

LA REVOLUCIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: ESTRATEGIAS PARA UNA MODERNIZACIÓN EFECTIVA

The digital revolution in public management: strategies for effective modernization

Francisco Bravo¹

ORCID: <http://orcid.org/0000-0001-8222-948X>

RESUMEN

Este artículo analiza la forma para que la innovación digital pueda impulsar la modernización efectiva de la gestión pública venezolana, enfocado en gobernaciones y alcaldías. A través de un análisis de diagnóstico se identifican problemas como la burocracia excesiva, la falta de transparencia en el manejo del presupuesto y el sesgo administrativo entre áreas gubernamentales y municipales. Para abordar estas problemáticas, se exploran soluciones basadas en tecnologías emergentes como inteligencia artificial, gobierno electrónico y datos abiertos. La investigación se sustenta en un análisis documental, estudios comparativos de casos internacionales exitosos, entrevistas semiestructuradas a expertos en administración pública y tecnología, así como la observación preliminar de iniciativas digitales locales. A partir de ello, se propone una estrategia en tres fases: diagnóstico y capacitación, implementación de pilotos digitales y escalabilidad institucional. El enfoque combina aspectos técnicos y humanos, destacando la necesidad de integrar infraestructura tecnológica con renovación cultural, formación continua del funcionario público y participación ciudadana. La propuesta busca sentar las bases para una gestión pública más eficiente, transparente y centrada en el ciudadano.

Palabras clave: innovación digital, gobierno electrónico, gestión pública, inteligencia artificial, transparencia digital.

ABSTRACT

This article analyzes how digital innovation can drive the effective modernization of Venezuelan public management, focusing on governorships and mayoralties. A diagnostic analysis identifies problems such as excessive bureaucracy, a lack of transparency in budget management, and administrative bias between government and municipal areas. To address these issues, solutions based on emerging technologies such as artificial intelligence, e-government, and open data are explored. The research is based on a documentary analysis, comparative studies of successful international cases, semi-structured interviews with experts in public administration and technology, and preliminary observation of local digital initiatives. Based on this, a three-phase strategy is proposed: diagnosis and training, implementation of digital pilots, and institutional scalability. The approach combines technical and human aspects, highlighting the need to integrate technological infrastructure with cultural renewal, ongoing staff training, and citizen participation. The proposal seeks to lay the foundations for more efficient, transparent, and citizen-centered public management.

Keywords: digital innovation, e-government, public management, artificial intelligence, digital transparency.

1. INTRODUCCIÓN

Hoy, en un contexto global marcado por la acelerada evolución tecnológica y la creciente demanda ciudadana de servicios públicos más eficientes, transparentes y accesibles, la gestión pública enfrenta el reto inevitable de reinventarse mediante la adopción de herramientas digitales que permitan superar décadas de burocracia ineficiente, opacidad presupuestaria y desigualdad en la entrega de servicios. En Venezuela, este imperativo se torna aún más crítico, dada la situación socioeconómica compleja que atraviesa el país, caracterizada por una crisis institucional prolongada, una infraestructura tecnológica obsoleta en la gran mayoría de entes gubernamentales y una población cada vez más vulnerable a las fallas del aparato estatal.

Ahora bien, la innovación digital en la gestión pública no solo representa una oportunidad para modernizar procesos administrativos, sino también una herramienta estratégica para restablecer la confianza entre los ciudadanos y sus instituciones. Este proceso implica la integración sistemática de tecnologías emergentes, como es el caso de inteligencia artificial (IA), big data, y plataformas digitales interoperables, procedente también para los mecanismos de toma de decisiones, ejecución de políticas públicas y respuesta de servicios a los ciudadanos. Sin embargo, su implementación efectiva requiere un enfoque que vaya más allá de lo técnico: debe incorporarse dimensiones humanas esenciales como la capacitación continua del funcionario público, la participación ciudadana en el diseño de soluciones y la adaptación cultural a nuevos modelos de trabajo.

Cabe señalar que, la transformación digital permite automatizar trámites engorrosos, optimizar la asignación de recursos mediante algoritmos predictivos, garantizar la transparencia en la ejecución del presupuesto público y reducir el sesgo administrativo entre direcciones o áreas de gobernaciones y alcaldías. No obstante, esta revolución digital plantea importantes interrogantes sobre la equidad en el acceso a la tecnología, la protección de datos personales, la posibilidad de exclusión digital de sectores vulnerables y la resistencia institucional al cambio organizacional.

El propósito fundamental de este estudio es explorar la implementación de un Sistema Integral de Gestión Pública Digital, el cual, puede convertirse en un catalizador de modernización efectiva en la gestión pública venezolana, para este caso, en entidades como gobernaciones y alcaldías. A través del análisis de diagnósticos a direcciones o áreas de estos entes descritos y propuestas estratégicas, se busca identificar tanto las oportunidades como los desafíos asociados a la adopción de tecnologías disruptivas, con especial énfasis en tres ejes clave: la simplificación de trámites, la transparencia en el manejo del presupuesto de ingresos y la mitigación del sesgo administrativo interinstitucional.

2. METODOLOGÍA APLICADA

Para este estudio, la metodología empleada combina un análisis documental exhaustivo, estudios comparativos de países con avances significativos en gobierno electrónico, entrevistas semiestructuradas a expertos en administración pública y tecnología, así como observaciones preliminares sobre iniciativas digitales emergentes en algunos entes locales venezolanos. El resultado es una visión integral y contextualizada que busca sentar las bases para una verdadera revolución digital en la gestión pública venezolana, articulando lo mejor de la tecnología con los valores fundamentales de la democracia, la justicia social y el servicio público.

El objetivo general de esta investigación se centra en:

Analizar la implementación de un Sistema Integral de Gestión Pública Digital para contribuir a la modernización efectiva de las gobernaciones y alcaldías venezolanas, mejorando la eficiencia administrativa, garantizando la transparencia en el manejo de recursos y reduciendo el sesgo en la toma de decisiones, mediante la integración estratégica de tecnologías digitales.

Los objetivos específicos para lograr esta investigación son:

1. Identificar las barreras técnicas y culturales que limitan la adopción de tecnologías digitales en la gestión pública de gobernaciones y alcaldías, considerando aspectos como la infraestructura tecnológica, la capacitación del personal y la resistencia institucional al cambio.
2. Evaluar el alcance de las herramientas de innovación digital (gobierno electrónico, inteligencia artificial y transparencia digital), que pueden aplicarse para simplificar trámites, optimizar la ejecución del presupuesto público y promover una distribución más equitativa de recursos entre direcciones o áreas de gobernaciones y alcaldías.
3. Proponer estrategias viables para la implementación progresiva de un sistema integral de gestión digital en gobernaciones y alcaldías, articulando aspectos técnicos (interoperabilidad, seguridad, automatización) con dimensiones humanas (capacitación, participación ciudadana y reforma cultural).

3. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Continuando con lo descrito anteriormente, se describen las bases conceptuales que sustentan la presente investigación sobre la innovación digital en la gestión pública venezolana, particularmente en entidades como gobernaciones y alcaldías. Para ello, se abordan cinco conceptos clave: innovación digital, gobierno electrónico, inteligencia artificial aplicada al sector público, transparencia digital y simplificación administrativa, apoyados en referentes teóricos nacionales e internacionales.

3.1. Innovación digital

La innovación digital se define como “la aplicación sistemática de conocimientos científicos y tecnológicos para desarrollar nuevos productos, servicios y procesos que generen valor público” (García-Villegas & Vargas-Hernández, 2018). En el ámbito gubernamental, no solo implica el uso de nuevas herramientas tecnológicas, sino también un cambio profundo en los modelos organizacionales y culturales de la administración pública.

Es de acotar que, según Gil-García y Pardo (2011), la innovación digital en el gobierno es un proceso multidimensional que involucra cambios en la infraestructura tecnológica, reingeniería de procesos, transformación institucional y nuevas formas de interacción con los ciudadanos.

3.2. Gobierno electrónico

El gobierno electrónico o *e-Government* se refiere a “la utilización de las tecnologías de información y comunicación para mejorar la eficiencia, efectividad y transparencia en la prestación de servicios públicos” (Naciones Unidas, 2020).

Este modelo se organiza en cuatro grandes dimensiones según se describe por las Naciones Unidas, la G2C (Gobierno a Ciudadano): facilitar el acceso a servicios, la G2B (Gobierno a Empresa): mejora la relación con el sector productivo, la G2G (Gobierno a Gobierno): promueve la interoperabilidad entre instituciones y G2E (Gobierno a Empleado): optimiza la gestión interna de recursos humanos.

Se señala que, el gobierno electrónico permite la automatización de trámites, la integración de sistemas y el manejo de datos centralizados. Desde lo humano, su éxito depende del diseño centrado en el usuario, la accesibilidad universal y la confianza ciudadana (Chadwick & Maylor, 2020).

3.3. Inteligencia artificial aplicada al sector público

La inteligencia artificial (IA) se define como "sistemas computacionales capaces de realizar tareas que normalmente requieren inteligencia humana, tales como el razonamiento, aprendizaje, percepción y toma de decisiones" (Russell & Norvig, 2021). Su aplicación en el sector público ha permitido avances significativos en áreas como la detección de fraudes, el análisis predictivo y la atención automatizada al ciudadano.

De acuerdo a lo anterior, la IA permite la Automatización avanzada de procesos (RPA), mejores pronósticos fiscales y sociales y asignación más equitativa de recursos. Desde el punto de vista humano, su implementación plantea desafíos éticos y regulatorios, como la protección de datos personales, la explicabilidad de los algoritmos y la prevención de sesgos (Zuboff, 2019; Binns, 2018).

3.4. Transparencia digital

La transparencia digital se concibe como "el uso estratégico de las tecnologías para hacer accesible, comprensible y útil la información pública, fomentando la rendición de cuentas y la participación ciudadana" (Grimmelikhuijsen *et al.*, 2013).

Por otro lado, esta transparencia se sustenta en las plataformas de datos abiertos para registros seguros públicos y la visualización interactiva de presupuestos y ejecución de proyectos. Desde lo humano, su efectividad depende de la cultura de rendición de cuentas, la alfabetización digital de la población y la existencia de canales accesibles para todos los sectores sociales.

3.5. Simplificación administrativa

La simplificación administrativa busca reducir la burocracia innecesaria y mejorar la experiencia del ciudadano en sus interacciones con el Estado. Según OCDE (2017), este concepto implica eliminar trámites redundantes, establecer procedimientos claros y ágiles, promover un diseño centrado en el usuario. Desde la tecnología, se logra mediante las plataformas únicas de servicios digitales, interoperabilidad entre bases de datos y automatización de flujos de trabajo.

Siguiendo con lo descrito anteriormente, se requiere del rediseño de procesos desde la perspectiva del ciudadano, capacitación de funcionarios y una cultura de servicio público orientada al bien común. Estas nociones descritas, proporcionan una base conceptual sólida para comprender cómo la innovación digital puede transformar positivamente la gestión pública venezolana, especialmente en niveles de gobernaciones y alcaldías. Al articular los conceptos de gobierno electrónico, inteligencia artificial, transparencia digital y simplificación administrativa, se

establece un camino hacia la construcción de un Sistema Integral de Gestión Pública Digital, que integre tanto las capacidades técnicas como las dimensiones humanas esenciales para su éxito.

4. SITUACIÓN ACTUAL DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN VENEZUELA

La gestión pública en Venezuela enfrenta una marcada precariedad, resultado de factores técnicos, institucionales, sociales y económicos. Las gobernaciones y alcaldías carecen de una estructura tecnológica robusta que permita agilizar trámites, garantizar transparencia o reducir asimetrías entre sus direcciones o áreas. Esta situación ha forjado una percepción generalizada de ineficiencia, corrupción y desconexión entre el gobierno estatal y alcaldías con la ciudadanía.

Aunado a ello, muchos entes locales operan con sistemas informáticos obsoletos y sin integración entre sí, lo cual dificulta la interoperabilidad y el manejo eficiente de la información. De igual forma, persiste una cultura burocrática caracterizada por la improvisación, la discrecionalidad y la baja capacitación en nuevas tecnologías. Según la ENCOVI (2022), más del 70 % de los ciudadanos consideran que los servicios municipales son ineficientes, lentos y poco transparentes, reflejando una crisis de legitimidad institucional.

4.1. Principales problemas actuales:

4.1.1. Burocracia excesiva y lentitud en trámites: Los ciudadanos enfrentan procesos engorrosos y mayormente manuales para acceder a servicios básicos. La falta de plataformas digitales integradas y la resistencia al cambio dentro de las instituciones favorecen prácticas informales e incluso actos de corrupción encubierta, así como la puesta en escena de “gestores”.

4.1.2. Falta de transparencia en el presupuesto público: Los ingresos y egresos no están disponibles en formatos accesibles ni actualizados, limitando su fiscalización o auditoría. Esto se debe tanto a la ausencia de sistemas automatizados como a una cultura institucional opaca, que restringe la participación ciudadana en el control del gasto.

4.1.3. Sesgo administrativo entre direcciones o áreas: Las decisiones sobre asignación de recursos suelen estar influenciadas por intereses políticos o relaciones personales, dejando fuera a sectores vulnerables. La fragmentación institucional impide la centralización de información crítica, especialmente en materia de ingresos extraordinarios, generando desigualdad en la entrega de servicios.

4.2. Limitaciones para la adopción de tecnología:

Se destaca en este apartado las limitaciones que existen según lo investigado, iniciando con la crisis económica, lo que genera la escasa inversión en infraestructura TIC. Seguidamente está la brecha digital, donde el acceso desigual a internet entre zonas urbanas y rurales, se ha incrementado significativamente. Por último, la resistencia cultural, existe el miedo al cambio junto al desconocimiento técnico. A pesar de estos desafíos, la situación también representa una oportunidad histórica para emprender una modernización integral mediante la adopción estratégica de tecnologías digitales.

5.1. Oportunidades de la revolución digital

La revolución digital brinda oportunidades concretas para modernizar la gestión pública venezolana, especialmente en gobernaciones y alcaldías. Frente a problemas como la burocracia excesiva, la falta de transparencia y el sesgo administrativo, las tecnologías digitales ofrecen soluciones técnicas y humanas que pueden transformar positivamente la administración local.

5.1. Simplificación de trámites mediante plataformas digitales

Por medio de la simplificación se puede automatizar trámites comunes (licencias, permisos, pagos, compra de timbres, tasas, entre otros), de igual forma el uso de plataformas integradas y chatbots para atención ciudadana, así como la interoperabilidad con registros nacionales (RIF, catastro, otros), de la mano con un diseño centrado en el ciudadano, bajo la capacitación de funcionarios y apoyo a la promoción de la cultura digital en comunidades locales.

5.2. Transparencia en el manejo del presupuesto público

Se destaca en este punto, la publicación automatizada de datos financieros, la aplicación de estándares de datos abiertos para garantizar la integridad y la visualización interactiva del presupuesto accesible a toda la población, lo cual se puede alcanzar con el fomento de la participación ciudadana en la fiscalización y auditoría, así como la capacitación en interpretación de datos públicos y una fortalecida cultura institucional orientada a la rendición de cuentas.

5.3. Reducción del sesgo administrativo mediante inteligencia artificial

Una de las principales causas del sesgo administrativo en entes adscritos a gobernaciones y alcaldías, es la fragmentación institucional. En muchos casos, las distintas direcciones o áreas operan de forma aislada, sin canales efectivos de comunicación ni sistemas integrados de gestión, lo cual impide una visión completa y coordinada de las finanzas públicas. En particular, la información relacionada con los ingresos extraordinarios (como donaciones, impuestos, tasas, transferencias especiales o convenios interinstitucionales) no está centralizada ni accesible para una planificación equitativa y transparente.

Al mismo tiempo, la inteligencia artificial (IA) puede convertirse en una herramienta clave para abordar este problema mediante el uso de algoritmos imparciales para la asignación de recursos, basados en criterios objetivos como nivel de necesidad, tamaño poblacional o indicadores socioeconómicos, así como sistemas de análisis de datos integrados, capaces de recopilar y procesar información proveniente de múltiples fuentes internas (tesorería, hacienda, ejecución de proyectos), incluyendo los ingresos extraordinarios, de igual forma una plataformas de monitoreo en tiempo real que permiten visualizar el flujo de recursos y detectar patrones de distribución injustos o concentraciones indebidas, de esta manera se activan los mecanismos de alerta temprana ante irregularidades, como asignaciones fuera de criterios establecidos o desviaciones significativas en el uso de fondos. Estas soluciones técnicas no solo mejoran la eficiencia, sino que también ayudan a combatir prácticas clientelares, corrupción institucionalizada o discriminación indirecta por niveles socioeconómicos o regiones marginadas.

De manera que, si bien la tecnología ofrece respuestas prometedoras, su implementación debe estar acompañada de un enfoque ético y socialmente responsable. Para que la IA sea realmente útil en la reducción del sesgo administrativo, es necesario considerar la supervisión ciudadana de algoritmos, de igual forma la protección de datos personales, la formación ética del funcionario

público, promoviendo una cultura organizacional orientada hacia la transparencia, la rendición de cuentas y el servicio público.

En definitiva, la incorporación de inteligencia artificial en la gestión pública local no solo mejora la toma de decisiones desde un punto de vista técnico, sino que también permite construir instituciones más justas, equitativas y confiables, siempre que se articule con una renovación cultural y una participación ciudadana activa.

5.4. Hacia un sistema integral de gestión pública digital

Las soluciones mencionadas deben integrarse en un Sistema Integral de Gestión Pública Digital, que combine la agilidad en trámites, transparencia financiera y la equidad en decisiones, para lo cual se requiere de interoperabilidad entre entidades, seguridad informática, acceso universal y la formación continua del funcionario público

Como resultado, la adopción estratégica de tecnologías digitales puede impulsar una modernización real de la gestión pública venezolana. Las herramientas están disponibles; lo fundamental es construir capacidades técnicas y culturales para implementarlas de manera efectiva y sostenible.

6. DESAFÍOS Y RIESGOS DE LA IMPLEMENTACIÓN TECNOLÓGICA

La incorporación de tecnologías digitales en la gestión pública venezolana representa una oportunidad para modernizar procesos, aumentar la transparencia y reducir el sesgo administrativo. Sin embargo, su implementación enfrenta múltiples obstáculos que van más allá de lo técnico e involucran dimensiones humanas, institucionales y éticas profundas.

Por tanto, muchas gobernaciones y alcaldías carecen de infraestructura básica: equipos obsoletos, conectividad inestable y sistemas informáticos desconectados entre sí. Esta fragmentación impide la interoperabilidad y limita la posibilidad de integrar herramientas avanzadas como inteligencia artificial. Además, existe poca inversión en ciberseguridad, lo que incrementa el riesgo de brechas en la protección de datos ciudadanos y recursos públicos.

Es de acotar que, uno de los mayores desafíos es la resistencia al cambio organizacional. Funcionarios acostumbrados a procesos manuales y jerárquicos pueden percibir la digitalización como una amenaza a su rol o autonomía. Por otro lado, persiste una brecha digital significativa: sectores rurales, adultos mayores y comunidades vulnerables tienen acceso limitado a internet y dispositivos, lo cual puede ampliar las desigualdades si no se diseñan estrategias inclusivas.

Igualmente, otro factor crítico es la falta de capacitación técnica y ética del personal público. La adopción de nuevas herramientas no requiere solo habilidades digitales, sino también comprensión sobre cómo usarlas con responsabilidad y equidad. Además, existe el riesgo de sesgo algorítmico, cuando los modelos automatizados refuerzan patrones históricos de exclusión o discriminación.

Se destaca que, la digitalización debe complementarse con canales híbridos, ya que muchos ciudadanos siguen necesitando atención humana directa, especialmente en situaciones complejas o sensibles. Si bien la tecnología ofrece soluciones prometedoras, su éxito dependerá de un enfoque integral que combine innovación técnica con renovación cultural, formación continua y participación ciudadana activa.

7. PROPUESTA ESTRATÉGICA PARA UN SISTEMA INTEGRAL DE GESTIÓN PÚBLICA DIGITAL

Frente al diagnóstico crítico presentado en los capítulos anteriores, se propone una estrategia clara, progresiva y adaptable para la implementación de un Sistema Integral de Gestión Pública Digital en gobernaciones y alcaldías venezolanas. Esta propuesta busca superar las barreras técnicas y culturales identificadas, promoviendo una gestión más eficiente, transparente y equitativa mediante el uso responsable de tecnologías emergentes e indicadores de gestión, generado por el Sistema Integral de Gestión Pública, en alianza con empresas expertas en el área.

La estrategia se presenta en tres fases principales, diseñadas para ser ejecutadas de manera gradual, considerando las limitaciones presupuestarias, la infraestructura existente y la necesidad de capacitación continua del personal público.

Fase 1: diagnóstico institucional y capacitación básica

Objetivo: identificar capacidades actuales y preparar al personal para la adopción de herramientas digitales.

Acciones clave:

- Realizar un diagnóstico técnico-administrativo en cada dirección o área de la Gobernación o Alcaldía.
- Diseñar programas de formación básica en competencias digitales para funcionarios.
- Sensibilización sobre los beneficios de la transparencia digital y la participación ciudadana.
- Establecer comités internos de modernización con representantes de todas las áreas involucradas.

Indicador de éxito: personal básico capacitado, diagnóstico institucional completado y creación de equipos responsables.

Fase 2: implementación de pilotos digitales

Objetivo: ensayar soluciones concretas en áreas prioritarias antes de escalar a nivel institucional.

Acciones clave:

- Desarrollar plataformas digitales piloto para trámites recurrentes (licencias, certificaciones, impuestos, timbres, tasas, guías de movilización, otros).
- Implementar un sistema básico de monitoreo financiero con datos abiertos (ingresos y egresos).
- Establecer canales de participación ciudadana digital (encuestas, foros, quejas y sugerencias).
- Centralizar la información de ingresos extraordinarios en una base de datos compartida.

Indicador de éxito: reducción del tiempo promedio de trámites en un 40% y mayor transparencia en el manejo de recursos.

Fase 3: escalabilidad y consolidación del sistema integral

Objetivo: expandir las soluciones exitosas e integrarlas en una plataforma única de gestión pública digital.

Acciones clave:

- Integrar sistemas de diferentes áreas (tesorería, hacienda, obras, peajes, minas, otros) en una sola interfaz interoperable.
- Aplicar inteligencia artificial básica para asignación imparcial de recursos y detección de irregularidades.
- Garantizar protección de datos y supervisión ciudadana de algoritmos utilizados.
- Crear una política de gobierno electrónico, institucionalizar una normativa clara que establezca estándares mínimos de digitalización, seguridad informática y protección de datos personales.

Indicador de éxito: sistema único de gestión operativa, con acceso transparente a la información y reducción del sesgo administrativo.

8. CONSIDERACIONES FINALES

Esta propuesta no solo busca incorporar tecnología, sino también transformar la cultura institucional hacia una gestión más humana, participativa y centrada en el ciudadano. Su implementación requiere voluntad política, inversión moderada pero constante, y una apuesta decidida por la renovación del servicio público en Venezuela.

Así mismo, más allá de los avances técnicos, el éxito de esta transformación depende en gran parte del compromiso de los líderes públicos y de su capacidad para liderar cambios organizacionales con visión de futuro. Es fundamental de acuerdo a lo investigado, promover una nueva ética de servicio, donde la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana sean principios fundamentales. La digitalización no debe ser un fin en sí misma, sino un medio para construir instituciones más cercanas, responsables y legitimadas ante la sociedad.

En conclusión, es crucial entender que la modernización no ocurre de forma aislada dentro de las oficinas gubernamentales, debe estar respaldada por políticas públicas coherentes, marcos normativos actualizados y alianzas estratégicas con actores sociales, académicos y tecnológicos. Solo mediante un camino colaborativo e inclusivo será posible superar las barreras históricas que han limitado el desarrollo institucional del país y sentar las bases para una gestión pública verdaderamente efectiva, eficiente y justa.

9. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Banco Mundial. (2023). TIC en América Latina: Diagnóstico y recomendaciones. Recuperado de <https://www.bancomundial.org>
- Binns, R. (2018). Responsabilidad algorítmica y transparencia en los servicios públicos. *AI & Society*, 34(1), 95–106. <https://doi.org/10.1007/s00146-018-0858-z>
- Chadwick, A., y Mayner, L. (2020). Gobierno electrónico y renovación democrática: digitalización, participación y representación. *Public Administration Review*, 80(2), 210-220. <https://doi.org/10.1111/puar.13122>
- Código Orgánico Tributario. (2020). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.507, 29/01/2020. Caracas – Venezuela.

-
- CONATEL. (2022). Estudio nacional sobre acceso a internet en Venezuela. Caracas: Comisión Nacional de Telecomunicaciones.
- García-Villegas, F., y Vargas-Hernández, JG (2018). Innovación digital en la administración pública. *Revista Internacional de Administración Pública*, 41(12), 991–1002. <https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1360345>
- Gil-García, JR y Pardo, TA (2011). Comprender el éxito del gobierno electrónico: una perspectiva institucional. *Revista electrónica de gobierno electrónico*, 9(2), 133–146. Recuperado de <http://www.ejeg.com>
- Grimmelikhuijsen, S., Porumbescu, G., Hong, B., e Im, T. (2013). El efecto de la transparencia en la confianza en el gobierno: un análisis multinivel transnacional. *Public Administration Review*, 73(4), 575–587. <https://doi.org/10.1111/puar.12067>
- Hood, C. (2006). Transparencia como instrumento para una mejor gobernanza. *Revista de Presupuesto de la OCDE*, 6(3), 1–14. <https://doi.org/10.1787/budget-v6-art17-es>
- Ley de Infogobierno. (20213). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 40.274, 17/10/2013. Caracas – Venezuela.
- Ley Orgánica de Coordinación y Armonización de las Potestades Tributarias de los Estados y Municipios. (2023). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.755, 10/08/2023. Caracas – Venezuela.
- Naciones Unidas. (2020). Encuesta sobre Gobierno Electrónico 2020. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales, Naciones Unidas. <https://publicadministration.un.org>
- OCDE. (2017). Simplificación administrativa: un elemento clave para la buena gobernanza. Publicaciones de la OCDE. <https://doi.org/10.1787/9789264270662-en>
- Russell, S., y Norvig, P. (2021). Inteligencia artificial: un enfoque moderno (4.^a ed.). Pearson.
- Zuboff, S. (2019). La era del capitalismo de vigilancia: La lucha por un futuro humano en la nueva frontera del poder. Asuntos Públicos.