



Gobierno electrónico como herramienta en la administración tributaria municipal *Electronic government as a tool in municipal tax administration*

Fecha de recepción: febrero, 16 de 2024

Fecha de aceptación: noviembre, 10 de 2024

Rosa Senaida, Puerta Castillo*

Resumen

La innovación ha adquirido un papel central en el acercamiento directo de la administración tributaria hacia la ciudadanía, convirtiéndose en un significativo instrumento en el alcance de una gestión eficiente, óptima y transparente; donde la tecnología de la información y la comunicación fortalece las conexiones jurídicas entre el régimen con los organismos y empresas privadas orientados por una legislación de cada país. Este estudio presentó como propósito general analizar el gobierno electrónico como herramienta gerencial en la gestión de la administración tributaria municipal. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo documental con diseño bibliográfico o documental. Las reflexiones involucran la incidencia auténtica que favorezca la gestión tributaria de servicios en línea, desarrollo del gobierno electrónico como herramienta gerencial, optimizando la recaudación de tributos, combatiendo la evasión fiscal.

Palabras clave: Administración tributaria, gobierno electrónico, herramienta gerencial, servicios en línea, tributo municipal.

Abstract

Innovation has acquired a central role in bringing tax administration closer to citizens, becoming a significant instrument for achieving efficient, optimal, and transparent management. Information and communication technologies strengthen the legal connections between the tax system and private organizations and companies, guided by each country's legislation. This study aimed to analyze e-government as a management tool in municipal tax administration. The research employed a quantitative, documentary approach with a bibliographic or lit documentary design. The findings consider the genuine impact of online tax services, the development of e-government as a management tool, the optimization of tax collection, and the fight against tax evasion.

Keywords: Tax administration, e-government, management tool, online services, taxes.

Introducción

En la actualidad, las entidades gubernamentales están inmersas en la era digital, promoviendo la puesta en práctica del gobierno electrónico. Esta iniciativa busca perfeccionar la informatización de la gestión administrativa para impulsar el desarrollo económico y social, lo

* Licenciada en Contaduría Pública. Especialista en Contaduría. Mención Auditoría. Magíster Scientiarum en Ciencias de la Educación. Mención Docencia Universitaria. Magíster Scientiarum en Gerencia Pública. Adscrita a la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" Unellez - Venezuela. Orcid: <https://orcid.org/0009-0003-5482-702X>. Correo electrónico: rosisena@gmail.com

cual representa una innovación significativa y un cambio de paradigma en el sector público. Es necesario destacar que, la cultura tributaria en Venezuela se alinea como un mecanismo esencial para el desarrollo del país, debido a que el cumplimiento de los deberes fiscales garantiza que el Estado pueda obtener los recursos necesarios para financiar bienes y servicios públicos (educación, salud, infraestructura, seguridad).

Como vía hacia la modernización, el gobierno electrónico puede transformar la gestión tributaria para que sea más eficiente, transparente y participativa. Por ende, al integrar las tecnologías de la información, se pueden superar los desafíos actuales y aprovechar las oportunidades para mejorar el sistema fiscal. Esto no solo beneficia a la administración, sino que también contribuye al desarrollo económico y social del país. El gobierno está obligado a desempeñar sus responsabilidades de modo eficiente y productivo, con transparencia y minimizando los gastos para la ciudadanía. Sin embargo, su compleja y voluminosa estructura burocrática dificulta sus operaciones, lo que obstaculiza o incluso impide el acceso pleno de los ciudadanos a sus derechos. Esta situación resalta la imperiosa necesidad de reformar y actualizar el aparato gubernamental, lo que hoy en día se consigue, en gran medida, a través de la incorporación estratégica de la tecnología.

59

En consideración a lo expuesto, surgen ciertas interrogantes, cuyas respuestas se presentan en este artículo y han de convertirse en referidos para la formulación de los objetivos específicos: ¿Cuáles son los principios del gobierno electrónico que han sido usados en la administración pública tributaria? ¿De qué manera el gobierno electrónico incide en la transparencia de la administración tributaria con la ciudadanía municipal? El propósito general planteado es analizar el gobierno electrónico como herramienta gerencial en la gestión de la administración tributaria municipal para alcanzarlo se establecen como objetivos específicos: 1) Precisar los principios del gobierno electrónico adoptados en la administración pública tributaria municipal. 2) Describir la influencia del gobierno electrónico en la transparencia de la administración tributaria con la ciudadanía de la municipalidad.

La investigación se enmarca bajo una concepción paradigmática con enfoque cuantitativo, tipo documental mediante la técnica de revisión bibliográfica permitiendo identificar dimensiones e indicadores como niveles de interacción ciudadana, eficacia operativa,

transparencia digital entre otros, sustentado en la indagación de fuentes académicas, normativas y experiencias comparadas en el contexto nacional e internacional.

En este orden de ideas, el manuscrito se estructura en varios apartados: primero, se presentan los fundamentos teóricos y conceptuales del gobierno electrónico; posteriormente, se expone el marco jurídico que respalda su implementación en Venezuela; seguidamente, se revisan teorías y aportes que explican su utilidad en la gestión pública y tributaria; luego, se analizan los modelos de interacción y la incidencia del e-government en las instituciones del Estado; finalmente, se examinan los principios esenciales que regulan su aplicación y la influencia que ejerce en la transparencia de la administración tributaria municipal, se presenta el análisis documental, para culminar con las reflexiones críticas sobre su potencial, además de los desafíos en el contexto venezolano.

Precedentes teóricos

De acuerdo a los referentes teóricos relativos al gobierno electrónico, se muestran algunas definiciones, fundamentación jurídica, bases teóricas acerca de la participación ciudadana, modelo de interacción para la plataforma de gobierno electrónico, incidencia del gobierno virtual en las instituciones del Estado vanguardia del gobierno electrónico, e-gobierno, ciberdemocracia, plataforma de interoperabilidad, estrategia nacional para el desarrollo científico y tecnológico que sustentan el artículo para luego efectuar un análisis documental:

60

Gobierno electrónico

En este apartado, la Superintendencia Nacional de Administración Tributaria – SUNAT, (2023:1), señala que el gobierno electrónico es el “manejo de tecnología de información para ofrecer en forma integrada servicios a los usuarios, debe admitir el suministrar las actividades económicas y comerciales, incrementar la eficiencia y eficacia de la gestión administrativa, transparencia e intervención ciudadana”.

La SUNAT expone que se refiere a la utilización estratégica de tecnologías de la información con el fin de proporcionar servicios integrados a la ciudadanía. De acuerdo a lo enunciado por el organismo, se argumenta que esta implementación tecnológica debe facilitar y optimizar las actividades económicas y comerciales, así como potenciar la eficiencia y productividad en la

administración pública. Además, busca promover una mayor transparencia en los procesos gubernamentales y fomentar una participación más activa de los ciudadanos en la gestión pública.

Mientras que, (Saleh et al., 2021:4) enuncia “la función de un gobierno electrónico es facilitar el acceso igualitario a la información, el incremento de la producción, la eliminación del tiempo y las barreras limitantes a la comunicación”¹. Según los autores significa que, la función del gobierno electrónico describe una visión integral que busca construir una sociedad más justa, informada, productiva y conectada, donde la información fluye libremente y las barreras a la comunicación son inexistentes; lo que representa un llamado a la acción para construir un mundo más conectado, informado y próspero para todos. Como aporte al artículo, se argumenta que el propósito fundamental de la gobernanza digital es asegurar que todos los ciudadanos tengan un acceso equitativo a la información. Esto se logra mediante la optimización de la productividad de los servicios públicos, la eliminación de las demoras innecesarias y la superación de las barreras que restringen la comunicación.

Referentes jurídicos

Es oportuno distinguir algunos argumentos legales que acogen el ejercicio del gobierno electrónico en Venezuela, dentro del marco de la administración pública, que permiten llevar a cabo los procesos administrativos a través del avance tecnológico e innovación. Es así como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela - CRBV (2000) establece en su artículo 110 sobre la relevancia de ciencia, conocimiento, innovación, tecnología y aplicaciones para el progreso del país. También, el Decreto 825 Internet Prioritaria (2000) mediante su artículo 2, declara que los organismos de la Administración Pública Nacional incluirán en sus procedimientos sectoriales a cumplir, como también en el avance de sus acciones, metas afines con el manejo de internet para suministrar el trámite en asuntos de sus pertinentes competencias.

Se adiciona la Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos (1999) la cual reza en su artículo 5, los principios que deben efectuar los servidores públicos en su desempeño en la administración de un organismo oficial al prestar sus servicios a los diferentes ciudadanos. En esa misma línea, el Decreto - Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos,

¹ Traducción de la autora.

Información y Documentación entre los Órganos y Entes del Estado (2012) en su artículo 20, enuncia como la interoperabilidad es un mecanismo de interés público que permite a los organismos del Estado venezolano compartir y utilizar información de manera coordinada, con el fin de desarrollar servicios públicos integrados, complementarios y transparentes, simplificar los trámites administrativos que atienden los requerimientos de los ciudadanos, y así satisfacer sus necesidades y mejorar sus relaciones con el Estado.

Igualmente, el Decreto - Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001) establece el valor legal de mensajes de datos y firmas digitales, conteniendo la calidad de certificados electrónicos para avalar la autoría e integridad de la información. Aunado a esto, el gobierno mediante el plan nacional de tecnología de información, ha inducido una técnica nacional para la ejecución de las tecnologías de información y comunicación en la administración gubernamental, con el propósito de actualizar los procesos y optimizar la calidad de los servicios estatales.

Este compendio de normativas conformadas por principios constitucionales y leyes específicas constituyen un andamiaje legal sólido para el uso del gobierno electrónico en Venezuela, las cuales cada una cumple un rol determinado mediante un sustento filosófico y principista que orienta a la administración tributaria a la digitalización, asegurando la eficiencia de los procesos con la garantía de la interoperabilidad para proveer la seguridad jurídica. Todas estas leyes además de modernizar las administraciones municipales promueven un Estado más eficiente, transparente y cercano al ciudadano.

62

Fundamentación teórica

Para la fundamentación del gobierno electrónico se indaga teorías de diversos autores que describen el tema, mencionando sus aspectos generales de mayor relevancia para su utilización. En efecto, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico- OCDE (1995:8), señala que, hacia finales de la década de 1980, las naciones que la conformaban, desde una perspectiva de la administración pública burocrática, decidieron superar la tradicional relación vertical entre gobernante y gobernado, concluyendo que la administración debía transformarse en una prestación de servicios donde el ciudadano es considerado un usuario.

El avance y la ampliación del manejo de tecnología de información y comunicación se han convertido como prioridad en la política en los últimos tiempos, evidenciándose mediante expedientes originales de organizaciones mundiales. Lo relevante del aporte de dicho organismo se asocia a una transformación del enfoque administrativo hacia una gestión más sensible y adaptable, que reconozca las necesidades definidas de la comunidad y permita una participación activa de los ciudadanos.

En este contexto, el desarrollo y la expansión del uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se han posicionado como una prioridad en la agenda política mundial, quedando enterado en los informes y documentos de diversas organizaciones internacionales.

Seguidamente, Chen et al. (2019: 451) afirman que el e-gobierno tiene cargos muy sustanciales y fructuosos en la administración gubernamental, aumentando de modo oportuno la eficacia y eficiencia de los participantes, facilitando que los ciudadanos sean favorecidos y ofrecido óptimas soluciones a los inconvenientes frecuentes, alcanzando la gobernanza². De acuerdo a los autores, así es como, un gobierno en línea se halla conexo a invariables invenciones en cuanto a servicios, alta presencia de los habitantes y modos de gobernanza practicante de forma adecuado los mecanismos analógicos en la innovación de dinámicas tanto interna como externa de los ordenamientos administrativos del Estado en específico.

63

En lo particular, el gobierno electrónico desempeña un papel crucial y beneficioso en la administración pública. Su implementación incrementa la eficacia y eficiencia de los procesos, lo que se traduce en mejoras significativas para los ciudadanos. Por otra parte, Pérez et al. (2020: 12) aseveran que el gobierno digital abarca al manejo apropiado de herramientas electrónicas para el suministro acertado de servicios gubernamentales independientes de las épocas, distancias y complicación que describe a la gerencia pública, también, sostienen que tal gobierno muestra como vital objetivo admitir que los entes públicos sean crecidamente responsables y transparentes en decisiones y minimización de burocracia.

Estos autores, dan a comprender que el gobierno electrónico se describe como la aplicación de herramientas en línea para entregar servicios en página web de forma precisa³. Significa

² Traducción de la autora.

³ Traducción de la autora.

entonces que, los servicios pueden ofrecerse sin importar la hora, distancia o complejidad inherente a la gestión gubernamental tradicional.

Desde esta perspectiva, se deduce que en una gestión gubernamental moderna y transparente, las instituciones públicas deben orientarse hacia una mayor rendición de cuentas y transparencia en sus decisiones, al mismo tiempo que se reducen los procedimientos burocráticos. En síntesis, el gobierno electrónico se conceptualiza como la aplicación de herramientas en línea para proveer servicios de manera precisa a través de plataformas web. En el mismo orden, Ocaña et al. (2021: 697) mediante un análisis de la inteligencia artificial (IA) en el contexto de la administración pública, revela su significativo potencial para el procesamiento de extensos conjuntos de datos y la optimización de la toma de decisiones. Sin embargo, se identifican riesgos asociados al reemplazo de la fuerza laboral humana.

Estas consideraciones de los autores son fundamentales para discernir cómo la IA puede contribuir a la modernización del sector público en Venezuela con el uso de chatbots que sirvan de asistente en los sitios virtuales de los entes públicos. Se puede apreciar que la IA en la administración pública, se concibe como una tecnología que posee un gran potencial para procesar vastos volúmenes de datos y optimizar la toma de decisiones. No obstante, se deben considerar los riesgos asociados al desplazamiento de servidores públicos, por lo que es decisivo evaluar de qué manera la IA puede contribuir a la modernización del sector público en Venezuela, por ejemplo, mediante el uso de chatbots que actúen como asistentes virtuales en los portales web de las entidades gubernamentales, los brindarían orientación a los usuarios que se interesan en gestionar un determinado trámite sin necesidad de asistir a la oficina receptora del ente en particular de una ciudad.

Aunado a esto, Ramírez et al. (2022:15) enuncian que el *e-government* se ha transformado en el catalizado significativo en el contenido de agenda asociado a la modernización de una gestión gubernativa nueva con el fin que pueda permitir la reinversión en la legislación estatal y transformarla en la más eficaz, eficiente y efectiva. Igualmente, el valor del modelo de gobierno en plataforma es de gran relevancia a nivel global, debido a que promueve una gestión transparente, reduce los gastos de manera eficiente y mejora la prestación de servicios⁴. Los

⁴ Traducción de la autora.

autores asumen que la implementación de un gobierno electrónico facilita reinventar el marco legal del Estado para hacerlo más eficaz, eficiente y productivo.

De este aporte se puede comprender que el valor que ofrece una plataforma de gobierno digital es sumamente alto a nivel global, debido a que su operación es transparente, genera una reducción positiva de costos y promueve una mejora en la calidad de los servicios prestados a la ciudadanía. Las afirmaciones anteriores sugieren que, la fundamentación teórica sobre el gobierno electrónico brinda diversas perspectivas analíticas que enriquecen significativamente esta investigación, puesto que sus valiosos aportes permiten profundizar en la comprensión de mecanismos, impactos y desafíos asociados a la implementación de un modelo de gobierno electrónico en este contexto tributario, facilitando el desarrollo de un contenido relevante y con rigor académico. A continuación, se presentan los referentes teóricos:

Incentivando la participación ciudadana

Al hacer referencia en inducir a los ciudadanos a participar Rodríguez (2023:305) afirma que, aunque el e-government suministra herramientas y vías para la participación de la ciudadanía, es preciso avivar la persuasión en la intervención ciudadana para alcanzar un mayor alcance de los ciudadanos. Es por esto, que la sugestión en la contribución ciudadana sobre el empleo del gobierno digital, involucra la habilidad de influir e inducir a los individuos para que interaccionen y contribuyan en los diferentes planes de gobierno y también, mantenerse como medio de medición sobre la dirección de gobierno.

Por otra parte, el vínculo activo de la ciudadanía en los procesos de los diferentes niveles de la organización de gobierno como en la toma de decisión gubernamental que tienen efecto en sus vidas, se precisa como contribución ciudadana, puesto que en la carta magna adopta un estatus jurídico para defender esta participación, tal como lo expresa el artículo 62 de la constitución de la CRBV sobre la base que “todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas”. En síntesis, la eficacia del e-gobierno tributario no se medirá solo por la eficiencia operativa, sino por su capacidad para transformar al contribuyente en un actor involucrado, cumpliendo con un derecho fundamental y fortaleciendo la legitimidad de la gestión pública local.

Modelo de interacción para la plataforma de gobierno electrónico

Desde la arista de un modelo interactivo de gobierno electrónico, Honores (2021:37-40), argumenta que los tipos de gobierno electrónico consienten la interacción entre sus actores, así como ceder y recibir alguna prestación de servicio tanto a los habitantes, compañía y empleados de gobierno el cual se establecen: Gobierno a Gobierno (G2G): Trata de una asociación entre entidades destinadas a compensar las insuficiencias de las diferentes instituciones, donde actúan otros niveles de gobierno mediante plataformas y sistemas.

Se destaca un alto nivel de interoperabilidad y asistencia en la web cumpliendo un papel primordial en el sistema de información mediante un proceso transaccional debido a que los organismos del Estado comparten datos informativos porque los procesos virtuales se han vuelto muy dinámicos, extendiendo el canal de servicios mediante el internet.

Gobierno a Empresa (G2B): Están destinados a ofrecer servicios o productos administrativos y de información a las entidades o empresas por parte del estado mediante internet, donde se ejecutan intercambios referentes a servicios con claridad y amplitud en su proceso relacionadas a la inscripción de empresas, pago de gravámenes, licencias de funcionamiento municipal. Asimismo, ubica un portal electrónico que muestre alta flexibilidad para recibir información, respuestas más oportunas y rápidas, reducción de costos y gastos operacionales de las distintas empresas.

Gobierno a Empleados (G2E): Hace reseña de la conexión que mantiene el gobierno con sus servidores públicos. Además, brinda al funcionario oportunidad de progreso profesional para lograr alto grado de capacitación digital con el propósito suministrar una difusión de dossier de servicios, beneficios, boletines informativos, noticias de actualización sobre leyes y normativas. Al igual que la formación a distancia con el método e-learning que beneficia a los empleados al aprovechar la inversión del Estado mediante el manejo de la tecnología de información y comunicación lo que favorece de forma sustancial a acrecentar la productividad de las personas que laboran en los entes, a su vez un influye en un excelente servicio a la ciudadanía, usuarios internos y externos del sector público.

Gobierno a Ciudadano (G2C): Hace alusión a la prestación administrativa y de información que el estado proporciona a la ciudadanía y puedan acceder a servicios digitales desde cualquier sitio e instante, simplificando el proceso que habitualmente solicitaban en forma física. También portales de ciertas instituciones difunden información respecto a formatos para efectuar trámites. Posteriormente, surge la Ventanilla Única con un alto nivel de complicación, para brindar al ciudadano diversidad de servicios desde un único sitio de acceso. Para simplificar, se menciona que estos modelos de interacción constituyen piezas precisas que apertura un portal de información que permita optimizar la asistencia brindada a la ciudadanía. Estos traducen la efectividad de la gestión gubernamental y valen para hacer notable la transparencia del sector público, reducción de burocracia, disminución de costos y merma de la corrupción.

Incidencia del gobierno virtual en las instituciones del Estado

En referencia al gobierno digital y su incidencia en organismos, Díaz (2021:6) menciona que se ha dado con su ejecución patentizar la organización de espacios web, que se están indexando a sitios gubernativos de los regímenes territoriales, de entidades y órganos del estado que asumen presencia en internet, entre otras páginas web que están alojados bajo dominio gob.ve

67

Dicho brevemente, el gobierno digital ha logrado un avance significativo en la digitalización de las plataformas web, que se encuentran vinculadas a los portales gubernamentales de las distintas jurisdicciones territoriales, incluyendo las páginas de instituciones y órganos del Estado con presencia en línea, como son el Servicio Nacional Integral de Administración Tributaria (SENIAT), páginas de universidades entre otros. Su éxito dependerá del uso que los usuarios tengan y la interacción que asuman en servicios y contenidos de interés.

En consecuencia, el nivel de manejo de estos queda asociado a que los beneficiarios logren encontrar los contenidos de manera orgánica, navegando de manera natural por Internet; por lo que es preciso posicionar contenidos y productos, habiendo una vía vertiginosa y perdurable en el momento para cautivar nuevos usuarios con sistematicidad.

Vanguardia del gobierno electrónico: Proyecciones futuras

Referente a las tendencias de futuro del gobierno digital, Benítez (2020:11) señala que este ámbito incorpora herramientas innovadoras y tecnologías de vanguardia dominantes, las cuales están en constante crecimiento. Estas tecnologías impulsan cambios significativos en los sectores empresariales, modernizan los procesos organizacionales y transforman, e incluso desafían, los modelos de negocio tradicionales. De este modo, la tecnología digital puede alterar radicalmente el panorama socioeconómico, frecuentemente al reemplazar innovaciones anteriores y generar nuevas oportunidades⁵.

Según este planteamiento, se contempla que el gobierno electrónico continúa siendo significativo y seguirá desarrollándose en el futuro, porque es una herramienta que permite promover regímenes más efectivos y sociedades más equitativas. Su continua adaptación y análisis son elementales para afrontar los retos emergentes y beneficiarse de oportunidades que brinde la tecnología a favor de los ciudadanos. Es por ello que, es preciso reconocer que el avance tecnológico es imparable, así como ciertos desafíos y propósitos que afrontan las administraciones estatales, debido a que la robótica ha permitido incorporar aplicaciones en la asistencia de servicios gubernamentales mediante la automatización de procedimientos donde el servidor público posea la habilidad de discreción.

68

E-gobierno: Evaluación del éxito en su implementación

En atención a la efectividad de aplicación del gobierno en línea en la misión institucional Ripalda (2019: 9) enuncia que es la disposición que tiene el Estado para ofrecer la igualdad de oportunidad en acceder a la información de los ciudadanos, mediante el conjunto de técnicas informativas y comunicativas, lo cual certifica la seguridad y transparencia de la gestión administrativa⁶. Se puede comprender de este aporte, que el gobierno digital trata de la innovación de la gestión gubernativa, a través de la utilización intensiva de tecnología de comunicación e información en la administración, gestión y planificación, atrayendo la renovación en las actividades humanas de forma efectiva, lo cual permite maximizar los

⁵ Traducción de la autora.

⁶ Traducción de la autora.

recursos que tienen los entes públicos, asegurándose la transparencia y seguridad en la gestión administrativa mediante la utilización de las TIC.

De este modo, la transparencia en la gestión gubernamental se define como el proceso que permite a los ciudadanos monitorear, evaluar y fiscalizar el desempeño de los servidores públicos y autoridades, lo cual a su vez promueve la competitividad de la administración pública. Por ello, la transparencia depende del acceso a información proveniente de diversas fuentes estatales, un mecanismo fundamental para garantizar la confianza en dicha gestión.

Ciberdemocracia: Una perspectiva del futuro digital

Acerca del prodigio *e-government*, Cañizález (2006:87) lo visiona hacia la ciberdemocracia, enfatizando el poder para la ciudadanía que pudiesen hacer eficientemente una mejor función en los organismos públicos. Sin embargo, surge la inquietud sobre el impacto público esperado en la sociedad separada por brechas digitales, caracterizadas por el volumen de carencias en la creación de contenidos, que los individuos tuviesen viabilidad de acceder a internet mediante Infocentro donde permitía navegar a través de juegos en red, interactuar por dirección electrónica y el chatear acortando distancia.

Para sintetizar, este aporte asociado al gobierno electrónico ha permitido que la ciudadanía interactúe de modo eficiente con los entes gubernamentales con acceso a los contenidos ofrecidos mediante internet. También con la extensión en el manejo de nueva tecnología, siendo explosivo la navegación por internet en apertura de medios en interconexión, con distintas aplicaciones en plataforma como blogs y página web, así como afianzando nuevas prácticas sociables a través de comunidades en línea como *Facebook* y *X*.

Plataforma de interoperabilidad gubernamental

Es deber de los entes y órganos del Estado garantizar la puesta en marcha del modelo de interoperabilidad, por lo que el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentos entre los Órganos y Entes del Estado (2012: 3-4) describe que el sistema de Interoperabilidad se efectuó como solicitud de la reinante necesidad del gobierno venezolano en aumentar una eficacia en el procedimiento de trámites de y para la ciudadanía, tal como el aprovechamiento de medios tecnológicos efectivos

para ese propósito. Debido a esto, su elaboración fue creada por un equipo transdisciplinario que acredita la atención de numerosas aristas en los ámbitos técnicos, informativos y organizativos, así como sus correspondientes directrices.

El efecto del empleo de la interoperabilidad crea privilegios inmediatos a los habitantes, agiliza trámites precedentemente burocráticos y admite a las entidades invertir tiempo al cumplimiento de las directrices del Estado, consolidando el impulso social, oficial y económico del país. A partir de esto, el Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias, con el apoyo del Centro Nacional de Tecnologías de Información – CNTI (2011), asume la responsabilidad que el entorno de Interoperabilidad presenta mediante un informe que sirva de instrumento apropiado a las insuficiencias de la nación venezolana, que aportará a la localidad los beneficios de la interoperabilidad.

Cabe enfatizar que la interoperabilidad es la disposición de intercambio de información entre varias organizaciones. Ahora bien, en el caso de organismos del Estado, esta aptitud de colaboración admite agilizar la ejecución de gestiones administrativas, reduciendo costos e impidiendo que el propio dato le sea requerido a un usuario si ya lo manifestó en cualquier oportunidad a una entidad. De esta manera, se identifica a las instituciones del gobierno como brazos articulados que valen positivamente a los habitantes. Es así como las ideas evidencian la necesidad de generar planes valiosos y de enfoques prospectivos que faciliten construir hechos reales para la tecnología y la ciencia en Venezuela, siendo un propósito muy significativo del Plan Nacional de Ciencia y Tecnología que en este momento se le entrega para su comprensión, discusión y reelaboración constante.

70

Estrategia nacional para el desarrollo científico y tecnológico (2005 – 2030)

Dentro de este marco, el Ministerio del Poder Popular de Ciencia y Tecnología - Mincyt (2005:11), indica que este plan es un sumario de conceptos, ideas, estrategias, propósitos y metas consideradas para ser evolucionadas desde el año 2005 hasta el 2030, un paso de duración para la dinámica de cambios y desarrollo en la ciencia, siendo un tiempo largo en el cual será preciso modificar, generar y descartar ideas e intenciones que actualmente se mantienen. Es por ello, que el Plan es mostrado como política pública de tipo estratégico sujeto a revisión y ajuste

continuo, en razón de algunos cambios oportunos de la ciencia y la tecnología, así como por la transformación que reside el país.

El reto importante para el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de Venezuela lo integró el diseño de planificación metodológica precisas a la complicación política, que significa crear procesos extensos de consulta popular. Entonces, es vital enfatizar que, en su mayor parte de estas estrategias sugestionadas en aspectos cualitativos, represen numerosas ópticas inusuales para formular planes nacionales, por lo que se percibió como un estudio orientado a captar la visión estratégica para alcanzar el avance endógeno, sostenible y humano de la nación, con el fin de delimitar las líneas de política que accederían actuar en función de las perspectivas deseadas.

Este plan nacional fundamentado en el marco legal que instituye la CRBV (artículo 110) y en la Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología - LOCTI (artículos 11 al 19) donde señala cómo la ciencia, tecnología e innovación favorecen con el progreso del país, concretando para esto un modelo filosófico de acción a 25 años, que es la consecuencia de un mecanismo en donde se ha recuperado en gran medida la capacidad de idealizar un mundo optimista y alcanzable, con base en la ciencia, la tecnología e innovación para las personas. Su propósito está enfocado en cimentar una cultura científico-tecnológico que dirija las potencialidad y reserva nacional hacia la evolución de la sociedad venezolana partiendo de la conformación de valores y arquetipos de acción que impulsen una ciencia, tecnología e innovación oportuno, de producción conjunta e integral comprometida con la inserción y la vida en la tierra. Entre los principios que respaldan el Plan Nacional 2005 2030 se mencionan:

Sentido gubernamental y pensamiento de extenso plazo para enunciar direccionalidad en el corto y mediano plazo, sobre cómo la ciencia, informática e invención contribuyen con las proposiciones de impulso endógeno, sostenible y humano estipuladas en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000).

Participación general y diversificada con atención especial en la incorporación de los sectores populares, comunidades y pueblos indígenas.

Promoción de la zonificación en la política de gobierno de ciencia y tecnología con el fin de beneficiar la descentralización en el proceso de toma de decisión y en la ejecución de proyectos desconcentrados con efecto en el desarrollo comunitario endógeno.

Favorecer el enlace interinstitucional para conseguir mayor conexión en la aplicación común de la política administrativa nacional.

Fomentar que el Plan Nacional sea una herramienta para favorecer el encuentro de la variedad de actores que brindan y demandan servicios y bienes científico-tecnológicos, para la configuración de convenios y redes de colaboración en la implementación de proyectos de bienestar común.

Canalizar un mejor uso de la capacidad financiera disponibles, porque brindaría direccionalidad, plan de acción y primacía para la inversión.

Con respecto al régimen municipal, el gobierno electrónico atesora la notabilidad en el sector público y se ha alineado en la búsqueda de estrategias encauzadas a la transformación de la administración en la adaptación de una gestión pública nueva debido a que facilita el acceso a la información, perfecciona la intervención del ciudadano en los contenidos públicos, hace más eficaz el modo de proporcionar sus servicios y favorece con una interacción bidireccional entre el Estado y la ciudadanía a partir del manejo de tecnologías de la información y comunicación.

No obstante, las instituciones públicas de la ciudad de Barinas no han estado ajenas a este estilo y, de manera específica, sus gerencias tributarias han sido afectadas por estas tácticas, mediante la implementación de sitios web donde el acceso a la información que brindan es parcial, limitando a algunos usuarios en cuanto al cumplimiento oportuno de los impuestos municipales causando deficiencias en la correspondencia entre sociedad-información-comunicación siendo parte de una gestión tecnológica e informacional, orientados dentro de los fines sostenibles de progreso, lo que impide vincular los niveles de gobernación nacional acorde a sus necesidades (González, 2010:197-222).

A tal efecto, el gobierno electrónico, aparecería como la articulación de portales electrónicos donde se proporcionen los servicios precisos para comunicar la información que se considera valiosa en las decisiones relacionados con los recursos gubernamentales y de las acciones de los directores de éstos. Bajo este contexto resulta importante demostrar las prácticas que, en esta materia, se han sostenido por los entes del municipio, en particular, en aquellas que se ocupan de la administración tributaria en la ciudad marquesa (Barinas), con el propósito de ofrecer mejores servicios administrativos y hacer más efectivos los procesos empresariales.

Consideraciones metodológicas

En el ámbito de las ciencias sociales, la investigación no se ciñe a un método único y universal. Cada estudio adquiere características propias que lo distinguen de otros, sin embargo, la cientificidad que se les otorga reside en la aplicación del método científico. Por ello, resulta esencial definir con claridad el camino que se seguirá en cada investigación.

Enfoque investigativo

El sustento epistémico del estudio es aplicado, con enfoque cuantitativo, donde Hernández et al. (2010:5) menciona que “la adquisición de información es empleada para verificar suposiciones, esto se logra mediante la cuantificación de cifras y el estudio estadístico, con el fin de determinar tendencias y validar principios.” Se interpreta entonces, que representa una serie de procesos secuenciales y probatorios.

Este aspecto concede efectuar un análisis crítico y reflexivo del gobierno electrónico puesto en práctica en la Administración Tributaria Municipal ante la diversidad de desafíos, por medio de fuentes informativas bibliográficas emitidas por organizaciones acreditadas a nivel internacional y nacional.

73

Tipo de investigación

El tipo de investigación ha sido documental, porque con el uso de la técnica de revisión se eligieron las más recientes fuentes secundarias de las diferentes organizaciones tanto nacionales como internacionales que han estructurado el tema de gobierno electrónico en el sector público dentro de Venezuela en el 2000, tales como: normativas inherentes y referentes teóricos al respecto.

La investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes, indaga sobre un tema en documentos (escritos u orales); uno de los ejemplos más típicos son las obras de historia. Del argumento de Palella y Martins, (2010:90), se interpreta que es un proceso de búsqueda y análisis bibliográfico o hemerográfico para construir una base sólida de conocimiento sobre el tema en estudio.

Además, este tipo de investigación es definida como “el estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de su naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos difundidos por medios impresos, audiovisuales o electrónicos” (Universidad Pedagógica Experimental Libertador, 2016: 20).

Diseño de investigación

Para este estudio se seleccionó un diseño bibliográfico o de tipo documental, que se caracteriza por la utilización de los datos secundarios como fuente de información. Su objetivo principal es dirigir la investigación desde dos aspectos, primeramente, relacionando datos ya existentes que proceden de distintas fuentes y posteriormente proporcionando una visión panorámica y sistemática de una determinada cuestión elaborada en múltiples fuentes dispersas (Barraza, 2018: 5). Asimismo, este diseño documental o bibliográfico se refiere a la “exploración sistemática de fuentes escritas o documentales para recopilar, analizar y sintetizar información relevante para un tema de investigación” En cuanto a la afirmación de Palella y Martins, (2010: 96), se percibe que se refiere a un proceso meticuloso y organizado de examinar y extraer información de una variedad de fuentes escritos o documentales.

74

Este diseño permitió una recopilación, revisión, selección y organización de datos en distintas fuentes electrónicas e impresas, referentes al gobierno electrónico que accedieron a su respectiva interpretación dando respuesta a las preguntas formuladas y al mismo tiempo a los objetivos del estudio, entre los documentos clave utilizados se incluyen:

Normativas venezolanas como la CRBV (2000), el Decreto 825 (2000), la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (1999) y el Decreto - Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos (2001).

Documentos de organismos internacionales como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Organización para la cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE y Superintendencia Nacional de Aduanas y Administración Tributaria-SUNAT (Perú), que abordan modelos de gobierno electrónico, niveles de implementación y principios de interoperabilidad. Artículos científicos indexados en revistas como *Teknokultura*, *Government Information Quarterly*, *Revista Venezolana de Gerencia*, *PlosOne* y *Revista Ciencia Nor@ndina*, que abordan la transparencia, participación ciudadana y gestión tributaria digital.

Informes técnicos del Centro Nacional de Tecnología de Información I y del Ministerio del Poder Popular de Ciencia y Tecnología de Venezuela, relacionados con la estrategia nacional de gobierno electrónico e interoperabilidad.

Técnica e instrumento para la recolección de datos

Para el alcance de los propósitos planteados en este estudio, es necesaria la información recopilada mediante un arqueo de fuentes referenciales con el fin de reunir fundamentos teóricos pertinentes que sostiene la investigación referente al gobierno electrónico en el ámbito internacional y nacional para su respectivo análisis documental:

son todas aquellas que ofrecen información sobre el tema que se va a investigar, pero que no son la fuente original de los hechos o las situaciones, sino que sólo los referencian, a través de libros, revistas, documentos escritos, documentales, medios de información (Bernal (2006: 192).

Esta técnica permite fijar criterios para la selección de fuentes bibliográficas como lo señala Parraguez et al. (2017) la cual se basó en criterios específicos para asegurar la calidad y relevancia del análisis: la pertinencia de los datos con respecto al problema central, el tipo de fuentes utilizadas, la actualidad de las referencias y la diversidad de autores para enriquecer la perspectiva del estudio. Tales criterios se aplicaron en este estudio, con el fin de desarrollar un análisis documental de fuentes confiables en los contextos internacionales y nacionales relacionados al gobierno electrónico. Es por ello que se priorizaron documentos con relevancia temática directa, actualidad (especialmente posteriores al 2010), autoría reconocida (organismos oficiales, autores académicos indexados) y diversidad de perspectivas (normativas, teóricas, empíricas). Se excluyeron fuentes no académicas, no oficiales o de baja rigurosidad metodológica.

75

Como instrumento de recolección de información es usada la ficha bibliográfica, que según Ortiz y García (2008:102) aseveran que “a medida que se vayan consultando libros para dar fundamento a la investigación, es recomendable hacer el registro de los datos correspondientes de las obras consultadas”. Con estas fichas, se permite sintetizar la información que se compila por cada fuente secundaria asociada al tema de estudio.

Análisis documental

Para desarrollar el análisis documental, se toma en cuenta como fuente secundaria elegida los informes estadístico y reportes, que han sido expedidas por organizaciones multilaterales que se comportan como testigos universales, con respecto al gobierno electrónico, esta revisión de documentos facilita responder a los objetivos concretos del estudio, al implementar ciertos procedimientos interpretados por Montero y Hochman (1996: 46-62):

- a. Resumen ejecutivo: síntesis del contenido clave de cada fuente.
- b. Presentación analítica: identificación de categorías emergentes, como los principios del e-gobierno, modelos de interacción, niveles de madurez.
- c) Análisis crítico: contrastación de posturas, identificación de vacíos y aportes al contexto municipal tributario venezolano. En esta etapa relevante del estudio como enuncia Teppa (2012:38) el análisis crítico “está dirigido por una pregunta, más que por un marco referencial”, el autor explica que el punto de partida de un análisis crítico no es la aplicación mecánica de una teoría preexistente, sino la formulación de una pregunta genuina que busca descubrir complejidades, desafiar suposiciones o revelar contradicciones.

76

Resultados

Los resultados se organizaron en tablas comparativas, como Tabla 1: Principios del e-gobierno; Tabla 2: Niveles de implementación y se articularon con los objetivos específicos del estudio. Se validaron las conclusiones mediante triangulación de fuentes, contrastando normativas venezolanas, experiencias internacionales y fundamentos teóricos. Este proceso permitió no solo recopilar información, sino analizarla de manera crítica y estructurada, respondiendo a las preguntas de investigación y fundamentando las reflexiones finales sobre el gobierno electrónico como herramienta gerencial en la administración tributaria municipal de Venezuela:

Principios esenciales del gobierno en línea adoptadas en la administración pública tributaria

En varios países de Latinoamérica, sus entes de la administración han adoptado principios que favorecen la optimización de los servicios e información brindada a la ciudadanía. Entre la revisión de literatura, se realiza un análisis a la publicación seleccionada.

Tabla 1. Principios que regulan el gobierno electrónico

Principios	Descripción
Transformador	Se refiere al nuevo modo de actuación y de operar en la gestión pública, generando y modificando de forma sustancial las instrucciones de funcionamiento y la correspondencia con el ciudadano a través de la introducción de la tecnología de información y comunicación. Esto traduce el ingreso que el Estado facilita al ciudadano a los servicios manera electrónica, teniendo en cuenta de dónde, quién y cuándo se accede, certificando que estas dimensiones sean imparciales.
Fácil de utilizar	Apremia que el servicio provisto a través de la tecnología de información y comunicación (TIC), por parte del Estado sea sencillas y simples, impidiendo confusiones y gestiones complejas.
Transparencia y accesibilidad	Certifica que la información emitida por las administraciones gubernamentales y el discernimiento de los servicios por medios digitales se conciba en un lenguaje claro de acuerdo con el perfil del receptor.
Adecuación tecnológica Beneficioso	En los entes gubernamentales sus administraciones seleccionarán las tecnologías más apropiadas para compensar sus necesidades. Involucra que lo conveniente signifique para los usuarios el solicitar un servicio mediante las TIC, sea preferente al que recibe de adquirirlo de modo presencial en los establecimientos públicas.
Seguridad, reserva y registro	Representa disponer de los horizontes apropiados de seguridad que respondan a los beneficiarios la privacidad en acceder a la indagación y de las transacciones ejecutadas por ellos.
Contribución del sector privado	El segmento privado debe ser participe en la implantación del e-gobierno para afirmar su éxito, pues la mediación de las empresas es primordial porque con su interposición se pueden computar las preferencias de los habitantes y compensar sus demandas
Desconcentración	La gestión, mantenimiento y modernización de las desconcentraciones será compromiso de cada servicio, a excepción de ciertos casos que implica la participación de diversos servicios.
Interoperabilidad del servicio electrónico	Un gobierno en línea debe avalar que todos los usuarios puedan asumir acceso a los servicios prestados en la red, así como asegurar la probabilidad de presentar las denuncias, quejas y solicitudes. Desde otra arista, la garantía de que todo usuario pueda poseer acceso al e-gov es, tal vez, uno de los desafíos más decisivos para las naciones en su persecución por conseguir el éxito en la creación de las plataformas en gobierno electrónico, pues aún la brecha digital entre los países industrializados y aquellos en progreso es muy evidente.

Fuente: Carta Iberoamericana (2007:201).

En términos generales, para la sostenibilidad, prevención y seguridad se ha venido utilizando el software libre con estándares abiertos, que ha permitido a los ciudadanos acceder de modo fácil a la información de las administraciones gubernamentales. Por lo tanto, con estos principios del gobierno electrónico las autoridades pueden prestar sus servicios en línea a los ciudadanos y así logren su participación de forma activa y den a conocer su satisfacción en

cuanto al manejo de solicitud de trámites, lo que puede incidir en la toma de decisión sobre cierta mejora.

Influencia del gobierno electrónico en la transparencia de la administración tributaria con la ciudadanía

Para identificar la influencia del gobierno electrónico en la transparencia de la administración tributaria con la ciudadanía, se procedió a la revisión bibliográfica, permitiendo seleccionar información de los siguientes organismos internacionales.

El gobierno electrónico para la Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (Nasser y Gastón, 2011), constituye un proceso de firme evolución y admite tener cinco (05) niveles progresivos, acorde con la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Tabla 2. Niveles progresivos en función a su grado de avance y madurez

Niveles	Descripción
Nivel emergente	Provee información elemental mediante la internet.
Nivel ampliado	Se refiere a espacios web con interacción unidireccional; alternativas de indagación e interacción por medio de una dirección electrónica.
Nivel interactivo	Brinda servicios a través de una interacción bidireccional: formularios digitales
Nivel transaccional	Permite realizar trámites completos y seguros referentes a cancelación de impuestos, multas y servicios
Nivel de integración total	El beneficiario dispone de ingreso inmediato a servicios de modo total. Cabe destacar que la inclusión de herramientas tecnológicas en la gestión gubernamental concede grandiosos beneficios en cada nivel, tanto de las jerarquías públicas como de la sociedad en su totalidad, puesto a la relación de manera directa que existe entre la dificultad de los sistemas, avance tecnológico, progreso cultural y niveles de madurez.

Fuente: Naser y Gastón (2011:16)

En el marco de transparencia, los sitios virtuales representan un panel informativo significativo, donde las administraciones colocan a disposición de la ciudadanía, datos y documentos que aprueban conocer e informar acerca de temas referentes a la gestión gubernamental, beneficiando con ello la indagación pública sobre las labores, inversiones y obras ejecutadas por el gobierno vinculadas a infraestructura, políticas públicas, presupuestos establecidos en resultados, licitaciones, adquisiciones, equipamiento y demás procesos, que estén regidos por la ley para ser consultados por los ciudadanos.

En síntesis, la internet ha modernizado de manera significativa la esfera administrativa a través de tramites de cancelación de impuestos, emisión de documentos públicos, demanda de programas oficiales, reporte de debilidades en servicios gubernamentales que solían ser tediosos y lentos, que hoy día con la puesta en marcha de las tecnologías permiten efectuarlas en línea rápidamente, lo cual reconocen que las aplicaciones tecnológicas favorecen la optimización del tiempo, infraestructura gubernativa y desempeño del talento humano e las instituciones.

Por consiguiente, con las actuales tendencias innovadoras, se procesa y se almacena electrónicamente, permitiéndoles a los gobernantes en su toma de decisión publica una alta capacidad analítica, en el manejo de gran volumen de información referente a elaboración de proyectos, caracterizar prospectivas de desarrollo y patrones que favorezcan al fortalecimiento de formulación de políticas gubernamentales emergentes y progresistas que incidan con resultados positivos en el bienestar social de la población.

Reflexiones finales

Los principios que regulan el gobierno electrónico respaldan la ejecución de su proyecto, es decir, sustentan la confección, implementación, manejo y evaluación de la tecnología de comunicación e informática de modo interno en la gestión gubernamental y sus relaciones interinstitucionales. Estos principios en conjunto con otras normas proporcionan un mejor uso en la interacción entre entes públicos con empresas del sector privado y organizaciones no lucrativas al brindar un servicio excelente con transparencia en su gerencia y participación de la ciudadanía.

La incidencia del e-gobierno en la transparencia de la administración tributaria con los ciudadanos, ofrece garantía de una gestión favorable al desarrollo de la comunidad en cuanto al tema tributario, siendo uno de los servicios electrónicos más notable a nivel mundial y nacional porque ha permitido el contacto de modo efectivo con los usuarios con más eficiencia y atención individualizada tanto para mantenerlo informado como conocer su opinión con el fin de optimizar el servicio en línea de las recaudaciones de los distintos impuestos y tasas que les habilite el acceso a cantidades de recursos.

En general, si bien existen los obstáculos, el gobierno electrónico se erige como una herramienta gerencial esencial para la modernización y fortalecimiento de la administración tributaria municipal en Venezuela, impulsando una gestión moderna, efectiva y alineada con las demandas de una sociedad digital. Cabe destacar que, el éxito de la implementación del gobierno en línea dependerá de superar desafíos significativos como la brecha digital, falta de infraestructura tecnológica adecuada en las municipalidades, resistencia al cambio tecnológico por parte del personal, cumplimiento de normativas que respalden la digitalización y la garantía de la ciberseguridad.

Referencias

- Barraza, Cecilia (2018). Manual para la Presentación de Referencias Bibliográficas de Documentos Impresos y Electrónicos. Universidad Tecnológica Metropolitana (UTEM) Disponible en: http://www.utemvirtual.cl/manual_referencias.pdf, visitado 05-06-2023.
- Benítez Eyzaguirre, Lucía (2021). “The role of blockchain in transparency, public management and collaboration”. *Teknokultura: Revista de Cultura Digital y Movimientos Sociales*. Vol. 18, No. 1, pp. 23-32. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.5209/TEKN.71514>, visitado 09-05-2023.
- Bernal, Cesar (2010). *Metodología de la investigación*. Cuarta Edición. México. Editorial Pearson.
- Cañizález, Andrés (2006). “Apuntes venezolanos sobre Gobierno Electrónico. La lejana democracia digital”. *Revista Comunicación. Estudios Venezolanos de Comunicación*. Vol. 9, No 2, pp. 43-52. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64900205>, visitado 18-05-2023.
- Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (2007). “Reforma y Democracia”. *Revista del CLAD*, No 38, pp. 195-214. Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. Caracas-Venezuela. cedai@clad.org. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357535523008>, visitado 05-02-2024.
- Centro Nacional de Tecnologías de Información - CNTI (2011). Marco de interoperabilidad. Integrando los servicios. Disponible en: <https://cnti.gob.ve/wp-content/uploads/2015/03/mio.pdf>, visitado 23-02-2024.
- Chen Yu, Teng Lung, Chiu Kuan, Jong Wen & Kai, Chih (2019). “Cross-boundary e government systems: Determinants of performance. Government Information Quarterly”. *Science Direct*. Vol. 36, No. 3, pp. 449-459. Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0740624X18300509>, visitado 12-03-2023.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453, en Caracas.
- Decreto 825 Internet Prioritaria (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 36.955 de fecha 22 de mayo. Disponible en:

<https://docs.venezuela.justia.com/federales/decretos/decreto-n-825.pdf>, visitado 31-01-2024.

Decreto Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas (2001). Gaceta Oficial N° 37.148 de fecha 10 de febrero. Disponible en: <https://docs.venezuela.justia.com/estatales/miranda/leyes/ley-sobre-mensajes-de-datos-y-firmas-electronicas-2001.pdf>, visitado el 10-02-2023.

Decreto Ley sobre Acceso e Intercambio Electrónico de Datos, Información y Documentación entre los Órganos y Entes del Estado (2012). Gaceta Oficial N° 39.945 de fecha 15 de junio. Disponible en: <https://www.asambleanacional.gob.ve/storage/documentos/leyes/decreto-n0-9051-mediante-el-cual-se-dicta-el-decreto-con-rango-valor-y-fuerza-de-ley-sobre-acceso-e-intercambio-electronico-de-datos-informacion-y-documentos-entre-los-organos-y-entes-del-estado-20211108195715.pdf>, visitado 18-02-2023.

Díaz Calderón, Ricardo R. (2021). “Satisfacción de la implementación de gobierno electrónico”. *Revista Ciencia Nor@ndina*. Vol. 4, No. 2, pp. 61-69. Disponible en: <https://doi.org/10.37518/2663-6360X2021v4n2p61>, visitado 14-02-2023.

González, Nairo (2010). Propuesta de Gobierno Electrónico a la Alcaldía del Municipio Barinas (caso: estatus de proyectos). Conhisremi, *Revista Universitaria Arbitrada de Investigación y Diálogo Académico*, Vol. 6, No. 3, pp. 197-222. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/49606946_PROPUESTA_DE_GOBIERNO_ELECTRONICO_A_LA_ALCALDIA_DEL_MUNICIPIO_BARINAS_CASO_ESTATUS_DE_PROYECTOS, visitado 07-02-2023.

Hernández Sampieri Roberto, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (2010). *Metodología de la investigación*. Cuarta edición. México D.F. Editorial Mc Graw Hill Education. Disponible en: <http://doi.org/978-1-4562-23960>, visitado 29-04-2023.

Honores Coronado, Jaime. (2021). Gobierno electrónico. *Hacia una tecnología humana, democrática y transparente*. Universidad Continental, Fondo Editorial. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18259/978-612-4443-39-8>, visitado 26-02-2023.

- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005). Gaceta Oficial N° 38.242 de fecha 03 de agosto. Disponible en: <https://www.refworld.org/es/leg/legis/acnur/2005/es/130629>, visitado 20-01-2023.
- Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos (1999). Gaceta Oficial N° 5.891 de la República Bolivariana de Venezuela. Disponible en: <https://www.asambleanacional.gob.ve/storage/documentos/leyes/ley-de-ref-20220117162719.pdf>, visitado 27-06-2023.
- Ministerio del Poder Popular de Ciencia y Tecnología - Mincyt (2005). *Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. Construyendo un futuro sustentable*. Primera edición. Caracas – Venezuela. Depósito legal: lf 4620056003406. ISBN: 980-6889-01-0. Disponible en: https://siteal.iiep.unesco.org/sites/default/files/sit_accion_files/plan_nacional_de_ciencia_tecnologia_e_innovacion_2005-2030.pdf, visitado 08 - 07-2023.
- Montero, Maritza y Elena Hochman (1996). *Investigación Documental*. Caracas: Panapo.
- Nasser Alejandra y Gastón, Concha (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES) de la CEPAL. Santiago de Chile. Serie N° 73. Editorial Naciones Unidas. Documento en línea: http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf, visitado 10-04-2023.
- Ocaña Fernández Yolvi, Valenzuela Fernández Luis Alex, Vera Flores, Miguel Ángel & Rengifo Lozano, Raúl Alberto. (2021). “Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública”. *Revista Venezolana de Gerencia*. Vol. 26, No. 94, pp. 696-707. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29069612013>, visitado 06-04-2023.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico - OCDE. (1995). “*La transformación de la gestión pública. Las reformas en los países de la OCDE*”, Madrid: MAP, Boletín Oficial del Estado. EDISOFER, S.L Colección de informes y documentos.
- Ortiz Frida y María García (2008). *Metodología de la Investigación. El proceso y sus técnicas*. México, D.F. Editorial Limusa, S.A.



- Palella Stracuzzi, Santa y Feliberto Martins Pestana (2010). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador FEDUPEL.
- Parraguez Carrasco Simona María, Chunga Chinguel Gerardo Raúl, Flores Cubas Marlene Milusca, & Romero Cieza Rosario Ysabel. (2017). *El estudio y la investigación documental: estrategias metodológicas y herramientas TIC*. Perú: Biblioteca Nacional. Editorial EMDECOSEGE. Primera Edición. Disponible en: <http://doi.org/978-612-00-2603-8>, visitado 22-05-2023.
- Pérez Morote Rosario, Pontones Rosa Carolina & Montserrat Nuñez, Chicarro (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. En *Technological Forecasting and Social Change*. pp. 1-14. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>, visitado 19-06-2023.
- Ramírez Madrid Juan Pablo, Escobar Sierra Manuela, Lans Vargas Isaías, & Montes Hincapie, Juan Manuel (2022). "Government influence on e-government adoption by citizens in Colombia: Empirical evidence in a Latin American context". En *PlosOne*. Vol. 17, No. 2, pp. 1-22. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0264495>, visitado 28-05-2023.
- Ripalda Yáñez, Juan Félix (2019) "Electronic Government as a strategy to achieve efficiency in public management". *Revista Dilemas Contemporáneos, educación política y valores*. Vol. 7, No. 48, pp. 2-14. Disponible en: <https://doi.org/10.46377/dilemas.v30i1.1216>, visitado 25-01-2023.
- Rodríguez Montero, Carlos José (2023). "Gobierno Electrónico y la Persuasión para la Participación Ciudadana en Venezuela". *Revista Aula Virtual*, ISSN: 2665-0398, Periodicidad: Semestral, Vol. 5, No. 11, pp. 303-308. Disponible en: <http://doi.org/10.5281/zenodo.10465866> visitado 06-01-2023.
- Saleh, Saman, Nakshabandi Omar, Zeebaree Mosleh, Ismael Goran Yousif, & Aquel Musbah (2021). "Obstáculos Organizativos a los que se enfrenta la Implantación del Gobierno Electrónico: El Marco de Implantación del Gobierno Electrónico". *Revista Estudios de*

Economía Aplicada. Vol. 39, No. 7, pp. 1-20. Disponible en:
<http://doi.org/10.25115/eea.v39i7.5231>, visitado 16-09-2023.

Superintendencia Nacional de Administración Tributaria - SUNAT. (2023). *Gobierno Electrónico en SUNAT*. Disponible en:
<https://www.sunat.gob.pe/gobiernoelectronico/index.html> visitado 23-01-2024.

Teppa, Sonia (2012). *Análisis de la información cualitativa y construcción de teorías*. Barquisimeto-Venezuela. Ediciones GEMA.

Universidad Nacional Abierta-UNA (2001). *Técnicas de documentación e investigación I*. Caracas: UNA. 7^{ma} Edición.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador-UPEL (2016). *Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales* (5ta). Caracas: Fondo Editorial FEDUPEL.