

## GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO HERRAMIENTA EN LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES PARA LA ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA EN EL ESTADO BARINAS

### (*ELECTRONIC GOVERNMENT AS A TOOL IN THE SIMPLIFICATION OF PROCEDURES FOR TAX ADMINISTRATION IN THE STATE OF BARINAS*)

Rosa Senaida Puerta Castillo

MSc. en Docencia Universitaria. MSc. en Gerencia Pública. Docente Agregado UNELLEZ  
Barinas. Venezuela. E-mail: [rosisena@gmail.com](mailto:rosisena@gmail.com)

Autor de correspondencia: Rosa Senaida Puerta. Email: [rosisena@gmail.com](mailto:rosisena@gmail.com)

**Recibido:** 22/03/2022 **Admitido:** 19/05/2022

#### RESUMEN

La indagación adquiere como objetivo principal el construir un modelo de gobierno electrónico como herramienta en la simplificación de Trámites para la administración tributaria en la jurisdicción de Barinas. En la fundamentación teórica, se muestra las investigaciones anteriores que guardan relación con el caso de estudio en proceso y las bases teóricas que sustentan las variables. La metodología se enfoca bajo el paradigma positivista, con naturaleza cuantitativa, se emplea el método analítico, donde se descompone el fenómeno en sus partes y se estudia en forma aislada, por tanto, el arquetipo de investigación es descriptivo que permite revelar el análisis de la problemática organizacional; se emplea el diseño de campo y el abordaje es en una muestra integrada por 05 organizaciones de características similares, y se empleará una encuesta al recoger los datos, siendo el instrumento de recolección el cuestionario de preguntas con respuestas de opciones múltiples. Los resultados indicarán cierto grado de significado que indique la necesidad de diseñar el modelo de gobierno electrónico del estudio en cuestión.

**Palabras Claves:** Administración, Gobierno, Simplificación.

#### ABSTRACT

The main objective of the investigation is to build an electronic government model as a tool in the simplification of procedures for the tax administration in the jurisdiction of Barinas. In the theoretical foundation, the previous investigations that are related to the case study in progress and the theoretical bases that support the variables are shown. The methodology is focused under the positivist paradigm, with a quantitative nature, the analytical method is used, where the phenomenon is broken down into its parts and studied in isolation, therefore, the research archetype is descriptive that allows revealing the analysis of the organizational problems; the field design is used and the approach is in a sample made up of 05 organizations with similar characteristics, and a survey will be used when collecting the data, the collection instrument being the questionnaire of questions with multiple choice answers. The results will indicate a certain degree of significance that indicates the need to design the e-government model of the study in question.

**Key words:** Administration, Government, Simplification.

#### INTRODUCCIÓN

A nivel de América Latina, las naciones han percibido diferentes cambios exponenciales, como el vertiginoso desarrollo de las tecnologías

de información y comunicación, en el cual han influido de forma significativa en las administraciones públicas de los estados. Respecto a este escenario, Criado, Ramilo y

Salvador (2002) enuncian que las TIC constituyen las herramientas que permiten a los regímenes públicos gestionar con mayor eficacia y eficiencia la gama de servicios y patrimonios gubernamentales. Desde esta perspectiva, se crea un cambio respecto a la noción de la administración pública, que pasa por tener una visión de la gestión y el manejo de las TIC a incluir estrategias que permita la optimización de los servicios y la participación de los ciudadanos en los asuntos gubernamentales a través del uso del gobierno electrónico para llevar los procesos de forma adecuada y oportuna. Al respecto, Lv & Raymond (2017), alegan que el e-gobierno señala el manejo de la TIC para automatizar las estructuras en el progreso institucional mediante procesos digitalizados, conservando una interacción con los entes en cualquier instante y sin límites territoriales.

En Venezuela, los regímenes municipales hacen uso de nuevas herramientas tecnológicas, mediante la ejecución de e-government, en la búsqueda de facilitar la relación gobierno-ciudadano y fortificar las estrategias nacionales de promoción de la transparencia y la integridad, asimismo para el avance de las funciones en los organismos públicos, no solamente hacia fuera trabajando con el ciudadano sino básicamente hacia adentro en la relación gobierno-talento humano.

En este sentido, se ha demostrado con el contenido en los espacios virtuales que el e-

gobierno ha progresado, en cuestión como los portales que brindan no solo información sino la posibilidad de efectuar transacciones, una señal de ejemplo es el sitio del Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria y Aduanas, conocido por sus siglas SENIAT, el cual ofrece información tributaria, declaración de gravámenes, tras previa verificación de datos fiscales del usuario. Esto permite admitir que los servicios en ciberespacios del gobierno en línea sean más oportunos y útiles a la ciudadanía.

En el mismo contexto, el Servicio Autónomo de Administración Tributaria adscrito a la Alcaldía del Municipio Barinas (SAMAT), en Barinas, es el órgano encargado de la recaudación de tasas por usar algún bien o servicio, relacionados con licencias, impuestos sobre: actividades económicas de industria y comercio, inmuebles urbanos, vehículos, propaganda y publicidad comercial, espectáculos públicos, alcohol y especies alcohólicas, entre otros. Adicionalmente, permanece en interacción con sus usuarios mediante las sugerencias, reclamos, solicitudes en gestión de solvencias, información institucional.

Respecto al manejo de las TIC enfocado a la administración tributaria, el Samat tiene a disposición un correo electrónico institucional para recibir de los contribuyentes los formatos para enterar las retenciones por actividades económicas de comercio en el mes siguiente al periodo correspondiente. Este trámite ha sido

difícil desde la ocurrencia sanitaria provocada por el Covid-19 y la declaratoria en alarma en el territorio nacional, efectuando ajustes de horario y días de atención al usuario, causando descontento en la ciudadanía al momento de realizar solicitudes de diversa índole.

En consecuencia, la gama de empresas que funcionan en las afueras de la ciudad, han sido afectadas para llevar a cabo el cumplimiento respecto a la declaración de los impuestos municipales, puesto que el analista en asuntos fiscales debe dirigirse a la oficina de recaudación a entregar de manera física la relación de retenciones efectuadas y canceladas en el periodo propio, previa remisión al correo institucional del organismo con el propósito de ser verificadas, selladas y luego se acude para retirar el soporte de liquidez, lo cual se ha sido obstaculizado por los cambios preventivos a nivel organizacional.

De esto se desprende, que no permite un cruce de información entre los contribuyentes en el otorgamiento de beneficios con la autoliquidación, dando origen a conflictos en los representantes legales respecto a las declaraciones omitidas solo por el sujeto afectado, obligados a solventar ante el organismo, puesto que carece de un portal digital donde emitan publicaciones electrónicas, noticias vigentes de actividades que se ejecutan en la ciudad, la gama de servicios prestados a la ciudadanía cuya intención es simplificar los trámites en la administración tributaria asimismo

solicitudes en tiempo óptimo; además desmejora el funcionamiento sobre todo, aporten valor al ciudadano y refuercen su compromiso con la gerencia pública.

La relevancia que tiene dicho estudio al manejo del gobierno electrónico para la gerencia tributaria a nivel municipal se enfoca en suministrar la manera de cómo los ciudadanos tienen acceso más fácil a los procesos públicos de un estado, generar espacios que brindan a la humanidad contribuir en los diferentes procesos públicos y crear confianza, por ende mayor acercamiento entre la reciprocidad sociedad y municipalidad con el uso de tecnologías a través de eficientes portales web que permita la participación, acceso a los trámites que ofrezcan en sus páginas y no presencial, permitiendo mostrar a las administraciones públicas como un estado participativo y transparente .

Dada la problemática descrita, se planteó como propósito general diseñar un modelo de gobierno electrónico como herramienta para simplificar gestiones en materia tributaria del Municipio Barinas. Adicional sus intenciones específicas: a) Describir el acceso que tiene la ciudadanía a la información en materia tributaria del municipio. b) Identificar los factores que condicionan el uso del gobierno electrónico en la administración tributaria. c) Determinar la contribución que tiene el gobierno electrónico para la administración tributaria en la municipalidad Barinesa. Los resultados de este proceso investigativo son de amplio realce para

tener una representación precisa acerca de cómo está operando el funcionamiento en la gestión tributaria en el proceso virtual relacionado a la transparencia y mayor agilidad en la asistencia de servicios a la ciudadanía.

## **FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA**

### **ANTECEDENTES**

En investigaciones anteriores, Lago y Domínguez (2019), presentaron un estudio denominado “Gobierno Electrónico en las Alcaldías del Sur del Departamento del Cesar”, el cual tiene como objetivo principal Evaluar la implementación del gobierno en líneas de las alcaldías del sur del departamento del cesar. Se plasmó bajo una investigación descriptiva; con un diseño no experimental, transversal descriptivo y de campo; las unidades de análisis fueron sesenta y siete (67) usuarios seleccionados al azar y los doce (12) funcionarios para un total de setenta y nueve (79) personas por cada alcaldía municipal. Dentro de los resultados parciales que hemos tenido se puede apreciar la poca operatividad de estos gobiernos electrónico por parte de la ciudadanía por la ausencia de trámites y servicios, así mismo el desconocimiento de uso de la misma.

En el mismo contexto, Carreño y Pérez (2019), mostraron la investigación titulada “Gestión del Gobierno Electrónico en las Alcaldías”. Tiene por objetivo analizar el dominio 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. Con una ejemplar 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.

Es significativo ilustrar la relación de las investigaciones desarrolladas por los autores con el estudio actual, que consiste en la búsqueda de un gobierno electrónico, el cual permita una realidad tecnológica referidos a la utilización de innovaciones en pro de las relaciones administrativas y de prestación de servicios entre el binomio ciudadano-gobierno, asimismo el posicionamiento en la escalas de medición que algunos organismos de carácter público, efectúan en forma periódica para evaluar los niveles de uso de herramientas tecnológicas por parte de las gerencias para el servicio a sus ciudadanos, para representan la coherencia entre los esfuerzos realizados y los resultados obtenidos, de parte de la gestión municipal.

### **GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Es preciso señalar algunas definiciones sobre gobierno electrónico, que encajan a las perspectivas de esta investigación y apuntan al contexto del enfoque de aplicación del mismo que al respecto se asume. Por ende, Gil y Luna (2003) consideran que es necesario una definición teórica suficientemente “robusta”, pero que también sea “práctica” y que tome en

cuenta las diversas perspectivas que se han desarrollado alrededor de gobierno electrónico, por lo que proponen la siguiente definición:

Gobierno Electrónico es la selección, desarrollo, implementación y uso de TIC en el gobierno para proveer servicios públicos, mejorar la efectividad administrativa y promover valores y mecanismos democráticos, así como el rediseño y desarrollo de marcos legales y reglamentarios que faciliten ajustes organizacionales para el desarrollo de iniciativas orientadas a mejorar el manejo de información, así como el desarrollo de la sociedad de información y conocimiento.

Seguidamente, para Gutiérrez y Rojas (2008:18); exponen que:

El Gobierno Electrónico mediante un intercambio eficiente y eficaz de los servicios, información y comunicación que el Estado ofrece. Sin duda, el gobierno virtual no sólo va más allá que instalar ordenadores en la entidad público en manejar las disposiciones que el mismo brinda a través de las TICs como herramienta para aproximar al residente a sus gobernadores y a los términos del régimen, asimismo la ocurrencia en que los directores alcancen con las políticas y gestiones a la población.

De acuerdo con los enunciados anteriores, se puede mencionar que el e-governance es una herramienta tecnológica que permite reducir la brecha informativa a nivel gubernamental en su

gestión interna y su relación con actores sociales como la ciudadanía, organizaciones de la sociedad civil, empresas y otros gobiernos a través del uso de las TIC's, en especial la internet, para que los usuarios puedan acceder a la información o realizar cualquier tipo de solicitud de servicio ante cualquier ente gubernamental.

### **Beneficios del Gobierno Electrónico**

Estevez (2005) establece ciertos beneficios esenciales que favorecen el desarrollo en el gobierno electrónico dentro de la gestión política y social para la administración pública municipal:

1. El gobierno electrónico permite el uso del internet y de las redes telemáticas como canales de comunicación con los ciudadanos, complementando a los canales tradicionales o convencionales.
2. Los servicios de gobierno electrónico pueden prestarse en tiempo real, según los requerimientos de los ciudadanos y usuarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 356 días del año.
3. Permite la mejora de talentos humanos, técnicos y presupuestarios, pues pueden brindarse diferentes soluciones de manera expedita, minimizando el impacto de los procesos burocráticos.
4. Permite de igual manera un manejo eficiente y eficaz de la información sobre la administración de los recursos propios de cada localidad a los ciudadanos.

5. Representa para los ciudadanos una oportunidad permanente para su intervención en tomar decisiones que inciden en las políticas más cercanas de su entorno.

En consideración a lo que menciona el autor, el e-gobierno propone beneficios generando un nuevo modo de organización municipal que afirma y redefine las interacciones existentes y nuevos accesos de información, comunicación y servicios a los segmentos interesados como las empresas, ciudadanos y otros gobiernos con las TIC, mediante la internet y páginas web, cuyo fin es optimizar el rendimiento y los procesos gubernamentales.

### **Niveles de desarrollo del Gobierno Electrónico**

Estevez (2005) establece los diferentes niveles que permiten la medición de la efectividad del gobierno electrónico en función de la atención de los ciudadanos y su capacidad de interactuar con las herramientas telemáticas y su incidencia en las decisiones gubernamentales, de manera que la representatividad del sistema democrático desemboque una participación protagónica. En la descripción de cada nivel se debe considerar lo siguiente:

1. Presencia: El gobierno municipal tiene presencia en Internet mediante la difusión de su sitio web. Algunos entes gubernamentales se encuentran en este nivel, en el que se restringen a manejar las TIC para brindar información esencial a los usuarios en forma rápida.

2. Interacción: Es permisible una participación más inmediata entre los habitantes y las entidades. Los entes gubernamentales amplían la capacidad de ofrecer su gama de servicios a prestar y gestionarlos en forma oportuna, establecen comunicación mediante una dirección electrónica.

3. Transacción: Esta fase, revela los distintos organismos más audaces en cuanto a tecnología, que han incorporado aplicaciones de servicio, para que el usuario por sí mismo efectúe gestiones en línea.

4. Transformación. Los organismos a través de ciberespacios brindan la diversidad de servicios, donde el ciudadano realice un trámite de su interés y hacerle seguimiento sin necesidad de acudir a la dependencia correspondiente.

5. Participación democrática. A través de sus características interactivas, permite con el manejo de aplicaciones incorporadas una comunicación virtual que involucre a la colectividad con el gobierno (correo electrónico) en cuestiones públicas.

En términos generales, los niveles de desarrollo antes descrito referentes al gobierno electrónico, coloca en evidencia su capacidad de reformar la eficiencia y la transparencia de los organismos públicos para gobernar en forma transformadora y adaptable a los escenarios municipales, cuyo propósito es solventar las necesidades benéficas en un contexto cambiante.

## **ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA**

Según Avellon (2015) indica que la Administración tributaria tiene como objetivo primordial proporcionar los recursos necesarios para dar cobertura a los programas públicos y mantener el Estado de Bienestar; además, de fomentar el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias por los participantes y el prejuicio hacia la estafa fiscal. El éxito alcanzado en la gestión tributaria depende de la capacidad institucional para administrar el modelo tributario.

### **Funciones de la Administración Tributaria**

Dentro del tema abordado, sus atribuciones, entre otras, son las siguientes:

1. Dictar e interpretar reglamentos generales obligatorios a comprometidos e intermediarios en los apartados en donde las leyes autorizan.
2. Ejercer la representación en cualquier organismo de carácter, municipal, público, privado o mixto en los apartados que hacen a la competencia en la Gerencia Tributaria.
3. Suscribir convenios con el Estado en forma directa o a través de sus entidades descentralizadas o empresas de su titularidad total o parcial, con la finalidad de recaudar o percibir gravámenes.
4. Autorizar la recaudación de recursos tributarios y no tributarios a su cargo por intermedio de instituciones bancarias o agentes, oficiales o privados.

## **Proceso de la Gestión Tributaria**

De acuerdo a Huanacuni (2018), argumenta que, si se desea obtener una máxima obtención de recursos recaudados y poder llegar a la meta establecida, las áreas críticas que son participes de dicha recaudación deben establecer estrategias y objetivos que estén orientados a maximizar la entrada de efectivo con respecto al cobro de estos impuestos, se deben otorgar facilidades de pago para los deudores, una buena orientación al contribuyente con respecto a su deuda, pues esta información brindada debe estar muy precisos y transparente cuando estos deudores se acerquen a cancelar sus obligaciones y conozcan cuales son los pasos a seguir.

### **METODOLOGÍA**

El soporte epistemológico que sustenta la presente investigación es el paradigma positivista, con naturaleza cuantitativa, el cual asegura la precisión y firmeza que exige la ciencia, cuyas raíces filosóficas corresponden al positivismo. En virtud de esto, se busca incrementar el conocimiento, con la adopción del modelo hipotético deductivo, que empleará métodos cuantitativos y estadísticos, basados en fenómenos observables susceptibles de medición y análisis matemáticos. De igual manera, se realiza mediante el Método analítico, cuyo análisis, permite descomponer un fenómeno en partes para estudiarlos en forma aislada.

Desde la perspectiva holística, para efectuar el estudio en proceso, es necesario cubrir algunas

fases:1) de tipo diagnóstico en obtener una visión aproximada del fenómeno en estudio, que significa indagar cuales entes gubernamentales describen el acceso que tienen los usuarios a la información en materia tributaria mediante la herramienta gobierno electrónico. 2) de tipo descriptivo, donde se muestre las características del estudio en cuestión que ayude en identificar los factores que condicionan el uso del gobierno electrónico con la intención de establecer su comportamiento en la administración tributaria. 3) de tipo analítica donde se busca analizar lo referente con la implementación del gobierno electrónico y así determinar la contribución que tiene el mismo para la gestión tributaria de la municipalidad Barinesa.

En este sentido, se trabaja con una muestra integrada por cinco (05) organizaciones de características similares a fin de examinar los espacios en la Web e identificar la implementación del Gobierno electrónico como herramienta en la simplificación de trámites para la administración tributaria.

### **RESULTADOS PRELIMINARES**

A partir de las deducciones alcanzadas en este estudio se logró constatar la situación del Samat en relación a la ausencia de gobierno electrónico y que aún no es participe en el apoyo, que brinda. Por tal motivo, revela que no dispone de una página web, siendo un organismo recaudador de impuestos y tasas municipales, pese al avance de la tecnología de información y comunicación. Sin embargo, utiliza como medio

de comunicación un correo institucional que permite realizar el trámite tributario con otros entes, empresas con personalidad jurídica que envían el formato detallando las retenciones efectuadas en el periodo correspondiente a enterar, el respectivo pago realizado por transferencias y posteriormente presentar en físico para ser verificada ante la oficina de recaudación y luego sea sellada y firmada por quien haya recibido el expediente de retenciones.

Con el uso de este medio ha permitido el ahorro de papel, se ha descongestionado la oficina de recaudación, evitando conglomeración de usuarios para contrarrestar contagio del virus, y tomas de medidas de seguridad, cuando de debe asistir al organismo sólo para solicitar la solvencia del periodo declarado. Pero, la atención es enfocada en que este ente forma parte del grupo de organismos que no poseen un espacio virtual que brinde los servicios electrónicos, debido a que lo efectúan mediante correo electrónico, no dejando de ser un contratiempo para los agentes de retención quienes representan a las empresas que se encuentran a gran distancia de la ciudad marquesa permitiendo la demora de los tramites que se gestionan para la administración tributaria en virtud que el poco personal que atiende no es de manera diligente, puesto que en ocasiones debe utilizar el equipo de computación y revisar la información recibida y poder constatar para dar respuesta a las solicitudes.



En el mismo ámbito municipal, existen organismos que cuentan con el servicio de internet y pocos poseen con alguna cuenta de red social como twitter, Instagram o Facebook considerando que pueden ser útiles para ampliar y fomentar el gobierno electrónico. En la indagación sobre los servicios que prestan los analistas del ente Samat, se evidenció que hacen uso de las tecnologías de información y comunicación mediante una unidad bancaria que funciona dentro de la instalación física, en la cual los ciudadanos deben realizar depósitos para cancelar y gestionen la solicitud referida a las tasas e impuestos establecidos, permitiendo el impulsar el gobierno electrónico.

### **CONCLUSIONES PRELIMINARES**

Las tecnologías de información y comunicación han tenido una cúspide de forma inmensurable, lo que hace viable el impulso e implementación del gobierno electrónico, y que, al presente, existan organismos dentro de la jurisdicción de Barinas que no se valgan del patrocinio que otorga tal instrumento para emplear en forma efectiva el gobierno electrónico. No se admite que, en estos tiempos, se presenten indiferencias a implementar dicha herramienta tecnológica que facilite la interacción comunicacional con la diversidad de usuarios para que informen sobre sus dificultades relacionados a las solicitudes de servicios como pagos de tributos, tasas, generación de planillas de solvencias municipales, dejando atrás la aglomeración

innecesaria causando pérdida de tiempo y largas colas para los contribuyentes ante las oficinas del ente gubernamental en tiempo de emergencia por epidemia. Por el contrario, se debe al desconocimiento de las primacías que ofrece las TIC para impulsar el gobierno digital en forma óptima y con efectividad.

En virtud de esto, no se justifica que en la actualidad se presente tal escenario porque el ente gubernamental en estudio no se ajuste al uso apropiado de la tecnología de información y comunicación con el objetivo de simplificar los trámites relacionados a la administración tributaria que proporcione servicios, eficacia y transparencia. En efecto, el Samat a fin de ser más eficiente debe implementar el gobierno virtual para evitar la demora en la prestación de servicios a los contribuyentes en materia tributaria, lo que hace indispensable crear un espacio en la web a través de un modelo de gobierno electrónico con el objetivo de brindar fácil acceso a las informaciones requeridas por la ciudadanía, brindar la calidad y revelar la información contable para favorecer el control y la fiscalización en el proceso de dirección tributaria. Por otra parte, permita identificar los factores que condicionan el uso del gobierno electrónico y determinar la contribución que tiene dicha herramienta electrónica para la administración tributaria en la ciudad de Barinas.

En tal sentido, se propone a los organismos innovar con el manejo de las mejoras que

aportan las TIC para transformar la gestión tributaria utilizando el gobierno en línea como herramienta tecnológica que permita una importante y efectiva interrelación con los contribuyentes y demás usuarios. Asimismo, se les sugiere que automaticen los procesos que sean precisos a fin de ahorrar tiempo y costo, eso se traducirá en un mejor y mayor rendimiento en la gestión y favorecerá los trámites administrativos de los ciudadanos.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Avellon, B. 2015. La eficiencia y la productividad de las comunidades autónomas españolas en la gestión tributaria: Aplicación del análisis envolvente de datos. Tesis de doctorado, Universidad de Valladolid, España. 546 pp.
- Carreño y Pérez (2019). Gestión del Gobierno Electrónico en las Alcaldías. Universidad de los Andes – Venezuela.
- Criado Grande, J. I., Ramilo Araujo, M. C. & Salvador Serna, M. (2002), La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora. XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico". Caracas. Venezuela.
- Estevez, José (2005), Análisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España, disponible en: [http://latienda.ie.edu/working\\_papers\\_economia/WPE05-32.pdf](http://latienda.ie.edu/working_papers_economia/WPE05-32.pdf), [Consulta: 15 de enero de 2012], pp. 05-32.
- Gil José y Luna Luis (2003), Towards a Definition of Electronic Government: A Comparative Review, en Méndez-Vilas, A. et al. (Eds.), *Techno-legal Aspects of the Information Society and New Economy: An Overview*. Badajoz: Formatex.
- Gutiérrez, P y Rojas, B. (2003). “Gobierno electrónico en Chile”. Avances y Desafíos. TIC’s: Desafíos para la sociedad del futuro”. En Ministerio de la Secretaria de la Presidencia, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado. Bogotá.
- Huanacuni, J. (2018). La gestión de la administración tributaria municipal y su relación en la recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital Coronel Gregorio Albarracín Lanchipa periodo 2017 ( tesis de pregrado). Tesis Pregrado, Universidad Privada de Tacna, Tacna. Obtenido de [http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UP T/524/1/Huanacuni\\_Mamani\\_Jimmy.pdf](http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UP T/524/1/Huanacuni_Mamani_Jimmy.pdf).
- Lago y Domínguez (2019). “Gobierno Electrónico en las Alcaldías del Sr del Departamento Cesar”. Revista Loginn, Volumen 3, Número 2 (2019)–ISSN 2590-7441.
- Lv, Z., Li, X., & Raymond Choo, K.-K. (2017). E-government multimedia big data platform for disaster management. Springer Science+Business Media. <https://doi.org/10.1007/s11042-017-5119-6>
- Má Villatoro, V.H. (2006). “Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca”, Tesis de Licenciado en Ciencias Jurídicas y Sociales. Universidad de San Marcos de Guatemala.