de 2019). Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 4(8), (160-177).

### Resumen

El presente estudio tiene por objetivo analizar el impacto de las TIC en el desarrollo del gobierno electrónico en las alcaldías del estado Táchira – Venezuela, a fin de conocer el desarrollo de su gestión. A partir de una muestra de veintinueve alcaldías, se revisan sus páginas *Web* para analizar la información difundida en este medio. Los resultados permiten demostrar que solo nueve alcaldías cuentan con una página *Web*, razón por la cual queda todavía un camino por recorrer para desarrollar el gobierno electrónico y favorecer la gestión.

**Palabras Clave:** Gobierno Electrónico, Tecnologías de la Información y Comunicación, Gestión

---

\* Artículo inédito. Artículo de investigación e innovación. Artículo de investigación. Proyecto vinculado a la Maestría en Administración de la Universidad de los Andes – Venezuela.

\*\* Licenciada en Administración y Licenciada en Contaduría Pública por la Universidad de los Andes - Venezuela. Participante de la Maestría en Administración de la Universidad de los Andes - Venezuela. Profesora Instructora de la Universidad de los Andes - Venezuela. Email: mariacarrenorios@gmail.com.

\*\*\* Licenciado en Contaduría Pública por la Universidad de los Andes - Venezuela. Profesor Instructor de la Universidad de los Andes-Venezuela. Email: perezcarlo2689@gmail.com.

## Abstract

This study aims to analyze the impact of ICTs on the development of e-government in the municipalities of the state of Táchira - Venezuela, in order to understand the development of their management. Based on a sample of twenty-nine municipalities, their web pages are reviewed to analyze the information disseminated in this medium. The results show that only nine municipalities have a Web page, which is why there is still a way to go to develop e-government and to favor management and administration.

**Key words:** Electronic Government, Information and Communication Technologies, Management

## SUMARIO

INTRODUCCIÓN. - ESQUEMA DE RESOLUCIÓN. -I. Problema de investigación. - II. Metodología. - III. Plan de redacción. - 1 Gobierno electrónico. - 2. Las Tecnológicas de la Información y Comunicación (TIC). -3. Nivel de desarrollo del gobierno electrónico a través de las TIC. - 4. Resultados de investigación. - CONCLUSIONES. - REFERENCIAS.

## Introducción

Negar el amplio auge e impacto que han tenido las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el funcionamiento y desarrollo de las sociedades modernas, aparte de un exabrupto sería un sin sentido. Hechos de importancia mundial y latinoamericana se han producido en los últimos tiempos que hubieran sido imposible de documentar, registrar y denunciar si no fuese por estas tecnologías, algo que en los años 70's y 80's, era impensable y que se prestaban para el ocultamiento y la impunidad (Núñez Barrios & Paredes Dugarte, 2018).

Lo mismo sucede con hechos y hallazgos relacionados con el universo, el descubrimiento de agua en el planeta Marte, la probable existencia de vida en ese mismo planeta, satélites, drones, pagos sin papel moneda y a grandes distancias, conocer en tiempo real el resultado de unas elecciones en cualquier país o parte del mundo, de una competencia deportiva, entre otras, son algunos de las muchas posibilidades que nos regalan y ofrecen a diario el desarrollo y auge de estas tecnologías. Las TIC, como puede verse, está afectando la vida, porque prácticamente no hay un momento del día en que se requiera de las TIC para informar y/o comunicar sin limitaciones de tiempo y espacio. En este sentido, las TIC forman parte de cualquier estamento o estructura presente en la sociedad,

desde una pequeña tienda de ropa o víveres, hasta un conglomerado de empresas transnacionales, desde el ámbito familiar hasta el ámbito universal, desde el ámbito público hasta el ámbito privado (Buitrago Rodríguez, Molina Orozco & Gonzalez Júnior, 2018). Es razón de ello los gobiernos, en todos sus niveles, ya sea local, regional o nacional, no debe ni debería escapar al influjo de las TIC para el desarrollo de su gestión, pues de hacerlo, estaría no solo quedándose atrás con respecto a la dinámica mundial y, más importante aún, desaprovechando una herramienta que es vital para el buen funcionamiento y desarrollo de la gestión y la administración. Un gobierno que ignore las TIC está evitando conocer, en tiempo real, las necesidades de las comunidades a las que se deben atender y dejando de ofrecer información relevante para el control de la gestión, la transparencia y, el logro de los objetivos.

En el caso de los gobiernos locales o municipales, como son las alcaldías, que se encargan de recolectar y distribuir recursos por medio de tributos, tasas, multas, entre otros, sin duda algunas que las TIC juegan un papel fundamental para el desarrollo de esta tarea, ya que los trámites podrían realizarse de forma más expedita gracias a las posibilidades que ofrecen las herramientas tecnológicas. El presente estudio tiene por objetivo analizar el impacto de las TIC en el desarrollo del gobierno electrónico (GE) en las alcaldías del estado Táchira, Venezuela.

## **Esquema de resolución**

### **1. Problema de investigación**

El presente estudio tiene por objetivo analizar el impacto de las TIC en el desarrollo del GE en las alcaldías del estado Táchira, Venezuela. Básicamente se busca explicar cómo las herramientas del GE contribuyen en la gestión de las alcaldías y, a partir de ahí, identificar por un lado las ventajas que supone para las alcaldías y los ciudadanos y, por otro lado, conocer los obstáculos que impiden desarrollar el GE de manera óptima. Por lo dicho hasta aquí, surge la siguiente interrogante de investigación:

¿Cuál es el impacto de las TIC en el desarrollo del GE en las alcaldías del estado Táchira, Venezuela?

### **2. Metodología**

Esta investigación es de tipo cuantitativa que se apoya en un estudio es de tipo analítico. El estudio analítico “tiene como objetivo analizar un evento y

comprenderlo en términos de sus aspectos menos evidentes” (Hurtado de Barrera, 2015: 269). Al respecto, Bunge (1981) señala que la investigación analítica busca descubrir los elementos que integran el evento en estudio a fin de comprenderlos de forma profunda. Para llevar a cabo este tipo de investigación, desde el punto de vista holístico, será necesario pasar por tres fases, a saber: una primera de tipo exploratorio, puesto que trata un tema poco conocido o estudiado, por lo que los resultados obtenidos de la misma, no son más que una visión aproximada del fenómeno en estudio, es decir, explorar cuáles alcaldías implementan o utilizan herramientas del GE (Eslava Zapata, Pérez Carrero & Aranguren Carrero, 2014).

Una segunda fase de tipo descriptiva en la que se expondrán las características del objeto en estudio, con el fin de establecer su comportamiento, esto es describir cómo esas alcaldías aplican el GE y con qué elementos y, por último, una fase analítica que busca básicamente, analizar todo lo relacionado con la implementación del GE en dichas alcaldías, es decir, con qué fin lo utilizan, cuáles son sus beneficios y beneficiarios y cuáles problemas pudieran surgir para su aplicación (Chacón & Eslava, 2017). En este sentido, se trabajó con una muestra integrada por 29 Alcaldías a fin de revisar las páginas *Web* e identificar la implementación del Gobierno.

### **3. Plan de redacción**

#### **3.1. Gobierno electrónico**

Los entes gubernamentales, y en específico las alcaldías, requieren de una óptima recaudación de sus impuestos para poder contar con ingentes recursos que les puedan garantizar una gestión beneficiosa en favor de las comunidades. En ese sentido, necesitan implementar una serie de mecanismos apoyados en la tecnología haciendo uso del GE que contribuyan a hacer expeditos todos los caminos que favorezcan dicha recaudación y para ello es necesario, y más en los tiempos modernos, sin duda, el uso de las TIC proporciona una serie de beneficios que están orientados a simplificar cualquier trámite que se requiera realizar.

Venezuela, desde el siglo XX se ha caracterizado por tener como principal fuente de ingresos los derivados de la industria petrolera, así como aquellos provenientes de la explotación de las riquezas en recursos no renovables; en tal sentido, se dejó a un lado la importancia que presenta para las arcas nacionales la tributación; tomando en cuenta que, en gran medida, la renta petrolera sustituía el esfuerzo de los ciudadanos en relación con la generación de riqueza o recursos,

los cuales también, a través de los distintos tributos vigentes (impuestos, tasas y contribuciones), tienden a contribuir en la construcción y desarrollo de un país, todo lo cual condujo a que los ciudadanos tuvieran un escaso nivel de conciencia y cultura tributaria; que resultó ser insuficiente para sobrellevar la carga del gasto público.

Sin embargo en los últimos años una serie de factores de índole políticos, económicos y sociales han llevado a que esa realidad en Venezuela haya cambiado; lo cual derivó en la necesidad, por parte del Estado venezolano, de reformar y fortalecer el sistema tributario, a partir de los postulados establecidos en el Título VI del Sistema Socio Económico, capítulo II: del Régimen Fiscal, en la sección segunda, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año 1999 y en virtud de la potestad tributaria que tiene el Estado, el cual, en palabras de Villegas (2005: 225), “constituye la facultad de crear, modificar y extinguir unilateralmente tributos”; mediante el diseño de un sistema tributario que permita disponer de ingresos capaces de satisfacer las necesidades colectivas de los ciudadanos.

Igualmente, y en ese mismo sentido, en la normativa venezolana como en la mayoría de las naciones se establece que la Obligación Tributaria que surge entre el Estado, los organismos del poder público y los sujetos pasivos; por ello, para que se verifique la obligación tributaria, previamente debe existir una relación jurídica tributaria, que genere por el acaecimiento del hecho jurídico previsto en la ley, una obligación a la que deba someterse el sujeto pasivo de dicha relación. Por consiguiente, los sujetos intervinientes tanto en la relación tributaria, y consecuentemente en la obligación jurídica tributaria.

En esa misma dirección, vale acotar que el sujeto pasivo está constituido por los obligados al cumplimiento de las prestaciones tributarias, bien sea, y según lo dispone el Código Orgánico Tributario, en “calidad de contribuyentes o responsables”. Los contribuyentes son los sujetos pasivos, respecto de los cuales se verifica el hecho imponible. En tanto que el sujeto activo está representado por el Estado. El Estado, según Gonzalo (2002: 122), es entendido “como la suprema unidad orgánica de convivencia social o, si se prefiere, como forma histórica susceptible de agotar el género comunitario”.

Vale decir, en términos filosóficos y en palabras de Dalbosco (2002: 131) que “El Estado es la unidad de orden y de fin”, que despliega su aparato para intervenir en la sociedad, a través del gobierno que es el órgano de conducción y de la Administración que está encargada de la ejecución de las decisiones. Ahora bien, el Estado debe ser entendido, en sus distintos niveles de poder público. Ese poder le

otorga la potestad tributaria, en el ámbito nacional, estatal y/o municipal. Por ello, se hace necesario establecer que esta potestad está expresamente establecida el texto de la Constitución de la República o procede también de una potestad tributaria derivada, como por ejemplo en el caso de los estados y los municipios, a quienes, para promover la descentralización, se les da ciertas atribuciones de competencia nacional, según el Artículo 157 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Dentro de la potestad tributaria interesa, por la capacidad de independencia o carácter descentralizado que tiene, el Municipio, el cual precisamente es concebido, según el Artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), como la unidad descentralizadora y desconcentrada de poder del Estado por ser la unidad política primaria de la organización nacional, con personalidad jurídica propia y autonomía dentro de los límites que le fija la Constitución de la República y las leyes venezolanas.

La autonomía de los municipios en Venezuela viene dada por la elección pública de sus autoridades, la gestión en materia de su competencia, la creación, recaudación e inversión de sus ingresos, este último aspecto es el que más interesa para términos de identificar las actividades llevadas a cabo por parte de los municipios objeto de estudio y, sobre todo, en relación con el GE, para hacer efectivo su derecho crediticio de fuente tributaria (Eslava Zapata, Buitrago Rodríguez & Gonzalez junior, 2016). En este sentido, la administración tributaria municipal le corresponde a la alcaldía del municipio; sin embargo, el tratamiento que cada gobierno local procura como unidad desconcentrada, difiere en cada alcaldía de la República, ya que cada una genera diversos tipos de tributos dentro del marco de su competencia, para atender las necesidades de las comunidades que se encuentran en su jurisdicción (Buitrago Rodríguez, Eslava Zapata & Gonzalez junior, 2017). Ahora bien, pese a su carácter autónomo y descentralizado, las alcaldías también obtienen recursos a través de asignaciones presupuestarias, pero tienen potestad para obtenerlos por medio de la recaudación obtenida mediante la administración tributaria local.

De ahí que los municipios se han dado a la tarea de diseñar políticas tributarias para obtener ingresos públicos a través de impuestos, tasas y contribuciones. En este sentido, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) establece, en su Artículo 168, que:

Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley. La autonomía municipal comprende:

- La elección de sus autoridades.
- La gestión de las materias de su competencia.
- La creación, recaudación e inversión de sus ingresos (...).

En relación con los tributos que administra y recauda la municipalidad en Venezuela destacan, de manera general, las tasas e impuestos municipales. Dentro del grupo de tasas administrativas de carácter municipal se hallan las de uso de sus bienes o servicios y las que tienen que ver con licencias o autorizaciones. En tanto que, en el grupo de impuestos municipales destacan: el impuesto sobre actividades económicas de industria, comercio, servicios o de índole similar; el impuesto sobre inmuebles urbanos; el impuesto sobre vehículos, el impuesto sobre espectáculos públicos; el impuesto sobre juegos y apuestas lícitas; el impuesto sobre propaganda y publicidad comercial; el impuesto sobre alcohol y especies alcohólicas; el impuesto territorial rural o sobre predios rurales y la contribución especial sobre plusvalías de las propiedades generadas por cambios de uso o de intensidad de aprovechamiento con que se vean favorecidas por los planes de ordenación urbanística, entre otros.

Adicional a estos tributos que administra y recauda los municipios, también estos mantienen interacción con sus ciudadanos, a través de quejas y sugerencias, solicitudes de trámites de permisos y solvencias, información institucional como lo es su misión, su visión y valores, ofrecen sus números de contactos y correos electrónicos, noticias actualizadas sobre las actividades que están llevando a cabo en el municipio, emiten boletines electrónicos mediante sus redes sociales; presentan rendiciones de cuentas anuales, información de sus estados financieros, proyectos en ejecución, informes presupuestarios entre otros.

A fin de lograr obtener ingresos por medio de los referidos tributos o derivado de ellos, la municipalidad posee una serie de facultades que en un todo forman parte de la administración tributaria municipal, dentro de las cuales se haya la recaudación en sí de los tributos, pero además los intereses, sanciones y otros accesorios provenientes de la verificación del cumplimiento de la obligación tributaria; la determinación de la obligación tributaria y, finalmente, la fiscalización. En los últimos años se ha notado cómo el traspaso de competencias del poder nacional hacia los municipios, a través de la aprobación de la Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público, ha producido cambios importantes en la administración tributaria de los municipios, ya que les ha dado la potestad de crear, recaudar e invertir sus recursos para atender las necesidades y servicios de la ciudadanía.

En ese sentido, los municipios a través de las alcaldías deben procurarse un sistema tributario actualizado con la vanguardia tecnológica capaz de captar los tributos y de mantener una comunicación efectiva con la sociedad para lograr una gestión eficaz. Los municipios, como personas jurídicas, pueden obtener ingresos o bien provenientes de explotaciones industriales o comerciales o por otros conceptos como rentas, donaciones, etc., tal como lo establece o lo indica la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) en el Artículo 179, ordinal 2º, señala que las formas de obtener recursos, aparte de los de transferencia del Estado, son:

Las tasas por el uso de sus bienes o servicios, las tasas administrativas por licencias y autorizaciones, las actividades económicas de industria y comercio, servicio o de índole similar, con las limitaciones establecidas en esta Constitución, los impuestos sobre inmuebles urbanos, vehículos, espectáculos públicos, juegos y apuestas lícitas, propaganda y publicidad comercial, y las Contribuciones especiales.

Como puede verse, los municipios tienen unas facultades provenientes del poder tributario originario y del poder tributario derivado, el originario surge de la Constitución, en tanto que el derivado se relaciona con los tributos establecidos por el legislador nacional. En función de las facultades mencionadas, la administración tributaria municipal debe emplear los principios generales del sistema tributario (establecidos en la Constitución de la República, Código Orgánico Tributario y en leyes especiales sobre la materia) con equilibrio, legalidad y eficiencia, para lograr la confianza de los contribuyentes en su actuación y promoviendo el cumplimiento voluntario y tempestivo de la obligación tributaria a través de la autoliquidación de los tributos, para así favorecer al bien común en la referida jurisdicción.

En el caso de Venezuela, se ha indicado, por parte del sector gubernamental, que el GE es una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial en una sociedad basada en el conocimiento, en donde prevalecen como objetivos primordiales la nueva forma de gobernar incrementando la eficiencia y transparencia de la gestión, un trabajo de integración entre Estado-Empresa-Ciudadano, que lleve a un cambio radical en los procesos, la cultura organizacional y a un ciclo de optimización y desarrollo creciente. Por otra parte, los continuos cambios introducidos por las TIC han provocado grandes transformaciones en todos los ámbitos de la sociedad, en los agentes que la conforman y en la manera como éstos se comunican e interrelacionan entre sí; ello incluye la administración pública.

### 3.2. Las Tecnológicas de la Información y Comunicación (TIC)

Las TIC son un conjunto de herramientas, medios y canales para el tratamiento y acceso de la información a fin de dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos digitales que han permitido cumplir con los propósitos de eficiencia y correcta administración que requiere la administración pública, en lo que se ha denominado GE, también denominado *e-government* o e-Gobierno. Con respecto a las TIC Criado & Ramilo (2001: 2), indican que: “pueden ser herramientas que permitan a las administraciones públicas gestionar con mayor calidad, eficacia y eficiencia los servicios y recursos públicos”.

Las alcaldías de Venezuela han venido implementando las TIC en algunas de sus gestiones (procesos internos y externos), lo cual muy probablemente las haya llevado a obtener resultados favorables mediante el uso de esta herramienta que lleva a la adaptación, evolución y renovación en la gerencia pública de los municipios, que va más allá del tecnológico, por cuanto incluye nuevos valores que enriquecen la comunicación recíproca de todas las partes involucradas aumentando la transparencia de las administraciones y la participación ciudadana en la gestión pública.

Al respecto Criado, Ramilo & Salvador (2002: 10), señalan que:

Dentro del proceso de transformación, la extensión de las TIC dentro de las administraciones públicas supone un claro potencial para reformular procesos, gestión y resultados, todo ello, al mismo tiempo que aumenta el descrédito de las formas tradicionales de actuación dentro del sector público y se mejoran los servicios prestados a los ciudadanos.

En el mismo contexto, Páez, Iribarren & Neüman (2003), indican que: “Las nuevas tecnologías, y el asombroso desarrollo de las ciencias de la información, proveen alternativas antes unimaginables para la conformación y reorientación de la gobernabilidad” (s/p). En relación con la optimización de la gerencia dentro de las alcaldías, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010), establece en su Artículo 77 que: “La administración pública municipal debe y puede desarrollar programas de gerencia con procesos de mejora y formación continua, entre otros aspectos, a los fines de brindar un mejor servicio a los ciudadanos y ciudadanas y la mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos”. Se prevé igualmente que puedan desarrollar sistemas de información, seguimiento y control

de la gestión. En lo que respecta a los modos de gestión, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal (2010) establece, en su Artículo 69 que:

Los municipios tienen la potestad para elegir el modo de gestión que consideren más conveniente para el Gobierno y administración de sus competencias. Podrán gestionarlas por sí mismos o por medio de organismos que dependan jerárquicamente de ellos. También podrán hacerlo mediante formas de descentralización funcional o de servicios o mediante la creación de empresas públicas municipales de economía exclusiva o de economía mixta. También podrán contratar con los particulares la gestión de servicios y obras públicas.

Como puede verse, cada alcaldía puede adquirir sus propios mecanismos y/o herramientas que permitan un continuo mejoramiento gerencial dentro de las cuales la aplicación del GE sin duda es un elemento idóneo para brindar un gran abanico de posibilidades en ese sentido con el fin de dar cumplimiento, de la manera más eficiente, a los objetivos propuestos, no sólo en las normas y leyes sino además dentro los fines que persiguen en aras de una gestión interna y externa efectiva. El Gobierno nacional, a través del Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Innovación propone la implementación del GE mediante el uso de las TIC para lograr una gestión eficiente, transparente y oportuna que sirva para mejorar la calidad de vida de la población además de regular los recursos y acciones de la administración pública. Estos parámetros de gobernabilidad electrónica se entienden deben llegar de igual forma a gobiernos regionales y municipales (Cuadrado Ebrero, García Jara & Eslava Zapata, 2011).

### 3.3. Nivel de desarrollo del gobierno electrónico a través de las TIC

Según Lee (2010) la evolución del GE cuenta con cinco fases: presencia en Internet con información estática; interacción con los ciudadanos; Web transaccional; integración horizontal y vertical y participación política o democracia digital.

- **Etapa 1. Presencia en Internet con información estática.** En esta fase los organismos públicos se limitan a ofrecer información sobre la entidad y sus funciones de manera general a través de Internet (Ronaghan, 2001). La información ofrecida por Internet suele estar relacionada con las metas y objetivos de la organización, información de contacto, dirección de las oficinas, horarios de atención al público, entre otros. La información es estática dado que no se realizan actualizaciones periódicas en la página de

Internet. Con el desarrollo de las tecnologías, la administración pública comienza a realizar cambios estructurales importantes, por ejemplo, la formación del personal y, la información pasa a ser más dinámica debido a las actualizaciones frecuentes. Los organismos públicos comienzan a entender los beneficios del GE, tales como la reducción de colas en las oficinas.

- **Etapa 2. Interacción con los ciudadanos.** En esta segunda etapa se da una comunicación entre los ciudadanos y los gestores públicos a través de canales de comunicación en las páginas de Internet, por ejemplo, correos electrónicos o documentos disponibles (Ronaghan, 2001). En esta etapa hay una mayor accesibilidad de los ciudadanos a la información gracias al desarrollo tecnológico, pero aún el ciudadano no completa la operación.
- **Etapa 3. Web transaccional.** Esta tercera fase permite a los ciudadanos completar transacciones vía online (Hiller & Bélanger, 2001), por ejemplo, renovar licencias, pagar multas, declarar y pagar los impuestos, entre otros.
- **Etapa 4. Integración horizontal y vertical.** En esta etapa se ha logrado automatizar las funciones de la administración pública, lo que ha permitido mejorar la comunicación entre los departamentos, favoreciendo la integración horizontal y la integración vertical (Monaghan, 2001). Los ciudadanos pueden acceder a cualquier tipo de servicios sin necesidad de acudir a las agencias gubernamentales (Moon, 2002).
- **Etapa 5. Democracia digital o participación política.** La última etapa comprende el uso de aplicaciones avanzadas y mejores canales de comunicación para fomentar la implicación de la ciudadanía en los asuntos públicos, por ejemplo, los correos electrónicos, los foros de discusión, el voto electrónico, entre otros. Además, se utilizan las redes sociales tales como Facebook, Twitter, Instagram y servicios multimedia de videos como Youtube, entre otros.

### 3.4. Resultados de investigación

En la tabla 1 se pueden apreciar los resultados del análisis de los portales *Web* de las Alcaldías del Estado Táchira. El estudio revela que de las 29 alcaldías del Estado Táchira sólo 8 cuentan con una página *Web*, tales como las alcaldías de los municipios Cárdenas, Córdoba y Fernández Feo. Mientras 21 alcaldías no disponen

de páginas *Web* como sucede con los municipios Andrés Bello, Antonio Rómulo Costa, Ayacucho, Bolívar, Francisco de Miranda, García de Hevia, Guásimos, Independencia, Jáuregui, José María Vargas, San Judas Tadeo, Libertad, Libertador, Lobatera, Panamericano, Pedro María Ureña, Rafael Urdaneta, Samuel Darío Maldonado, Seboruco, Sucre y Uribante. Cabe destacar y a pesar del desarrollo y uso tecnologías en los organismos públicos en todos los países, una gran parte de los municipios del Estado Táchira carecen de una página *Web*.

**Tabla 1. Análisis de los portales *Web*.**

PARAMETROS	F	%	
Página <i>Web</i>	Municipio Cárdenas		
	Municipio Córdoba		
	Municipio Fernández Feo		
	Municipio Junín	8	27,59
	Municipio Michelena		
	Municipio San Cristóbal		
	Municipio Simón Rodríguez		
	Municipio Torbes		
Interacción con el ciudadano	Números		
	Correos de Contacto	26	90,00
	Denuncias y Sugerencias		
Información institucional	Gestión de la Alcaldía		
	Noticias Actualizadas	8	27,59
Tramites en línea	Pago de Impuestos Municipales	8	27,59
Boletines electrónicos	Acceso a Internet	9	30,00
	Redes sociales, twitter, facebook, youtube		
Navegación en la página <i>Web</i>	Sencilla, Clara y Fácil de entender	8	27,59

**Fuente:** Elaboración propia.

Siguiendo con el análisis, se demuestra que el 90,00% de las alcaldías poseen una dirección de correo electrónico. Eso constituye un gran avance porque, si bien muchas de ellas no tienen una página *Web*, por lo menos suministran una dirección de correo electrónico como un medio de comunicación con cualquier ente o persona tanto interno como externo. Otro aspecto importante hallado es el avance en torno al impacto del GE en la gestión de las alcaldías, por ejemplo, generar planillas

electrónicas, este servicio facilita la realización de trámites con los usuarios, en una simbiosis de ganar/ganar, gana la alcaldía porque ahorra papel y descongestiona un poco sus oficinas y gana el usuario porque no tiene que dirigirse hasta la alcaldía sólo para solicitar una planilla.

Sin embargo, llama la atención que si la mayoría de alcaldías consultadas, no poseen una página web para ofrecer las planillas electrónicas, se puede inferir que lo hacen por correo electrónico; esto no deja de ser un contratiempo porque ello pudiera retrasar los trámites si no hay una persona encargada de atender de manera diligente los correos electrónicos recibidos para dar respuesta a las solicitudes.

Pese a que las alcaldías cuentan con servicio de *Internet*, sólo el 30,00% posee o tiene una cuenta de red social (Twitter, Facebook, Instagram), tomando en cuenta que estas redes sociales podrían ser muy útiles para desarrollar y potenciar el GE.

En cuanto a la indagación sobre si la Alcaldía recibe pagos de tributos, tasas o multas mediante el uso de puntos electrónicos, así, se comprobó que en su mayoría están haciendo uso de las TIC, por ejemplo, el uso de puntos de cobro y pago electrónico de los tributos, la cual impulsó el GE. De la misma manera, reciben pagos de tributos, tasas o multas por medio de las transferencias electrónicas, sin embargo, en estos tiempos de tanto desarrollo de la banca electrónica no se entiende cómo es que todas las alcaldías no implementan esta herramienta para recibir sus pagos. Por otra parte, en torno al seguimiento y control de la gestión, algunas alcaldías lo perciben como algo negativo o en contra. Desafortunadamente, una mínima cantidad de ellas evidenciaron que, si cuentan con algún mecanismo electrónico para el seguimiento y control de la gestión, pero no hacen uso del mismo.

## Conclusiones

Con el auge que han tenido las tecnologías de la información y la comunicación, que son las que hacen posible el desarrollo e implementación del GE, no se justifica que hoy día aún muchas de las alcaldías, por no decir la totalidad, no se sirvan de las ventajas que otorgan esas TIC para aplicar, de manera efectiva, el GE.

Queda la duda si la indiferencia en la implementación del GE tiene una intencionalidad premeditada, no les interesa facilitar una interacción comunicacional con los usuarios para que estos den a conocer sus problemas o puedan seguir la gestión de la alcaldía o, las alcaldías así como tampoco proporcionarles herramientas que faciliten el pago de tributos, tasas, alquileres, entre otros, y puedan dejar atrás métodos arcaicos que lejos de favorecer la gestión, la entorpecen, por medio de

congestiones innecesarias de oficinas, generación de largas colas y de pérdida de tiempo para el contribuyente, entre otros. Por el contrario, se debe simplemente al desconocimiento de las grandes ventajas que ofrecen las TIC para implementar de manera óptima y eficiente el GE.

De cualquier manera, no es justificable que se esté produciendo actualmente tal situación porque definitivamente aquella alcaldía que se acople de manera acertada al uso de las TIC para desarrollar la gestión, será la que destaque y se aleje de las demás en cuanto a servicio, eficiencia y transparencia. No se debe olvidar que un alcalde y quienes le acompañan en la gestión, son una especie de conserje o administrador de edificio, que deben velar por el buen funcionamiento de éste. En ese orden de ideas, las alcaldías a fin de ser más eficientes deben implementar el GE en aspectos tales como: generar la opción de pagos electrónicos, compartir información, dar cuenta de los gastos que se han hecho o revelar la información contable para favorecer el control y la fiscalización.

En tal sentido, se sugiere a las alcaldías hacer uso de todas las ventajas que ofrecen las TIC para transformar la administración pública mediante el uso de las herramientas tecnológicas que permitan una efectiva e importante interrelación con los ciudadanos. Asimismo, se les recomienda a las alcaldías que automaticen todos los procesos que sean necesarios a fin de ahorrar tiempo y costo, eso se traducirá en un mejor rendimiento en la gestión y favorecerá los trámites administrativos de los ciudadanos

## Referencias

- Anzola, A (2012). La corresponsabilidad como principio constitucional en Venezuela. *Revista mexicana de derecho constitucional*, Núm. 26.
- Badell & Grau. (s/f). Comentarios a la Ley de Telecomunicaciones. Obtenido de <http://www.badellgrau.com/?pag=73&ct=228>.
- Buitrago Rodríguez, M. d. V., Eslava Zapata, R., & Gonzalez junior, H. A. (2017). Operaciones de comercio electrónico directas gravadas con el Impuesto al Valor Agregado venezolano. *Tributum*, 26, 39-52. Obtenido de [http://www.ucat.edu.ve/web/wp-content/uploads/2016/07/Tributum-XXVI\\_Edit\\_3\\_2017.pdf](http://www.ucat.edu.ve/web/wp-content/uploads/2016/07/Tributum-XXVI_Edit_3_2017.pdf).
- Buitrago Rodríguez, M. V., Molina Orozco, J. T., & Gonzalez Júnior, H. A. (2018). El domicilio fiscal electrónico obligatorio en Venezuela y sus consecuencias para el obligado tributario. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(5). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/377>.

- Colmenares, M (2012). Consejos comunales, municipios y poder tributario. *Comercium et Tributum*. Obtenido de <http://publicaciones.urbe.edu/index.php/comercium/rt/printerFriendly/1017/2692>.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Con la enmienda N° 1 de fecha 15 de febrero de 2009. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela* N° 5.908 (Extraordinario), febrero, 19,2009.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). *Gaceta oficial de la República de Venezuela*, 36.860 (extraordinario), diciembre 30, 1999.
- Correa, R, & Criollo (2009). Gobierno Electrónico para la modernización de la Administración Pública. [Informe]. Piura. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros/2010e/846/846.zip>.
- Chacón, E., & Eslava, R. (2017). Aplicaciones de Software Científico para el análisis de datos en diseños mixtos de investigación. *Eco matemático*, 8(1), 110-119.
- Cuadrado Ebrero, A., García Jara, E., & Eslava Zapata, R. (2011). Información financiera en Internet Caso: Bolsa de Madrid y el Eurostoxx50. *Visión Gerencial*, 10(1), 57-70.
- Decreto 825. (2000). *Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela* 36955, mayo 10, 2000.
- Eslava Zapata, R., Buitrago Rodríguez, M. d. V. & Gonzalez junior, H. A. (2016). La Presentación Extemporánea de la Declaración Sucesoral. *Tributum*, 25, 9-30. Obtenido de [http://www.ucat.edu.ve/web/wp-content/uploads/2016/07/Tributum\\_2016\\_Dig\\_2.pdf](http://www.ucat.edu.ve/web/wp-content/uploads/2016/07/Tributum_2016_Dig_2.pdf).
- Eslava Zapata, R., Pérez Carrero, O., & Aranguren Carrero, M. (2014). Metodología de la investigación: guía para la elaboración y presentación del trabajo de grado. *Hacer y Saber*, 3, 150-169. Obtenido de <http://www.revencyt.ula.ve/storage/repo/ArchivoDocumento/hacer/n3/art11.pdf>.
- Ferrer, L. (2006). Análisis de la Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/derecho/revista/idc29/art15.pdf>.
- Ferrer, M. (2011). La brecha tecnológica como reflejo de la brecha social: El caso del gobierno electrónico. Obtenido de <https://mferrermello.wordpress.com/2011/09/04/la-brecha-tecnologica-como-reflejo-de-la-brecha-social-el-caso-del-gobierno-electronico/>.

- González, F. (s/f). El régimen municipal en la Constitución de 1999. Obtenido de [http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/15751/1/gonzalez\\_fortunato2.pdf](http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/15751/1/gonzalez_fortunato2.pdf).
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2016). *Metodología de la Investigación*. Barcelona McGraw-Hill.
- Hurtado de Barrera, J. (2015). *El Proyecto de Investigación*. Metodología de la Investigación Venezuela: Holística. Alfa.
- Ley de Infogobierno. (2013). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 40274, octubre 17, 2013.
- Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación. (2014). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6151 (extraordinaria), noviembre 18, 2014.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (2011). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 39610 (extraordinaria), febrero 7, 2011.
- Ley Orgánica del Poder Público Municipal. (2010). Gaceta oficial de la República Bolivariana de Venezuela 6015 (extraordinaria), diciembre 28, 2010.
- Núñez Barrios, E. D., & Paredes Dugarte, T. (2018). Las Tecnologías de Información y Comunicación TIC y su integración en las universidades públicas venezolanas en el contexto Latinoamericano. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(6). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/390>.
- Salinas, M. (9 al 10 de octubre de 2003). El Municipio: Estudio sobre un modelo de gestión gerencia. V seminario nacional de la red de centros académicos Para el estudio de gobiernos locales. Obtenido de [http://www.gobiernoslocales.com.ar/files/File/biblioteca\\_municipal/salinas\\_\(2003\)\\_el\\_municipio\\_estudio\\_sobre\\_un\\_modelo\\_de\\_gesti%C3%B3n\\_gerencia.pdf](http://www.gobiernoslocales.com.ar/files/File/biblioteca_municipal/salinas_(2003)_el_municipio_estudio_sobre_un_modelo_de_gesti%C3%B3n_gerencia.pdf).
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador, UPEL. (2010). *Normas para la elaboración de Trabajos Especiales de Grado y Tesis Doctoral*. Venezuela: Fedupel.
- Kunsteldj, M., & Vintar, M. (2004). Evaluating the progress of e-government development: A critical analysis. *Journal of Information Policy*, 9 (3-4), 131-148.

- West, D. M. (2004). E-government and the transformation of service delivery and citizen attitudes. *Public Administration Review*, 64 (1), 15-27.
- Hiller, J. S., & Bélanger, F. (2001). Privacy strategies for electronic government. Washington D. C.: IBM Center for the Business of Government. Obtenido de <http://www.businessofgovernment.org/report/privacy-strategies-electronicgovernment>.
- Alcaide Muñoz, L. (2012). E-gobierno e información financiera. Estudio meta-analítico de los determinantes de la divulgación y sus efectos moderadores. (*tesis de doctorado*). España: Universidad de Granada.
- Girón Umaña, O. A. (2013). Gobierno electrónico y acceso a la información. (*tesis de maestría*). El Salvador: Universidad Centroamericana "José Simeón Cañas".
- León Carvajal, M. C. (2010). Gobierno electrónico: la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en la ilustre Municipalidad de Cuenca. (*tesis de maestría*), España: Universidad de Cuenca.
- Molina Gárate, J. A. (2013). Un modelo de e-Gobierno para el Sector Economía basado en componentes de la Web 2.0. (*tesis de maestría*). Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Moreno Cegarra, J. L. (2012). Evaluación del gobierno electrónico del ayuntamiento de Cartagena en la atención ciudadana. (*tesis de doctorado*). España: Universidad de Cartagena, España.
- Rincón Méndez, A. M. (2010). México y los compromisos con organismos internacionales respecto al gobierno electrónico: márgenes de acción para la gobernanza. (*tesis de maestría*). México: El Colegio de San Luis.
- Ruiz Velasco, L. F. (2013). El gobierno en línea en Colombia. (*tesis de maestría*). Colombia: Universidad del Rosario, Colombia.
- Soler López, M d. C. (2013). Calidad y rendimiento de sitios Web de e-government. Aplicación a la administración local. (*tesis de doctorado*). España: Universidad de Murcia.

- Jiménez Catalán, A. M. (2004). Gobierno electrónico y modernización de la administración pública local caso de estudio: alcaldía de Baruta. (*tesis de especialización*). Venezuela: Universidad Metropolitana.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality. *Public Administration Review*, 62 (4), 424-433.
- Ronaghan, S. A. (2001) *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*. USA: United Nations Division for Public Economics and Public Administration and American Society for Public Administration.
- Villegas, H. (2005). *Curso de Finanzas, Derecho Financiero y Tributario. 9na ed.* Buenos Aires: Ediciones De palma.