


Retroceso del Gobierno Electrónico en Venezuela. Caso: gobernación del Táchira y alcaldía de San Cristóbal (2016-2021)

REVISTA INVECOM
Estudios transdisciplinarios
en comunicación y sociedad

Carmen Edilma Guerrero Galvis; María Fernanda Rodríguez

 **Carmen Edilma Guerrero Galvis**
carmenedilmag@gmail.com.
Universidad de Los Andes, Venezuela

 **María Fernanda Rodríguez**
rodriguezula@gmail.com.
Universidad de Los Andes, Venezuela

**REVISTA INVECOM “Estudios transdisciplinarios
en comunicación y sociedad”**

Investigadores Venezolanos de la Comunicación, Venezuela

ISSN: 2739-0063

Periodicidad: Semestral

vol. 2, núm. 2, 2022

invecom@gmail.com

Recepción: 15 Noviembre 2021

Aprobación: 18 Marzo 2022

URL: <http://portal.amelica.org/ameli/journal/666/6663686010/>

Resumen: En la era digital los gobiernos han incorporado las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) a sus gestiones para responder mejor a las necesidades de los ciudadanos, quienes a su vez han entendido la importancia de una conversación en línea con los entes que administran los asuntos públicos. En Venezuela no han sido pocos los trabajos sobre gobierno electrónico, lo que promovió la realización de esta investigación desde el plano regional y local, estudiando las características de gobierno electrónico en la gobernación del Táchira y la alcaldía de su municipio capitalino, San Cristóbal. Para ello se revisó el marco legal que regula la incorporación de las TIC en Venezuela para afianzar la democracia, el libre uso de las tecnologías y fomentar su incorporación. La metodología empleada implicó la aplicación de un instrumento en los años 2016 y 2021 para evaluar las características de gobierno electrónico de los sitios web de los gobiernos señalados. Se pudo constatar que, en lugar de avanzar, hubo un gran retroceso entre un año y otro. En 2016 ambos gobiernos habían puesto a disposición del usuario nuevas formas de comunicación y transacción en línea que actualmente no existen o no son funcionales. La gobernación del Táchira y la alcaldía de San Cristóbal tenían características en 2016 que las ubicaban en un nivel transaccional de gobierno electrónico. Para este año 2021, la primera descendió al nivel informativo y la segunda perdió su dominio web por impago.

Palabras clave: Sociedad de la Información, Gobierno electrónico, Gobierno regional, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Abstract: In the digital age, governments have incorporated Information and Communication Technologies (ICT) into their efforts to better respond to the needs of citizens, who in turn have understood the importance of an online conversation with the entities that administer public affairs. In Venezuela there have been many works on electronic government, which promoted the realization of this research from the regional and local level, studying the characteristics of electronic government in the government of Táchira and the mayor's office of its capital municipality, San Cristóbal. To this end, the legal framework that regulates the incorporation of ICTs in Venezuela was reviewed to strengthen democracy, the free use of technologies and promote their incorporation. The methodology used implied the application of an instrument in the years 2016 and 2021 to evaluate the electronic government characteristics of the websites of the aforementioned governments. It was found that, instead of advancing, there was a great setback from one year to the next. In 2016, both governments had made available to the user new

forms of communication and online transactions that currently do not exist or are not functional. The government of Táchira and the mayor of San Cristóbal had characteristics in 2016 that placed them at a transactional level of electronic government. For this year 2021, the first fell to the informative level and the second lost its web domain due to non-payment.

Keywords: Information Society, Electronic Government, Regional Government, Information and Communication Technologies (ICT).

Introducción

La incorporación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los gobiernos es indispensable para agilizar los procesos, optimizar funciones, crear administraciones transparentes y abaratar los costos de funcionamiento. Pero todos estos cambios incorporados con la llegada de las TIC deben ir acompañados de un nuevo paradigma en la gestión gubernamental, que implica la transformación y actualización de los roles que ejercen los funcionarios públicos, conscientes de las nuevas tecnologías y la utilización efectiva de ellas. El uso gubernamental de las TIC debe comenzar por una gestión planificada en función de estas, es decir, desde una nueva forma de gobierno que mejore los servicios y la información ofrecida a los ciudadanos a través de plataformas digitales. Lo importante de este nuevo modelo de gobierno en línea es simplificar los procesos, consolidar administraciones transparentes y garantizar la participación ciudadana.

En 2007, los jefes de Estado en América Latina incorporaron el valor democrático y participativo de la utilización del gobierno electrónico a través de la promulgación de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, aprobada en Chile ese año por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado y publicada por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). En aquella oportunidad los mandatarios llegaron a la conclusión de que el objetivo general del acuerdo era reconocer a los ciudadanos un derecho que les facilite su participación en la gestión pública y sus relaciones con las administraciones públicas, contribuyendo también a hacer estas más transparentes y respetuosas con el principio de igualdad, a la vez que más eficaces y eficientes (CLAD, 2007).

El gobierno electrónico es definido así en la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico:

El uso de las TIC en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales (2007, p. 239).

Todos los países de la región latinoamericana, incluido Venezuela, han incorporado en mayor o menor medida el gobierno electrónico a sus gestiones, desde las nacionales hasta las locales. No obstante, en aquellos Estados donde la institucionalidad democrática es frágil y no hay transparencia en el manejo de

recursos ni en el desarrollo de las gestiones públicas, la incorporación de las TIC al gobierno no incide en una mejora de este.

Al respecto Kaufman (2005) sostiene que “los gobiernos electrónicos son espejos de los gobiernos reales. Lo que funciona mal en la tangibilidad de las organizaciones no tendrá un resultado feliz en el campo de lo virtual” (p. 22). Asimismo, López (2002) señala que “el principal problema de los países de América Latina y el Caribe sigue siendo su incapacidad institucional para acompañar y adaptarse a los cambios, particularmente” (p. 22). En este sentido, y poniendo foco en el contexto nacional de esta investigación, resulta pertinente tomar en cuenta las características del gobierno electrónico para la disminución de la corrupción descritas en el Programa Anticorrupción de la organización no gubernamental Transparencia Venezuela.

El principal propósito de esta investigación es aportar información sobre los gobiernos electrónicos regionales y municipales en Venezuela, específicamente en el estado Táchira, a partir de la descripción y comparación de las características existentes en las gestiones de la Gobernación y la principal alcaldía, la de San Cristóbal, entre los años 2016 y 2021. Para ello se presenta primero un conciso marco teórico, seguido de los objetivos general y específicos, la metodología empleada, el análisis de resultados obtenidos y las conclusiones. La investigación evidencia que el gobierno electrónico en Venezuela, lejos de avanzar, ha retrocedido en los últimos cinco años.

Marco teórico

De la sociedad de la información a la sociedad red

En la década de 1980 el sociólogo japonés Yoneji Masuda escribió una de las primeras definiciones de era de la información, caracterizada por ser esta, la información, el principal eje del poder hacia la transformación social, para constituir la llamada sociedad de la información.

La era de la información es el periodo durante el cual tiene lugar una innovación, se convierte en la fuerza latente de la transformación social, capaz de acarrear una expansión en la calidad y en la cantidad de información y un aumento en gran escala del almacenamiento de la información (Masuda, 1984, p. 20).

Sin embargo, el uso del concepto de gobierno electrónico tiene sus bases, más que en la sociedad de la información, en la llamada sociedad red, definida por Manuel Castells a finales de la década de 1990.

El concepto de sociedad de la información o del conocimiento es sencillamente una extrapolación tecnológica de la sociedad industrial, habitualmente identificada con la cultura occidental de modernización. El concepto de la sociedad red cambia el énfasis a la transformación organizativa y a la aparición de una estructura social globalmente interdependiente, con sus procesos de dominación y contra-dominación. También nos ayuda a definir los términos del dilema fundamental de nuestro mundo: el dominio de los programas de una red global de poder o, en su lugar, la emergencia de una red de culturas interactivas, unificadas por la creencia común en el valor de uso de compartir (2004, p. 72).

En este sentido, lo fundamental bajo el concepto de sociedad red es la verdadera transformación organizativa y de estructuras que apuntan a la autogestión y

avanzan hacia nuevas sociedades alfabetizadas digitalmente para dominar a su favor el uso de las tecnologías. En el caso del gobierno electrónico, el ejemplo es claro y reiterativo, pero fundamental: de nada sirve contar con los más novedosos aparatos tecnológicos si los funcionarios públicos no los saben utilizar. La transformación debe ir hacia el conocimiento y su aplicación eficiente.

No obstante, la brecha institucional es uno de los factores que entorpece los posibles avances de modelos de desarrollo de la sociedad red en América Latina. De acuerdo con Naser (2010), los países de la región carecen de una entidad técnica con liderazgo y capacidad ejecutiva, sumada a la falta de orientación en las prioridades, de coordinación entre los sectores públicos, privados y académicos, y de masificación de iniciativas para sumar esfuerzos y recursos. Naser (2010) añade que la sociedad de la información adquiere valor cuando el conocimiento y la información sirven para tomar decisiones útiles, se actualiza constantemente, es segura y fidedigna.

Gobierno abierto

Las TIC han sido herramientas favorables a las nuevas formas de gobernanza democrática para ampliar la transparencia y mejorar la eficiencia de la gestión pública. En América Latina se observa que cada país ha dado pasos en la medida de sus posibilidades, a través de diferentes organizaciones. Una de ellas es la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), que agrupa 63 países, destacando América Latina y el Caribe con 15 naciones en total. A través de esta alianza se busca incrementar los niveles de transparencia y rendición de cuentas, promover la participación ciudadana y generar plataformas para la colaboración en la planificación, el diseño y la implementación de políticas y servicios públicos (AGA, 2011).

La Alianza para el Gobierno Abierto (AGA), creada en septiembre de 2011, define al gobierno abierto como:

Un gobierno abierto es aquel que promueve una relación fundamentalmente diferente entre el Estado y los ciudadanos, con el fin de construir democracias más fuertes y mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia de los servicios públicos apoyados por el uso de las nuevas tecnologías (p. 7).

Por su parte Kaufman (2014) agrega que el gobierno abierto es también:

Aquel que desarrolla campañas para sensibilizar a ciudadanos y funcionarios acerca de la apertura y sus beneficios; y que, en lo atinente a la información, proporciona mecánicas de transparencia activa, detección de información útil para la ciudadanía y para los consumidores, al tiempo que procura reducir las brechas sociales y digitales. En cuanto a la transparencia de la gestión, privilegia los sistemas e interfaces destinadas a las compras públicas. Respecto al aumento de las capacidades internas, el acento está puesto en la gestión interna de la transparencia a través de sistemas, metodologías y desarrollos tecnológicos. También considera especialmente las medidas hacia el exterior en lo relativo a la prevención o la lucha contra la corrupción (p. 5).

La definición de Kaufman (2014) apunta a estrategias que deben ser implementadas para que los enfoques sean puestos en práctica y no meros conceptos de esta nueva sociedad interconectada. El gobierno abierto, más allá de la teoría de una democracia participativa, gestiones transparentes y anticorrupción, debe basarse en la implementación de metodologías certeras que

expliquen a la comunidad qué debe hacer y cómo participar en este nuevo modelo de gobierno donde la comunidad es parte fundamental en la toma de decisiones.

Ramírez y Dassen (2016) plantean tres enfoques sobre el gobierno abierto a partir de los planes de acción aplicados a los 15 países de América Latina y el Caribe que forman parte de la AGA.

a) entenderlo como una política pública que mejora y fortalece la institucionalidad pública, apalancada en el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC); b) concebirlo como un modelo de gobernanza que busca cambiar la relación entre gobierno y sociedad a través de nuevas vías de trabajo conjunto y distribuido, y c) enmarcarlo como un cambio de paradigma y una nueva cultura de trabajo que articula valores de referencia con nuevas prácticas en materia de gestión y políticas públicas (p. 6).

Lobo (s.f), por su parte, destaca el gobierno del expresidente de los Estados Unidos de América, Barack Obama, como uno de los actores que ha promovido el gobierno abierto, con la promulgación del Memorando sobre Transparencia y Gobierno Abierto del 21 de enero de 2009. En dicho Memorando se exponen los tres pilares básicos que sirven de principios de soporte al concepto de gobierno abierto.

1. Transparencia. Un gobierno transparente proporciona información sobre lo que está haciendo, sobre sus planes de actuación, sus fuentes de datos y sobre lo que puede ser considerado responsable frente a la sociedad. Ello fomenta y promueve la rendición de cuentas de la administración ante la ciudadanía y un permanente control social;

2. Participación. Un gobierno participativo promueve el derecho de la ciudadanía a participar activamente en la formulación de políticas públicas y facilitar el camino para que las administraciones públicas se beneficien del conocimiento, ideas y experiencia de los ciudadanos. Promueve la creación de nuevos espacios de encuentro que favorezcan el protagonismo e implicación de los ciudadanos en los asuntos públicos;

3. Colaboración. Un gobierno colaborativo compromete e implica a los ciudadanos y demás agentes sociales en el esfuerzo por trabajar conjuntamente para resolver los problemas nacionales. Ello supone la cooperación y el trabajo coordinado no sólo con la ciudadanía, sino con las empresas, asociaciones y demás agentes, y permite el esfuerzo conjunto dentro de las propias administraciones, entre ellas y sus funcionarios transversalmente (Álvaro y otros., 2012, p. 45, como se citó en Lobo, s.f., p. 45).

Gobierno electrónico

A mediados de la década de 1990 los países fueron entrando a la denominada sociedad de la información con el uso de las TIC y con ello adaptando las gestiones gubernamentales a esta nueva era de comunicación tecnológica. Una de las principales iniciativas en las que se utilizaron herramientas tecnológicas para la reforma gubernamental fueron la NPD (National Performance Review) y la NII (The National Information Infrastructure), creadas en 1993 durante la administración del presidente estadounidense Bill Clinton.

Entre 1994 y 1995 se llevaron a cabo múltiples actividades en los países desarrollados en aras de no quedarse atrás en la carrera de la era de la información. Canadá estableció el Information Highway Advisory Council en 1994; Japón creó el Telecommunications Council en ese mismo año; Australia incorporó el

ASTEC en 1995; y Singapur también en 1995 fundó el National Computer Board. En julio de 1994 el G-7, conformado por Alemania, Canadá, Estados Unidos, Francia, Italia, Japón y Reino Unido, se reunió para discutir las propuestas estadounidenses para implementar la Infraestructura de Información Global (GII, por sus siglas en inglés).

El plan consistía en desarrollar una GII sobre los principios de competencia abierta, estándares técnicos comunes e interoperabilidad de sistemas. El resultado más concreto de esta iniciativa fue el establecimiento de un Foro del G-7 y la representación formal estaba limitada a las naciones que lo conforman. El Foro manifestó un deseo de cooperación con las organizaciones internacionales más relevantes, que incluía a agencias de la ONU y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OECD). A partir de todas esas iniciativas y como consecuencia de la utilización de las NTIC -principalmente internet- en los procesos gubernamentales, surge el concepto de gobierno electrónico (Pérez y Ruelas, 2003, p. 3).

Backus (2001), uno de los autores que más ha trabajado en el estudio de la implementación de estas nuevas políticas, destaca que el gobierno electrónico y la democracia electrónica son dos dimensiones de la gobernanza electrónica, pues esta se construye desde la dimensión de la relación entre el gobierno y los ciudadanos a través de la red.

Backus (2001) menciona el Modelo de Madurez de la E-Gobernanza que desarrollara en el año 2000 Gartner, una firma de consultoría e investigación. En este se plantea que los gobiernos deben desarrollar su gobernanza electrónica en cuatro fases: primero, solo **compartiendo información** (tener presencia en la web). Luego, desarrollar un proceso de inclusión con los usuarios al permitir la **interacción** con herramientas como el correo electrónico, los chats y los buscadores. Una tercera fase sería transaccional, es decir, permitirle al usuario **hacer trámites** a través del portal web de su gobierno, y la última fase sería de **transformación**, cuando finalmente se logran cambios de fondo en la organización del gobierno a partir del desarrollo del gobierno electrónico.

Para la Organización de las Naciones Unidas (ONU), las dimensiones más importantes para la implementación del gobierno electrónico son la prestación de servicios en línea, la conectividad de las telecomunicaciones y la capacidad humana (2016). Por su parte Páez e Iribarren (2002), dos de los investigadores venezolanos que más aportes han hecho al estudio del gobierno electrónico en el país, presentan una clasificación por escalones del gobierno electrónico, destacando que cada experiencia podría ser diferente y tener los siguientes pasos:

Nivel informativo: Es la primera fase de gobernabilidad electrónica, y significa estar presente en la web, proporcionando al público externo (gobierno-ciudadano y gobierno-empresa) información relevante. **Nivel de interactividad:** En una segunda etapa la comunicación se torna bidireccional, permitiendo al usuario remitir información personal vía electrónica eliminando la intermediación que normalmente efectúan las burocráticas oficinas gubernamentales. Para el caso del gobierno electrónico el término "interactividad" representa el rescate de los productos y servicios del gobierno, intercambio de información y comunicación. **Nivel de transacción:** Con la tercera fase la complejidad de la tecnología se incrementa, pero la valoración del cliente (ciudadanía y sector privado) también aumenta. La completación de

transacciones puede ser hecha sin tener que acudir a una oficina. En esta fase, los procesos internos han de ser rediseñados para proveer un buen servicio. **Nivel de transformación:** en la cual todo el sistema de información está integrado y el público (Ciudadanía y Sector privado) puede tomar los servicios en una oficina de atención virtual (p.25).

Dentro de los beneficios de la implementación del gobierno electrónico, Naser (2010) desglosa los desglosa en cuatro categorías:

Servicios en Línea: que permiten gestionar trámites gubernamentales que abaratan los costos y los tiempos de los ciudadanos, pues los servicios están siempre disponibles y sin hacer filas.

Transparencia y rendición de cuentas: a través de la creación de portales públicos es posible publicar los gastos de los funcionarios públicos y saber en qué se invierten los recursos.

Participación ciudadana: Es posible realizar consultas al público sobre su parecer en temas de interés general. Igualmente se pueden elaborar buzones de quejas y sugerencias para mejorar los servicios.

Capacitación y Educación a Distancia: organismos públicos y privados utilizan internet para capacitar a funcionarios y usuarios. Educan a través de las TIC y ahorran costos en clases presenciales (p. 10).

Según los beneficios expuestos por Naser (2010), todas las administraciones públicas se ven favorecidas con la implementación del gobierno electrónico. Por una parte, los ciudadanos cuentan con nuevas y rápidas formas de información, comunicación y diligencias, mientras que por la otra, las organizaciones gubernamentales pueden rendir cuentas a la comunidad y convertirse en gestiones más transparentes. Asimismo, los ciudadanos pueden formar parte del gobierno trabajando en equipo. En suma, tanto funcionarios como el colectivo en general pueden recibir educación a través de la web.

Gobierno electrónico en Venezuela. Evaluación y legislación

Desde el año 2003, el Departamento de Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (DAES) publica el Índice Global de Gobierno Electrónico, que evalúa “las características de acceso, como la infraestructura y los niveles educativos, para reflejar cómo un país está utilizando las tecnologías de la información para promover el acceso y la inclusión de su gente” (DAES, 2021). Este índice comprende tres dimensiones importantes del gobierno electrónico: prestación de servicios en línea, conectividad de telecomunicaciones y capacidad humana.

Para el año 2016, cuando se aplicó por primera vez el instrumento de medición de esta investigación, Venezuela ocupaba el puesto número 90 de la clasificación. En 2020, año más reciente del Índice, había retrocedido 28 puestos, para ubicarse en la posición 118 de todas las 193 naciones del mundo que conforman este ranking.

En materia de legislación, Venezuela fue incorporándose paulatinamente a la sociedad de la información y aplicando sus preceptos al plano gubernamental a partir del año 2000, dando inicio a lo que hoy se define como gobierno electrónico. Para dar un vistazo a los inicios de la incorporación de las TIC en Venezuela, Páez y Riera (2009) señalan que para el año 2002 el desarrollo de las experiencias en gobierno electrónico en el país se encontraba en una fase naciente. Los autores hacen referencia al estudio de Iribarren (2002) acerca del gobierno

electrónico en las alcaldías de Venezuela, cuyos hallazgos mostraron que 83,3% de los sitios web por entonces se limitaban a informar a los usuarios sobre la gestión, mientras que apenas 16,7% por ciento abría la posibilidad de interacción entre el gobernante y sus gobernados (citada en Páez y Riera, 2009, p. 12).

Sin embargo, Briceño (2010) señala que a pesar de la poca capacidad en la estructura pública para atender las grandes exigencias del siglo XXI en cuanto a la creación de sistemas nacionales de innovación electrónica, la voluntad política se expresó en la nueva Constitución promulgada en 1999, al reconocerse por primera vez en la historia el carácter estratégico e interés público de la ciencia, la tecnología, la innovación y los servicios de información (p. 19).

El artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela consagra lo siguiente:

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, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía (CRBV, 1999).

El instrumento jurídico venezolano más importante, y reciente, en materia de gobierno electrónico es la **Ley de Infogobierno**, publicada en la Gaceta Oficial N° 40.274 del 17 de octubre de 2013 y vigente desde el 17 de agosto de 2014. El objetivo de esta ley es establecer los principios, las bases y los lineamientos que rigen el uso de las TIC en el poder público y el poder popular en Venezuela. En su artículo 6 establece la obligación del poder público de utilizar las tecnologías en las relaciones internas y externas, para garantizar el acceso para las personas que por cualquier motivo no puedan utilizar estos medios. Además, la Ley de Infogobierno reconoce los derechos del poder público y el poder popular en este respecto.

Legislación en Venezuela relacionada al Gobierno Electrónico

Legislación en Venezuela relacionada al Gobierno Electrónico		
Fecha de publicación	Ley o Decreto	Relación con el gobierno electrónico
1999	Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	Reconoció por primera vez el carácter e interés público de la ciencia, la tecnología y los servicios de información.
2000	Ley de Telecomunicaciones	Estableció el marco legal de regulación general de las telecomunicaciones, a fin de garantizar el derecho a la comunicación y a la realización de las actividades económicas de telecomunicaciones.
2000	Decreto N° 825 "Internet como prioridad del estado"	Declaró el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de Venezuela. Los órganos de la Administración Pública Nacional deberán incluir en el desarrollo de sus actividades el uso de internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias.
2000	Ley de Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas	Reconoció la eficacia y valor jurídico de la firma electrónica, el mensaje de datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material.
2001	Ley Especial sobre Delitos Informáticos	Dio protección integral a los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualesquiera de sus componentes, o de los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías.
2005	Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación	Incluyó al Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación, las instituciones públicas o privadas que generen y desarrollen conocimientos científicos y tecnológicos y las personas que se dediquen a la planificación, administración, ejecución y aplicación de actividades que posibiliten la vinculación entre la ciencia, la tecnología y la sociedad.
2013	Ley de Infogobierno	Estableció los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el poder público y el poder popular en Venezuela. Para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a la colectividad, e impulsar la transparencia y promover el desarrollo de las TIC.

elaboración propia

Como antecedentes a esta investigación sobre el gobierno electrónico en Venezuela, además de los ya citados, resultan fundamentales los trabajos de Arcila y otros (2007); Gómez (2007); González y Pulgar (2013); Henríquez (2006); Jiménez (2004) y Ochoa (2006).

Objetivos

Objetivo General

Evaluar las cualidades de gobierno electrónico de la gobernación del Táchira y la alcaldía de San Cristóbal a través de su sitio web en los años 2016 y 2021.

Objetivos Específicos

Investigar y conocer las características del gobierno electrónico; elaborar y aplicar un instrumento que permita evaluar las cualidades de gobierno electrónico en la gobernación del Táchira y en la alcaldía de San Cristóbal; analizar y comparar las características de gobierno electrónico de la gobernación del Táchira y en la alcaldía de San Cristóbal en los años 2016 y 2021.

Marco metodológico

Nivel de investigación

Esta investigación se plantea desde un enfoque metodológico descriptivo, no experimental y mixto (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Es una investigación de tipo transeccional o transversal que busca analizar las cualidades de gobierno electrónico en la gobernación del Táchira y la alcaldía de San Cristóbal.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos utilizada fue el análisis documental y de contenido a través de un instrumento diseñado a manera de encuesta, y elaborado a partir de baremos e indicadores de gobierno electrónico ya existentes. Para ello se tomó la encuesta 2010 de la ONU sobre gobierno electrónico, a través de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). Dicha encuesta creó una propuesta metodológica para evaluar el desarrollo del gobierno electrónico. La ONU (2010) ha definido un marco de evaluación que permite clasificar las iniciativas de gobierno electrónico, según su nivel de madurez. Describe los niveles de madurez en: emergente, ampliado, interactivo, transaccional e integrado.

Igualmente, se tomaron en cuenta las propuestas metodológicas presentadas por Páez, Atencio y Neüman (2013), quienes proponen las siguientes categorías para el estudio: interactividad, contenido, usabilidad y accesibilidad.

Descripción del instrumento

El cuestionario producto de la investigación se diseñó con base en las dimensiones que componen la operacionalización de variables, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos de la investigación. Para cada parte del cuestionario se construyó un conjunto de ítems, con preguntas estructuradas bajo el esquema de la Escala de Likert, conocida como "escalas de actitudes de intensidad", las cuales, según Hernández y otros (2003), son un "conjunto de ítems presentados en forma de afirmación o juicio, ante los cuales se pide la reacción de los

sujetos” (p. 368). Las opciones de respuesta en esta escala están sujetas a las siguientes: 1: Siempre; 2: Casi Siempre; 3: Algunas veces; 4: Nunca.

El cuestionario buscaba medir: la **interactividad**, referida a la consulta y conversación a la que puede acceder el usuario; el **contenido**, referido a la información que se difunde; la **usabilidad**, referida a la facilidad de uso del sitio web; y la **accesibilidad**, que está “íntimamente ligada con la usabilidad, se refiere a la cantidad de usuarios que pueden utilizar correctamente el medio” (Páez, Atencio y Neüman, 2013, p. 257). Adicionalmente se agregó la categoría **transparencia**, que se refiere a la publicación de información oficial por parte de las administraciones públicas, como rendición de cuentas, divulgación de gastos públicos y divulgación de inversiones públicas.

El cuestionario fue aplicado en 2016 y 2021 a los especialistas encargados de gestionar el sitio web de la gobernación del Táchira, y en 2016 a los responsables del sitio web de la alcaldía de San Cristóbal. Este último no pudo evaluarse en 2021 debido a que desapareció por impago del dominio.

Procesamiento y análisis de datos

En el procesamiento y análisis de los datos recolectados se tomó como referencia el ranking propuesto por Naser (2010), según el modelo de servicios en línea disponibles, otorgándole una ponderación de 0,4 para siempre; 0,3 casi siempre; 0,2 algunas veces; y 0,1 para nunca. La presentación se hace siguiendo la estructura del instrumento. Es decir, los datos referentes a interactividad, contenidos, usabilidad, accesibilidad y transparencia. Los resultados se presentaron en tablas y gráficos, igualmente se realizó el análisis descriptivo y argumentativo de lo expresado por los especialistas sobre aquellos aspectos consultados.

De las categorías planteadas para el estudio, se elaboraron las dimensiones y sus correspondientes indicadores, y de cada indicador propuesta se elaboraron las interrogantes del cuestionario:

Categoría	Dimensión	Indicadores
Interactividad	Selección Consulta Conversación Registro	Impresión Correo electrónico Información para dispositivos móviles Aclaratorias sobre contenidos Encuestas en línea Comentarios, Sugerencias Foros Mensajes al periodista Charlas en vivo Registro del usuario Personalización de contenidos
Categoría	Dimensión	Indicadores
Contenidos	Informativos y multimedia Diseño y distribución de contenidos Calidad de los datos	Géneros periodísticos tradicionales (Noticia, reportaje, crónica) Encuesta interactiva Infografía interactiva Entrevista on line Fotorreportajes multimedia Titulares minuto a minuto Identificación del autor Estructura redaccional Distribución por tiempo de actualización Distribución por áreas temáticas Lista con todas las informaciones Actualizaciones Documentos Trámites en línea
Categoría	Dimensión	Indicadores
Usabilidad	Eficacia Eficiencia	Navegación Control de uso Rendimiento
Categoría	Dimensión	Indicadores
Accesibilidad	Perceptibilidad Operabilidad Comprensibilidad Robustez	Alternativas Adaptabilidad Distinguible Navegable Legible Ayuda Compatible
Categoría	Dimensión	Indicadores
Transparencia	Información oficial	Rendición de cuentas Divulgación de gastos públicos Divulgación de inversiones públicas

elaboración propia a partir de Cely (2006); Naser (2010); Páez, Atencio y Neüman (2013).

Análisis de resultados y conclusiones

Los resultados de la investigación se presentan tal y como se estudiaron las plataformas, mediante el uso de la cibergrafía: interactividad, contenido, usabilidad y accesibilidad. A continuación, la evaluación, comparación y análisis de resultados en cada caso de estudio según las respuestas al cuestionario hechas en 2016. Para este 2021, el sitio web de la alcaldía de San Cristóbal ya no está en línea, por impago del dominio web desde diciembre de 2018.

Interactividad

En líneas generales los sitios web estudiados cumplían en 2016 los requerimientos básicos de esa categoría, pero en 2021 el sitio web de la gobernación perdió interactividad con sus usuarios al no permitir la publicación de comentarios ni tener información de contacto para que estos puedan comunicarse. Tampoco se hacen encuestas ni foros que permitan la participación de la ciudadanía.

En 2016 el uso del correo electrónico no estaba disponible para los usuarios del sitio web de la gobernación del Táchira, pero sí para la alcaldía de San Cristóbal. En la información para dispositivos móviles, ambos sitios web se podían visitar a través de estos equipos. En la consulta que pueden hacer los usuarios de los sitios web, en ambos casos de estudio recibían explicación o aclaratoria a sus

comentarios sobre los contenidos publicados. Las encuestas en línea, en cambio, solo las utilizaban en la alcaldía de San Cristóbal.

En la conversación que podía tener el usuario con la administración, los comentarios y sugerencias solo aparecían visibles en el sitio web de la alcaldía de San Cristóbal. Finalmente, el registro del usuario solo estaba y sigue estando disponible en el sitio web de la gobernación del Táchira.

Contenidos

Los resultados obtenidos sobre los contenidos informativos y multimedia reflejaron que el género periodístico utilizado por las organizaciones en la publicación diaria durante 2016 era la noticia. En el uso de las infografías interactivas, destacaba la gobernación del Táchira. Los titulares se publicaban minuto a minuto en la gobernación del Táchira y la alcaldía de San Cristóbal.

En el diseño y distribución de los contenidos, el usuario podía conocer la identificación del autor de la información publicada en ambos sitios web. Del mismo modo, la redacción era entendible y ordenada en ambos casos. En cuanto a la distribución de la información, en los dos sitios web se hacía por tiempo de actualización y áreas temáticas.

En la calidad de los datos, con respecto a las actualizaciones, la gobernación y la alcaldía publicaban información de calidad y actualizada para el usuario en 2016. Con respecto a la realización de trámites en línea, el usuario podía efectuarlos a través de ambos sitios web. En 2021 continúan disponibles algunos trámites en línea en el sitio web de la gobernación, pero solo para hacer consultas y descargar recibos de pagos que deben realizarse en persona.

Usabilidad

Se tomaron en cuenta aspectos de eficacia y eficiencia. En cuanto a la navegación, era eficaz en ambos sitios web en 2016. Los administradores llevaban un control sobre la navegación en el portal web. En la atención a las fallas que se presentan en tiempo real, la gobernación y la alcaldía siempre las atendían. Al verificar el rendimiento, destacaba la gobernación del Táchira manifestando que el servicio que prestaba en línea siempre fue eficiente y satisfactorio. En 2021 el sitio web de la gobernación desmejoró su usabilidad en cuanto al control de uso del sitio que debería hacer el equipo técnico.

Accesibilidad

Tanto la gobernación del Táchira como la alcaldía de San Cristóbal presentaban varias alternativas de acceso al usuario que se adaptaban a sus necesidades y eran distinguibles. Ambos sitios web consultados dieron como resultado en la operatividad que eran fáciles de navegar. En el estudio de la comprensibilidad por parte del usuario, ambos portales web eran considerados legibles, con acceso a información relevante. El usuario siempre recibía ayuda en línea, cosa que en 2021 no ocurre en el sitio web de la Gobernación. Ambos sitios en 2016 eran compatibles con los motores de búsqueda de la web, funcionales y satisfacían las necesidades de información.

Transparencia

Con referencia a la publicación de información oficial de la gestión regional y municipal en el Táchira, se pudo constar que en la rendición de cuentas la gobernación y la alcaldía de San Cristóbal siempre lo hacían a través de sus sitios web, aportando información relevante sobre el servicio. En la divulgación de gastos públicos, la alcaldía de San Cristóbal siempre divulgaba en su sitio web

información relevante, mientras que la gobernación casi siempre lo hacía en 2016, pero no en 2021. En la divulgación de inversiones públicas, la alcaldía de San Cristóbal siempre publicaba información relevante, mientras que la gobernación casi siempre.

En conclusión, los resultados de la investigación muestran que hubo un gran retroceso durante los cinco años transcurridos entre la primera aplicación del instrumento y la segunda. En 2016 ambos gobiernos habían puesto a disposición del usuario nuevas formas de comunicación y transacción en línea que actualmente no existen o no son funcionales. La gobernación del Táchira y la alcaldía de San Cristóbal tenían características en 2016 que las ubicaban en un nivel transaccional de gobierno electrónico. Para este año 2021, la primera descendió al nivel informativo y la segunda perdió su dominio web por impago.

Referencias bibliográficas

- Arcila, C. (Comp.). (2010). *El Gobierno Electrónico en Venezuela. Balance y perspectivas*. ISBN: 978-980-11-1357-7 Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/32206/1/elgobiernoelectronicoenvenezuela.pdf>
- Backus, M. (2001). "E-Governance and Developing Countries. Introduction and examples". International Institute for Communication and Development (IICD) Research Report (3). Recuperado de <http://docplayer.net/16237866-E-governance-and-developing-countries-introduction-and-examples.html>
- Briceño, Y. (2010) NAP: ¿Oportunidad para mejorar el acceso universal de banda ancha? [Revista en línea] 150. Recuperado de http://www.gumilla.org/?p=publication_magazine&id=2&entid=publication_magazine
- Castells, M. (2004). *La sociedad red: una visión global*. Recuperado de <http://prosc.files.wordpress.com/2008/12/informacionalismo-redes-y-sociedad-red-una-propuesta-teorica-manuel-castells.pdf>
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. (2007). *Resolución N° 18 de la Declaración de Santiago*, noviembre, 2007. Recuperado de <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>
- CEPAL. (2016). "Estado de la Banda Ancha en América Latina y el Caribe" Recuperado de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40528/6/S1601049_es.pdf
- DAES. (2016) E-Gobierno Encuesta Recuperado de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2016>
- Gómez, P. (2007). El gobierno electrónico en el municipio venezolano Revista N° 150 78-85. Recuperado de http://www.gumilla.org/?p=publication_magazine&id=2&entid=publication_magazine
- González, J. y Pulgar, A. (2013). El gobierno electrónico en Venezuela nuevos mitos y realidades. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4736140>
- Henríquez, H. O. (2006). Gobierno electrónico y contraloría social en las gobernaciones venezolanas. *Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11-28.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México D.F: McGraw-Hill.
- Índice de Percepción de la Corrupción IPC. (2015). Recuperado de <https://transparencia.org.ve/project/indice-de-percepcion-de-la-corrupcion-ipc-2015/>

- Indicadores de transparencia de las alcaldías ITA. (2010) Recuperado de <https://transparencia.org.ve/project/indicadores-de-transparencia-municipal-resultados-2010/>
- Informe anual sobre el estado de internet en Venezuela (2015). Recuperado de <content/uploads/2016/02/Informe2015.comprimido.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística INE. (2015). Recuperado de http://www.ine.gov.ve/documentos/Demografia/CensodePoblacionyVivienda/ppt/Resultados_Censo2011.pdf
- Iribarren, C. Neüman, M. y Páez, Á. (2003). Gobierno Electrónico y Administración Pública Local. Revista N° 35. Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/antteriores/n35/apaezmneuman.html>
- Jiménez, A. (2004) *Gobierno electrónico y modernización de la administración pública local caso de estudio: alcaldía de Baruta*. Universidad Metropolitana, Venezuela. Recuperado de <http://repositorios.unimet.edu.ve/docs/87/GP2004J5C3.pdf>
- Kaufman, E. (2005). Redes asociativas, TIC y formación de funcionarios. En S. Finquelievich, Desarrollo local en la Sociedad de la Información (págs. 21-52). Buenos Aires : La Crujía.
- Kaufman, E. y Oszlak, O. (2014). *Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional* Recuperado de <http://www.redgealc.org/teoria-y-practica-del-gobierno-abierto-lecciones-de-la-experiencia-internacional/contenido/5951/es/>
- Lobo, M. (s/f). *Adaptación del Sistema de Indicadores de Gobierno Abierto de la Organización de Naciones Unidas al Marco Jurídico Municipal Venezolano*. (Trabajo de grado). Universidad de Los Andes, Mérida, Venezuela.
- Naser, A. (2010). Indicadores sobre Gobierno Electrónico. Recuperado de http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/5/39255/gobierno_electronico_anaser.pdf
- Ochoa, H. (2006) Gobierno electrónico y contraloría social en las gobernaciones venezolanas N° 2 11-28. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2215095>
- Concejo Municipal de San Cristóbal. (5, Octubre de 2015) Ordenanza de Transparencia y Acceso a la Información Pública: San Cristóbal. [Gaceta Municipal Extraordinaria, N° 179] Recuperado de <https://transparencia.org.ve/project/ley-estadad-de-acceso-a-la-informacion-publica-tachira/>
- ONU (2016) Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico en Venezuela. Recuperado de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/188-Venezuela>
- Páez, Á. (2011). El gobierno electrónico en América Latina desde una perspectiva crítica. *Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) de la Universidad del Zulia*, 65-78.
- Páez, A. y Riera, A. (2009) Capacidad innovativa en instituciones de gobierno electrónico en Venezuela. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3104292>
- Páez, A. Atencio, E. y Neüman, M. (2013). Categorías cibergráficas para el estudio de plataformas de gobierno electrónico. Quórum Académico. Recuperado de <file:///C:/Users/Freddy%20Colmenares/Downloads/ART%20C3%8DCULO%20-%20Cibergraf%C3%ADa.pdf>
- Ramírez, A. y Dassen, A. (2016) *Vientos de Cambio II Avances y desafíos de las políticas de gobierno abierto en América Latina y el Caribe*. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado

de: <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Vientos-de-cambio-II-Avances-y-desaf%C3%ADos-de-las-pol%C3%ADticas-de-gobierno-abierto-en-Am%C3%A9rica-Latina-y-el-Caribe.pdf>

Sira, G. (2015). Algunas notas sobre la ley de Infogobierno y el gobierno electrónico en Venezuela. Recuperado de <http://redav.com.ve/wp-content/uploads/2016/01/Algunas-notas-sobre-La-Ley-de-Infogobierno.pdf>

Notas

- [1] Esta investigación se realizó como trabajo especial de grado para optar al título de Especialista en Periodismo en Medios Digitales por la Universidad de Los Andes (ULA).
- [2] Especialista en Periodismo en Medios Digitales por la Universidad de Los Andes (ULA). , Universidad de Los Andes (ULA). Correo electrónico: carmenedilmag@gmail.com.
- [3] Profesora Asistente del Departamento de Comunicación Social de la Escuela de Medios Audiovisuales de la Universidad de Los Andes (ULA). Coordinadora del área Formación Periodística. Coordinadora del Grupo de Investigación en Comunicación Política y Nuevos Medios. , Universidad de Los Andes (ULA). Correo electrónico: rodriguezula@gmail.com.