



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL. CASO:
ESTADO CARABOBO, VENEZUELA**

Autor: Lcdo. Ricardo Graffe Machado

C.I: V-17.397.163

Tutor: Mgs. Luis Alonso Hernández

C.I.: V-12.656.867

San Diego, abril 2021.

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL. CASO:
ESTADO CARABOBO, VENEZUELA**

Trabajo de Grado presentado como uno de los requisitos para optar al título de Magíster en
Gerencia de la Comunicación Organizacional

Autor: Lcdo. Ricardo Graffe Machado

C.I: V-17.397.163

Tutor: Mgs. Luis Alonso Hernández

C.I.: V-12.656.867

San Diego, abril 2021.



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

CONSTANCIA DE ACEPTACIÓN DEL TUTOR

Quien suscribe, **MGS. LUIS ALONSO HERNÁNDEZ** portador de la cedula de identidad N° **V-12.656.867**, en mi carácter de tutor del trabajo de grado presentado por el ciudadano: **RICARDO GRAFFE MACHADO**, portador de la cedula de identidad N° **V-17.397.163**, titulado: **GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL. CASO: ESTADO CARABOBO, VENEZUELA**, presentado como requisito parcial para optar al título de Magíster en **GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL**, considero que dicho trabajo reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la presentación pública y evaluación por parte del jurado examinador que se designe.

En San Diego, a los _____ días del mes de _____ del año dos mil _____.

Mgs. Luis Alonso Hernández

C.I.: V-12.656.867.

San Diego, abril 2021.

UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

CONSTANCIA DE APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO

Los suscritos miembros de la Comisión Coordinadora de la Maestría en Gerencia de la Comunicación Organizacional, en reunión celebrada el ___/___/___ acordado por unanimidad la APROBACIÓN DEL TRABAJO DE GRADO: **“GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL. CASO: ESTADO CARABOBO, VENEZUELA ”** presentado por: **RICARDO GRAFFE MACHADO**, portador de la C.I.: **V-17.397.163**

Por los integrantes de la Comisión Coordinadora del Programa de la Maestría Gerencia de la Comunicación Organizacional.

Miembro
C.I.:

Miembro
C.I.:

Coordinador del Programa
C.I.:

San Diego, ___/___/___

DEDICATORIA

A Dios padre todopoderoso y a mis seres de luz que siempre acompañan.

Mi Chiquitín, Mi Viejo y mi Virgen del Valle, en su honor cada paso de mi vida.

A mi madre Aracelis Machado. Por ti y para ti todo. Te amo Reina de Corazones.

A mi familia y seres queridos por siempre estar y celebrar mis logros.

AGRADECIMIENTOS

A mi familia y seres queridos por siempre impulsarme a ser mejor persona.

A mi tutor Luis Alonso Hernández; mi guía, amigo, jefe y mentor en la Academia. Mi admiración y gratitud eterna. Eres el mejor.

A las profesoras Ivette Contreras y Alba Estrada por su colaboración invaluable y desinteresada para esta investigación.

A Rafael Cánchez por ayudarme a retomar este trabajo de grado luego de varios años y siempre acompañarme.

A la profesora Haydee Páez, rectora de la Universidad José Antonio Páez y al profesor Edgar León por hacer posible la presentación de este trabajo.

ÍNDICE GENERAL

| | |
|--|-----|
| LISTA DE CUADROS | i |
| LISTA DE GRÁFICOS | ii |
| RESUMEN | iii |
| INTRODUCCIÓN | 1 |
| CAPÍTULO | |
| I FENÓMENO DE ESTUDIO | |
| 1.1 Descripción del Fenómeno..... | 3 |
| 1.2 Propósitos de la investigación..... | 9 |
| 1.2.1 Propósito general..... | 9 |
| 1.2.2 Propósitos específicos..... | 9 |
| 1.3 Justificación de la investigación..... | 10 |
| II MARCO TEÓRICO REFERENCIAL | |
| 2.1 Antecedentes de la investigación..... | 12 |
| 2.2 Bases teóricas..... | 17 |
| 2.3 Conocimientos Sustantivos Referenciales..... | 22 |
| 2.4 Fundamentos normativos..... | 46 |
| 2.5 Términos básicos..... | 50 |
| III METÓDICA | |
| 3.1 Paradigma de la investigación..... | 52 |
| 3.2 El Enfoque Hermenéutico..... | 53 |
| 3.3 Tipo de investigación..... | 54 |
| 3.4 Diseño de investigación..... | 55 |
| 3.5 Técnica e instrumentos de recolección de datos | 57 |
| 3.6 Universo | 60 |
| 3.6 Corpus..... | 60 |
| 3.7 Informantes Claves..... | 61 |
| 3.8 Análisis y interpretación de resultados..... | 62 |
| 3.9 Fiabilidad | 64 |
| 3.10 Cuadro Epistemológico Metodológico | 65 |
| IV ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS | |
| 4.1 Análisis e interpretación de resultados | 67 |
| 4.2 Análisis Instrumento A | 84 |
| 4.3 Análisis Instrumento B | 93 |
| 4.4 Análisis Instrumento C | 107 |
| 4.5 Triangulación: Hacia una hermenéutica del GE | 110 |

V COMPRESIONES Y RECOMENDACIONES

| | |
|---------------------------|-----|
| 5.1 Grandes Comprensiones | 115 |
| 5.2 Recomendaciones | 117 |
| REFERENCIAS | 119 |
| ANEXOS | 125 |

LISTA DE CUADROS O TABLAS

CONTENIDO

| CUADRO | | pp. |
|---------------|--|------------|
| 1 | Dimensiones del Gobierno Electrónico..... | 26 |
| 2 | Áreas prioritarias del Gobierno Electrónico..... | 29 |
| 3 | Categorías de la investigación..... | 59 |
| 4 | Perfil Informantes clave..... | 63 |
| 5 | Instrumento C Entrevista Ítem 1..... | 98 |
| 6 | Instrumento C Entrevista Ítem 2..... | 99 |
| 7 | Instrumento C Entrevista Ítem 3..... | 101 |
| 8 | Instrumento C Entrevista Ítem 4..... | 102 |
| 9 | Instrumento C Entrevista Ítem 5..... | 104 |
| 10 | Instrumento C Entrevista Ítem 6..... | 105 |

LISTA DE GRÁFICOS Y FIGURAS

CONTENIDO

| GRAFICO | | pp. |
|----------------|---|------------|
| 1 | Lista de Cotejo A – Ítem 1 Sitio Web..... | 69 |
| 2 | Lista de Cotejo A – Ítem 2 E- Government..... | 70 |
| 3 | Lista de Cotejo A – Ítem 3 Vías de Contacto..... | 71 |
| 4 | Lista de Cotejo A – Ítem 4 Estructura..... | 72 |
| 5 | Lista de Cotejo A – Ítem 5 Información Institucional..... | 73 |
| 6 | Lista de Cotejo A – Ítem 6 Identidad Corporativa..... | 74 |
| 7 | Lista de Cotejo A – Ítem 7 Propaganda..... | 75 |
| 8 | Lista de Cotejo A – Ítem 8 Noticias..... | 76 |
| 9 | Lista de Cotejo A – Ítem 9 Actualizaciones..... | 77 |
| 10 | Lista de Cotejo A – Ítem 10 Información de Interés..... | 78 |
| 11 | Lista de Cotejo A – Ítem 11 Redes Sociales..... | 79 |
| 12 | Lista de Cotejo A – Ítem 12 Facebook..... | 80 |
| 13 | Lista de Cotejo A – Ítem 13 Twitter..... | 81 |
| 14 | Lista de Cotejo A – Ítem 14 Instagram..... | 82 |
| 15 | Lista de Cotejo A – Ítem 15 Interacción..... | 83 |
| 16 | Triangulación..... | 111 |



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL. CASO:
ESTADO CARABOBO, VENEZUELA**

Autor: Lcdo. Ricardo Graffe Machado

Tutor: Mgs. Luis Alonso Hernández.

Fecha: Marzo, 2021

RESUMEN

Con el pasar de los años las instituciones de la administración pública nacional se han visto en la obligación de trasladar sus políticas de comunicación y gestión administrativa a nuevas plataformas de interacción digital que permitan brindar información, celeridad en los trámites, transparencia y rendición de cuentas dentro de las estructuras del Estado. En este sentido, el propósito que fundamenta esta investigación es Interpretar los elementos constitutivos del Gobierno Electrónico desde los principios de transparencia y optimización de la gestión pública municipal de las alcaldías de Valencia y San Diego del estado Carabobo, se estudió la implementación de esta forma de gestión gubernamental en las catorce alcaldías que integran la administración regional, con especial énfasis en los municipios San Diego y Valencia, ambas seleccionadas como casos de estudio por su importancia en la geopolítica regional. El alcance de dicha investigación, estuvo enmarcada en el paradigma cualitativo y es de tipo analítico-descriptivo. Se utilizaron como técnicas de recolección de datos la observación y la entrevista semiestructurada. Como instrumento se emplearon dos Listas de Cotejo y el Guión de Entrevista. Las listas fueron representadas a través de infografías y las entrevistas una vez categorizadas y analizadas contrastando las respuestas de los informantes clave. El análisis de los datos se ejecutó con base en la categorización de los resultados y los principios de la triangulación. La investigación permite concluir que el desarrollo de los mecanismos de Gobierno Electrónico en el estado Carabobo ha sido precario e insuficiente lo que incide negativamente en la calidad de vida de los habitantes. Aunque existe la posibilidad de hacer tramites online las plataformas carecen de interacción, transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana.

Descriptor: Gobierno Electrónico, Transparencia, Administración Pública, Redes Sociales

Línea de Investigación: Comunicación y Política



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

**GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA MUNICIPAL. CASO:
ESTADO CARABOBO, VENEZUELA**

ABSTRACT

Author: Lcdo. Ricardo Graffe Machado

Tutor: Mgs. Luis Alonso Hernández.

Date: April, 2021

Over the years, the national public administration's institutions have been forced to transfer their communication and administrative management policies to new digital interaction platforms which provide information, speed in procedures, transparency and accountability within of the State structures. In this sense, the purpose underlying this research is to interpret the constituent elements of Electronic Government from the principles of transparency and optimization of municipal public management of the mayors of Valencia and San Diego of the state of Carabobo. The implementation of this form of government management in the fourteen mayors that make up the regional administration, with special emphasis on the municipalities of San Diego and Valencia, both selected as case studies due to their importance in regional geopolitics. The scope of this research was framed in the qualitative paradigm and is analytical-descriptive. Observation and semi-structured interview were used as data collection techniques. Two Checklists and the Interview Script were used as an instrument. The lists were represented through infographics and the interviews, once categorized and analyzed, contrasting the responses of the key informants. The data analysis was carried out based on the categorization of the results and the principles of triangulation. The investigation allows to conclude that the development of Electronic Government mechanisms in Carabobo state has been precarious and insufficient, which has a negative impact on the quality of life of the inhabitants. Although there is the possibility of doing paperwork online, the platforms lack interaction, transparency, accountability and citizen participation.

Descriptors: Electronic Government, Transparency, Public Administration, Social Networks

Research Line: Communication and Politics

INTRODUCCIÓN

Tradicionalmente, las estructuras gubernamentales se han constituido por personas que dirigen, controlan y administran las diversas dependencias del Estado con fundamento en la conducción política, el ejercicio del poder y garantías democráticas. Este proceso, siempre se apoyó en las diversas estrategias de comunicación institucional y los medios de difusión para lograr sus objetivos o al menos informar sobre la gestión.

La llegada de los medios de comunicación masiva, y más adelante de las plataformas digitales, cambió por completo la dinámica diaria de los ciudadanos quienes a través de estos espacios online no sólo se entretienen y consiguen información, ahora son ellos quienes generan contenidos y esperan solventar, o al menos facilitar por medio de éstas, los procesos del día a día bajo los principios de practicidad, economía y celeridad.

En este sentido la comunicación dejó de ser una ciencia que apoya a los Gobiernos, ahora las administraciones sustentan sus políticas entorno a la comunicación digital; sitios web y redes sociales, como el nuevo espacio en donde se desarrollan las comunidades, realizan transacciones, trabajan, estudian y hasta comparten sus necesidades. Los espacios digitales han calado tan profundo en el comportamiento social que los individuos “tienen” deberes y derechos en estas plataformas y, el no formar parte de ellas, simplemente excluye a personas e instituciones del nuevo mundo: La Sociedad en Red (Castells, 2003).

De esta forma, surge el Gobierno Electrónico o *E-Government* como un nuevo modelo de gestión adaptado a los nuevos patrones de consumo y comunicación de la sociedad moderna. Su aplicación varía de acuerdo al nivel de gobierno; nacional, regional o municipal, y es en este último donde toma mayor relevancia porque permite el desarrollo de estructuras más pequeñas –por el número de habitantes- pero supremamente efectivas en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos. Existe un reto mayor cuando se trata de gestiones

nacionales o regionales que implica plataformas mucho más robustas para poder cubrir las necesidades.

Con base en el escenario antes descrito, la presente investigación pretende interpretar los elementos constitutivos del Gobierno Electrónico en la administración municipal carabobeña pasando por una revisión general de los sitios web y redes sociales de las alcaldías de la región y con especial énfasis en los municipios Valencia y San Diego como posibles expresiones efectivas del fenómeno en la entidad.

En el Capítulo I, se plantea el fenómeno de estudio con su respectiva descripción y justificación, se establece el propósito general y los específicos de la investigación. El Capítulo II, comprende el Marco Teórico Referencial, a saber: antecedentes, bases teóricas, conocimientos sustantivos referenciales, fundamentos normativos y términos básicos. Además del cuadro epistémico metodológico.

El Capítulo III, se refiere a la metódica de este estudio: paradigma, diseño y tipo de investigación, universo y corpus, técnicas e instrumento de recolección de datos y viabilidad. Información importante para alcanzar los diversos propósitos del trabajo.

En el Capítulo IV, se avanza hacia el análisis e interpretación de los resultados obtenidos tras la aplicación de los instrumentos de forma individual para posteriormente lograr la triangulación de los datos obtenidos. En el Capítulo V, se presenta las grandes comprensiones y recomendaciones finales de la investigación.

CAPITULO I

FENÓMENO DE ESTUDIO

1.1 Descripción del fenómeno

El Siglo XX aceleró procesos de transformación en los que la creación, consumo, distribución, uso y manipulación de la información a través de la tecnología juegan un papel protagónico en las actividades sociales, culturales, económicas, políticas y gubernamentales. Sobre esa nueva forma de sociedad, Castells (2003) advierte que ha sido inducida por la evolución de las tecnologías de la información (TIC) y la reestructuración del capitalismo:

La sociedad red, que se caracteriza por la globalización de las actividades económicas decisivas desde el punto de vista estratégico, por su forma de organización en redes (...) por una cultura de virtualidad real construida mediante un sistema de medios de comunicación omnipresentes, interconectados y diversificados. (p.23)

De igual modo, los especialistas advierten que este proceso evolutivo debe estar centrado en la persona o institución integradora y orientada a su desarrollo. Ruiz y Buira (2007) señalan que la disponibilidad y constante innovación de las TIC permitirá su indetenible incorporación al entorno cotidiano y en “las relaciones entre los grupos sociales, los códigos culturales, los valores, proyectos compartidos y las instituciones por medio de las que se gobiernan (...) la sociedad de la información es con toda seguridad imparable”, (p.67).

La gobernanza no ha escapado de la denominada sociedad de la información. De hecho, la administración pública e institucional del mundo entero ha hecho uso de estas innovaciones para fomentar la efectividad de su gestión, acercar al Gobierno al ciudadano y por ende mejorar su calidad de vida. Un nuevo modo de organización social, dice Castells en su libro *La transición a la Sociedad Red*, en el que “el sistema político, los Estados y las

administraciones han sido modificados en su funcionamiento por la globalización y por el nuevo entorno tecnológico”, (p.24).

En este contexto, la Organización de las Naciones Unidas (ONU) emitió una Declaración de Principios en 2003 con el fin de establecer la construcción de la sociedad de la información como un desafío mundial para el nuevo milenio que representaría oportunidades sin precedentes para alcanzar niveles más elevados de desarrollo en los gobiernos mediante el uso de plataforma digitales; el *E-Government*. En esta declaración se afirma que:

Gracias a la capacidad de las TIC para reducir las consecuencias de muchos obstáculos tradicionales, especialmente el tiempo y la distancia, por primera vez en la historia se puede utilizar el vasto potencial de estas tecnologías en beneficio de millones de personas en todo el mundo, apartado 6.

En la sociedad de la información, el Gobierno Electrónico (GE) y las nuevas estrategias de comunicación incluidas en estos modelos de gestión, son claves para la participación de los ciudadanos en la denominada gobernanza socialmente inclusiva. Los medios digitales y plataformas sociales deben ser utilizados para mejorar el acceso de los ciudadanos a la información, servicios públicos y para promover la participación en decisiones que repercutan en el bienestar de la sociedad en general y de las personas en particular. Brys (2005) señala que:

El Gobierno Electrónico es el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y las comunicaciones por parte de las instituciones del Estado para crear un nuevo modelo de Administración Pública, mejorar cualitativamente la provisión de los servicios e información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia, eficacia y transparencia del sector público y con la plena participación ciudadana avanzar hacia la sociedad de la información y el conocimiento. (p.5)

Sobre este particular, las autoridades venezolanas diseñaron el Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014- 2019 con el objetivo de simplificar trámites y mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, aumentar eficiencia de la gestión pública, automatizar los procesos apoyándose en las Tecnologías de Información, frenar la corrupción e incrementar la transparencia de los procesos. En este documento se reconoce además que:

Una parte reducida de la administración pública tiene un nivel avanzado en la producción e intercambio de información para la toma de decisiones, la disminución de cargas administrativas y la reducción de los tiempos para procesar, y entregar servicios a los ciudadanos. (p.32)

La realidad planteada en este plan no ha cambiado durante los años de su implementación. El Ejecutivo nacional pareciera desestimar los beneficios del Gobierno Electrónico y las intenciones de optimizar su gestión bajo esta modalidad ha perdido fuerza con el pasar de los años. Al respecto, en el año 2020 el programa para el Desarrollo de *E-Governments* de la Organización de las Naciones Unidas publicó una encuesta en la que Venezuela figura en el puesto 118 de 193 entre los países que menos promueven políticas en la materia ocupando los últimos lugares del continente junto a Guatemala, Surinam, Nicaragua, Guyana, Belice, Honduras, Cuba y Haití.

En términos de comunicación digital; entendida como todo proceso de divulgación e interacción a través de redes sociales y sitios oficiales de internet, los gerentes públicos requieren gestionar acciones y propiciar espacios para facilitar el suministro de información y una comunicación bidireccional donde los ciudadanos tengan las posibilidad de establecer vínculos directos con los organismos de Gobierno y viceversa, hacer consultas electrónicas y garantizar la participación en los procesos de adopción de decisiones. La Encuesta de Administración Electrónica de las Naciones Unidas de 2020 evalúa las políticas de difusión y presencia de los gobiernos en plataformas digitales con este objetivo. Venezuela ocupa la posición 172 de 193 en el mundo.

La sociedad de la información no solo brinda herramientas para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, también genera condiciones para la transparencia en las instituciones. La Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción (2003) instó a los estados miembros a tomar medidas para aumentar la transparencia en su administración pública en lo relativo a su funcionamiento, organización y procesos de adopción de decisiones. “La instauración de procedimientos o reglamentaciones que permitan al público en general obtener, cuando proceda, información sobre la organización, el funcionamiento y los procesos de adopción de decisiones de su administración pública”, (p.4).

La ONU plantea la necesidad de unir esfuerzos multilaterales en la lucha contra este flagelo que afecta la economía, el desarrollo social, debilita las instituciones democráticas y el Estado de derecho en el sector público y privado.

En 2019 Venezuela se ubicó entre los 10 países más corruptos del mundo según el estudio publicado por la organización Transparencia Internacional (TI), sólo superado por Yemen, Siria, Sudan del Sur y Somalia. Esto ha generado en el país el debilitamiento de las instituciones, irregularidades en el manejo del presupuesto nacional y una crisis humanitaria compleja.

En este sentido, la información oportuna sobre los procedimientos y políticas de los organismos públicos es considerada una garantía para la transparencia y por ende una estrategia efectiva en la lucha contra la corrupción; características altamente promovidas por el GE. El mismo informe de TI (2019) que coloca a Venezuela entre los países más corruptos en el ámbito mundial y el primero de Latinoamérica, detalla que esta medición se logra al proyectar la percepción de los ciudadanos sobre casos de soborno a funcionarios públicos, pagos irregulares en las contrataciones públicas y malversación de fondos, además de las preguntas que indagan sobre la solidez y la eficacia de la administración contra la corrupción.

Además de la corrupción, para los especialistas la falta de información actualizada en las plataformas digitales del gobierno (sitios web, Twitter, Instagram, Facebook, entre otras...) es una de las causas que genera mayor retraso en los trámites del ciudadano. En Venezuela con un ritmo de vida cada vez más acelerado se hace necesaria la implementación de mecanismos de interacción en los que la colectividad pueda realizar transacciones, atender a sus deberes y recibir información oportuna sobre la ejecución de políticas públicas, sin que esto implique enfrentarse a un proceso burocrático.

Aunque organismos gubernamentales como alcaldías, el Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat), y el Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (Saime) han tenido experiencias exitosas mediante el desarrollo de tramites a través de sus plataformas digitales, el resto de los organismos públicos pareciera no correr con la misma suerte en el cumplimiento de sus indicadores de gestión que están ligados a la participación del ciudadano, como por ejemplo, la recaudación de impuestos

y otros trámites de hacienda pública. Ofrecer garantías de mayor participación en los programas públicos es uno de los beneficios de los gobiernos digitales.

Sobre la inclusión digital, Lasala Calleja (2011) detalla la importancia de las redes sociales para lograr una administración pública más colaboradora y conectada.

A través de ellas se facilita la participación de los ciudadanos y su contribución a la mejora de los servicios públicos. La utilización de las redes sociales cambia el tipo de relación tradicional entre la ciudadanía y la administración, haciéndola más abierta, transparente y favoreciendo formas de trabajo horizontal. (p.132)

Al respecto Katz (2009), también destaca el impacto social de la Tecnología de la Información y Comunicación orientada a la gestión pública. “Implica una mejora en la calidad de servicio a los ciudadanos en la prosecución de trámites administrativos y un mejoramiento de las relaciones del gobierno con la comunidad”, (p.23).

Mediante el *E-government* se puede reducir la burocracia existente en las estructuras gubernamentales al simplificar los procesos administrativos mientras se logre mayor agilidad en la presentación de la información. “Una disminución de la redundancia en procesos administrativos como resultado de la integración de las bases de datos y como consecuencia de ello, un mejoramiento de la imagen de la administración pública”, Katz (2009).

Sobre la promoción de la transparencia y la lucha contra la corrupción, Lasala Calleja (2011) defiende la información pública de forma sencilla, accesible, comprensible, estructurada y, sobretudo, reutilizable por cualquier ciudadano. “Consigue mejorar los niveles de transparencia. Aplicando este principio los ciudadanos pueden formarse una visión objetiva sobre el estado de su entorno, de las instituciones y de la gestión de éstas, aumentando su confianza en las mismas”, (p.132).

Al respecto Katz (2009) va más allá e incluye la proactividad ciudadana como otra ventaja de un conocimiento de la gestión gubernamental al alcance de todos. “La incorporación de TIC a la administración pública permite el flujo libre de información, con el consiguiente incremento en la participación de la sociedad civil en los asuntos públicos y la posible influencia sobre políticas y acciones de gobierno”, (p.23).

El mundo pareciera estar claro sobre la nueva forma de hacer gobierno. Experiencias exitosas se han registrado en países como Estados Unidos, España y Australia, en este último, 80 por ciento de la población recurre a la informática para enterarse de trámites administrativos. No obstante, los indicadores revelan que en Latinoamérica hay deudas pendientes en la materia, incluyendo por supuesto a Venezuela desde su Presidencia, ministerios, gobernaciones y alcaldías.

En 2017 la Organización Transparencia Venezuela desarrolló los Indicadores de Transparencia Municipal (ITM) como un sistema que permite evaluar el grado de cumplimiento de las políticas que por Ley debe desarrollar el gobierno local para presentar, clara, completa y actualizada la información, procesos, normas y mecanismos con el fin de disminuir los riesgos de corrupción. En esto el GE es clave estiman los especialistas sobre todo en administraciones locales.

Según el último Censo de Población y Vivienda 2011, el estado Carabobo; el tercero más poblado del país, tiene 2.245.744 habitantes y está dividido en 14 municipios que integran la administración pública regional. A pesar de la importancia geopolítica de la entidad existen indicios que cuestionan la efectividad de los planes nacionales en la aplicación de Gobierno Electrónico y por ende el incumplimiento de las normas establecidas en la Ley de Infogobierno en Venezuela vinculadas a la optimización de los procesos, transparencia, corrupción y la publicación de información de interés colectivo.

De hecho los últimos dos alcaldes del municipio Valencia, capital del estado Carabobo fueron investigados por su supuesta vinculación con hechos de corrupción durante su gestión. En el 2020 la Alcaldía del municipio San Diego fue intervenida por la Contraloría General de la República con el propósito de controlar, vigilar y fiscalizar ingresos y gastos públicos lo que podría tener incidencia en la percepción de confianza de la ciudadanía sobre la administración pública local.

En contraste con estos hechos en los Índices de Transparencia Municipal (2017) la mejor calificación la obtuvo Valencia (48.63) y San Diego (33.88) en una escala de 0 a 100 puntos. Sin embargo ningún ayuntamiento regional alcanzó el mínimo nacional aprobatorio de 50 puntos lo que refleja que no se han aplicado en los municipios de la entidad políticas

efectivas para la digitalización de los procesos vinculados a políticas públicas, participación ciudadana y trámites para la población.

En este contexto, sólo los municipios Valencia, San Diego, Naguanagua, Libertador, Guacara y Puerto Cabello cuentan con páginas web oficial y ofrecen vías de comunicación electrónica con sus habitantes. El resto de las municipalidades no cuenta con estas plataformas lo que vulnera lo previsto en la Ley Orgánica de la Administración Pública venezolana que establece que las instituciones públicas deberán utilizar medios electrónicos y telemáticos para su relación con las personas. Lo que obliga además a establecer una página en internet con información que se considere relevante.

Considerando lo antes expuesto se plantean las siguientes interrogantes: ¿Cómo se han desarrollado estos mecanismos en la administración pública municipal en Carabobo? ¿Cuáles son los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados por las alcaldías de Valencia y San Diego? ¿Qué beneficios puede generar el Gobierno Electrónico en la administración pública municipal carabobeña? ¿Cómo se han manejado los principios de transparencia y la optimización de la Administración Pública en estos casos?

1.2 Propósitos de la Investigación

1.2.1 Propósito General

Interpretar los elementos constitutivos del Gobierno Electrónico desde los principios de transparencia y optimización de la gestión pública municipal de las alcaldías de Valencia y San Diego del estado Carabobo.

1.2.2 Propósitos Específicos

- Identificar los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados en las plataformas digitales de las alcaldías que integran la administración pública municipal carabobeña.
- Caracterizar los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados por las alcaldías de San Diego y Valencia.

- Comprender desde la perspectiva de expertos los beneficios generados por el Gobierno Electrónico en la administración municipal.
- Analizar el manejo del Gobierno Electrónico en los principios de transparencia y optimización de la gestión pública de las alcaldías de San Diego y Valencia del estado Carabobo.

1.3 Justificación de la Investigación

La estructura administrativa del Estado venezolano comprende 23 gobernaciones y 337 alcaldías, y aunque la mayoría de éstas cuenta con sitios web y presencia en redes sociales, no todas ofrecen la posibilidad de realizar trámites online o publican información de interés para la colectividad lo que genera opacidad en la gestión pública municipal y el distanciamiento entre la ciudadanía y las autoridades en términos de comunicación efectiva.

Si se lograra la implementación de los mecanismos de *e-government* investigados en este trabajo y se garantizara la publicación de información oficial se podría reducir los índices de corrupción y burocracia que en la actualidad caracterizan al sistema de administración nacional lo que se traduce en mayor confianza en la ciudadanía.

El impacto social de los lineamientos de Gobierno Electrónico y comunicación digital planteados en esta investigación sería insoslayable. Según el último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadística (INE) en 2011, la población venezolana estaría integrada por al menos 27 millones 150 mil habitantes, aunque proyecciones recientes no oficiales del organismo ubicaría esta cifra en más de 30 millones, de estos el 61% tendría acceso a internet según las estadísticas -publicadas en 2019 por la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Conatel), es decir, más de 18 millones de personas con capacidad de conexión que podrían resultar hipotéticamente beneficiadas de una gestión pública digital eficiente.

Al valorar los principios de integración y participación del Gobierno Electrónico se podrían incrementar los indicadores de gestión de cualquier organismo gubernamental y por ende su posibilidad de desarrollo.

Revisando el impacto local del presente estudio, con base en las cifras de Conatel, en Carabobo 62,23% de los hogares cuenta con acceso a internet, es decir, un millón 446 mil 158 habitantes tendrían la posibilidad de agilizar sus trámites como ciudadanos si las Alcaldías implementaran mecanismos de GE en sus sitios web.

En términos de comunicación digital la organización internacional We Are Social estima que el 42% de los venezolanos utiliza redes sociales. Lo que igualmente refleja la necesidad de establecer estrategias de difusión en estas plataformas de cara a la transparencia de los gobiernos locales.

La trascendencia de esta investigación va más allá del estudio de una estrategia comunicacional o de plantear el escenario ideal para que en Venezuela existan garantías para el acceso a la información oficial como lo establece la Constitución de la República y otros convenios internacionales, los resultados de ésta podrían influir en la forma de ejecutar políticas públicas en el país que se traduzcan en estructuras menos corruptas, burocráticas, transparentes, participativas y accesibles para el ciudadano.

Los resultados del presente estudio revelan las bondades en el uso de las redes sociales y los mecanismos de Gobierno Electrónico en las municipalidades de Carabobo y el resto del país. Un aporte a la dinámica político-social de Venezuela que se realizará bajo la línea de investigación: Comunicación y Política de la Universidad José Antonio Páez.

Además, sirve de base inicial para futuras investigaciones sobre el impacto de la llamada Democracia Digital en Venezuela y estudios relacionados al Gobierno Electrónico como expresión efectiva de la administración pública en el país, que se planteen en las diversas instituciones de educación superior nacionales e internacionales. Asimismo, esta investigación servirá de antecedente en lo que al uso de redes sociales y sitios web se refiere, específicamente a la influencia que estas nuevas herramientas tecnológicas brindan para el desarrollo y la gestión efectiva de estrategias comunicacionales en la administración pública municipal.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

El marco teórico, también llamado marco referencial, tiene como propósito ubicar el problema dentro de un conjunto de conocimientos sólidos y confiables. Según Sabino (1992) en su libro *El Proceso de Investigación* pretende:

Dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos y proposiciones que permitan abordar el problema. Es decir, se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos previos referentes al mismo y ordenándolos de modo tal que resulten útiles en nuestra tarea. (p.48)

Su importancia radica además en abordar el trabajo de investigación teniendo como punto de partida una sólida perspectiva teórica, que haga explícitos los conceptos y supuestos que dan origen a la investigación. En función de lo expresado por los autores, se presentará en este trabajo de grado, los antecedentes de la investigación y luego se desarrollaran las bases teóricas así como las bases legales respectivas a la temática relacionada

2.1 Antecedentes

Los antecedentes de la investigación son estudios que de acuerdo con Tamayo, M. (1999) “pueden ser tomados en consideración debido a que aportan elementos de interés en torno a la temática a investigar. Asimismo, como se corresponden con las variables implícitas en el estudio”. En función a ello, se presentan antecedentes de investigación que sirven de soporte al presente estudio, pues su contenido se relaciona directamente con la temática de la investigación.

2.1.1. Nacionales

Carreño y Pérez (2018) en su trabajo *Gestión del Gobierno Electrónico en las alcaldías del estado Táchira*, presentado ante la Universidad de la Universidad de Los Andes como requisito de la Maestría en Administración, permiten analizar el impacto de las TIC en el desarrollo del Gobierno Electrónico en gobiernos locales. En éste se analizó la página web de veintinueve alcaldías en una investigación de tipo cuantitativa que se apoya en un estudio de tipo analítico. Para llevar a cabo este tipo de investigación, desde el punto de vista holístico, se establecieron tres fases; exploratoria, descriptiva y una última etapa para el análisis.

Los investigadores concluyen que ante el auge que han tenido las tecnologías de la información y la comunicación, que son las que hacen posible el desarrollo e implementación del GE, no se justifica que hoy día aún muchas de las alcaldías, por no decir la totalidad, no se sirvan de las ventajas que otorgan esas TIC para aplicar, de manera efectiva el GE. Cuestionan además si la indiferencia en la implementación del GE tiene una intencionalidad premeditada o si no existe interés en facilitar una interacción comunicacional con los usuarios para que estos den a conocer sus problemas o puedan seguir la gestión de la alcaldía.

El estudio aporta una visión general sobre las ventajas y desventajas de estos mecanismos en la administración pública nacional en las municipalidades. Sin duda, este trabajo se relaciona tanto en metodología como en propósitos a la presente investigación enfocada en los gobiernos municipales del estado Carabobo desde los principios de transparencia y optimización de la gestión pública municipal de las alcaldías de Valencia y San Diego del estado Carabobo.

De forma similar pero con un carácter más local, Sapienza (2016) publicó la investigación denominada *El Gobierno Electrónico como Sistema de la Nueva Gestión Pública para el pago de Impuestos Municipales. Caso Estudio: Alcaldía Del Municipio San Diego, Estado Carabobo*. Un trabajo consignado ante la Universidad de Carabobo como parte de la Maestría en Ciencia Política y Administración Pública de esa casa de estudios

La investigación sustentada en la teoría de la sociedad de la información, la globalización y del determinismo tecnológico tuvo como propósito determinar la importancia

del Gobierno Electrónico como Sistema de la nueva gestión Pública para el pago de Impuestos Municipales, en la Alcaldía del municipio San Diego, estado Carabobo. Se trató de una investigación de tipo descriptiva con un diseño de campo, en la que se utilizó como técnica de recolección de datos la encuesta a usuarios de la Alcaldía de San Diego.

En este trabajo se concluye que la municipalidad se ha ocupado por aumentar el uso de los servicios electrónicos y la satisfacción de la ciudadanía en la tramitación de sus diligencias y prestación de servicios, como parte de su misión y en consecuencia, las políticas dirigidas para afrontar los desafíos a cuestiones y oportunidades subyacentes al uso del Gobierno Electrónico.

Sin embargo, destaca que en los esfuerzos realizados por la Alcaldía del municipio San Diego en vías de implementar una gestión eficiente administrativa, todavía persiste una carencia generalizada de una estrategia precisa para facilitar el uso de los servicios del Gobierno Electrónico, así como de marcos de evaluación para evaluar las necesidades y expectativas de los ciudadanos. La investigación deja en evidencia la necesidad de que los organismos públicos venezolanos migren a nuevas plataformas que optimicen la gestión administrativa y que además vaya cónsona con los cambios de la sociedad actual.

Este trabajo demuestra la importancia del municipio San Diego para los investigadores en Gobierno Electrónico en Carabobo y aporta información valiosa sobre su aplicación en gobierno locales como lo plantea la presente investigación, sumando además al municipio Valencia como casos de estudio.

Por su parte, Hernández (2015) en su trabajo titulado *Acción Comunicativa, Gobiernos Electrónicos e Infocidadanía en Latinoamérica*, publicado en la Revista Ciencias de la Educación del estado Carabobo, publicación de la Universidad de Carabobo, analizó elementos constitutivos y de impacto discursivo de la comunicación política internacional desarrollada por Venezuela y Colombia en la Web 2.0. La investigación de tipo cualitativa, analítica-descriptiva, evalúa las estrategias de comunicación política en las plataformas digitales de ambos Gobiernos.

Mediante la aplicación de una lista de cotejo y la categorización de los resultados, el investigador concluyó que las herramientas de la Web 2.0 permiten mayores niveles de

horizontalidad en los procesos comunicativos, ya que abren una puerta genuina para que los ciudadanos se comuniquen con sus gobiernos o expongan sus criterios sobre asuntos de relevancia local, nacional o internacional. Este trabajo aporta criterios de evaluación en términos de comunicación digital, propaganda y transparencia a la presente investigación.

2.1.2. Internacionales

Manríquez (2019) realizó un diagnóstico de los portales web de gobiernos locales en México para su investigación *El uso del TIC en la Comunicación con la Ciudadanía* ante la Universidad Complutense de Madrid. Esta investigación se enfoca en analizar los portales web de diez gobiernos locales mexicanos que destacan por su aportación a la vida económica del país. Por tratarse de núcleos altamente demandados por distintos sectores de la sociedad es de interés para este estudio conocer la funcionalidad que aportan sus sitios web a las tareas y actividades de gobierno.

En la investigación primaria, enmarcada en el ámbito experimental, se analizaron y evaluaron portales seleccionados por su importancia en la vida socioeconómica del país. La técnica de investigación utilizada fue el análisis de contenido cuantitativo. Se utilizó una ficha para medir y examinar los sitios web en la que se establecieron siete categorías: Información, Interacción, Transacción, Integración, Participación, Desempeño y Diseño, de las que se desprendieron 120 indicadores a evaluar en los sitios.

El estudio permitió concluir que la tecnología es, sin lugar a duda, uno de los elementos clave del paradigma social de este nuevo milenio y su influencia es evidente a nivel económico, donde ha revolucionado la mayor parte de los procesos productivos, como a escala social, influyendo en prácticamente todos los aspectos de la vida del hombre, principalmente en aquellos que tienen que ver con la comunicación. Y es precisamente esa influencia en la dinámica diaria de los individuos del Gobierno Electrónico una de las realidades que motiva la presente investigación enfocada evidentemente a las administraciones locales carabobeñas en Venezuela.

El investigador enfatiza que la introducción de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en gobiernos y administraciones públicas alrededor del mundo, ha dado lugar, en mayor o menor medida, al desarrollo de proyectos de Gobierno Electrónico que han tenido en la creación de sitios web gubernamentales la herramienta estratégica para la consecución de sus objetivos.

Asimismo, Sandoval (2018) expuso ante la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense De Madrid el trabajo *Gobierno Electrónico y Percepción sobre la Corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica*, cuyo propósito fue determinar el grado de relación entre el nivel de desarrollo de eGobierno en el continente con la percepción de corrupción por parte de los ciudadanos.

En éste se estableció un diseño del tipo no experimental cuantitativo y con un alcance explicativo, con un esquema longitudinal del tipo panel. Se recolectó información de los dieciocho países de América Latina (Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay y Venezuela). Con datos recabados se elaboró una ficha para cada país con la cual se construyó un perfil individual con sus mediciones en materia de eGobierno, percepción de corrupción, institucionalidad, confianza política, madurez de la democracia, accountability y participación activa; y de esa forma establecer correlaciones entre las distintas variables.

El estudio valora positivamente como la institucionalidad, madurez de la democracia y confianza política juegan un papel preponderante en la habilitación del desarrollo del eGobierno como un factor de disminución de la percepción de corrupción en los países de América Latina y por supuesto Venezuela. País en el que se desarrolla la presente investigación.

Igualmente, Martínez (2017) en su tesis *Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay* presentada ante la Universidad Autónoma del Estado de México como requisito de la Maestría en Administración Pública y Gobierno, comparó y analizó gobiernos

locales de América Latina, observando las condiciones, factores y etapas en las que se encuentran en cuanto a Gobierno Electrónico en su dimensión de portales web.

La hipótesis que guió esta investigación fue si actualmente en América Latina el gobierno electrónico y en concreto los portales web mejoran la gestión local, y la hacen más efectiva y cercana. De allí la importancia del presente estudio y la aplicación del GE en los municipios carabobeños como una alternativa para optimizar las gestiones locales.

El investigador concluye si para los gobiernos nacionales la utilización de las TIC y la digitalización de procesos en la administración pública es un reto importante, es aún mayor para los gobiernos locales que cuentan con menores recursos financieros, materiales y humanos, además de la centralización de la toma de decisiones pues los gobiernos locales se ven eclipsados por la sombra del gobierno nacional y el de su respectivo gobierno intermedio.

Los tres antecedentes internacionales aportan a la presente investigación la realidad actual del Gobierno Electrónico fuera de las fronteras venezolanas. Los beneficios, ventajas y retos de estos mecanismos en países latinoamericanos. Modelos que podrían ser revisados, mejorados e implementados en el país en pro del desarrollo de las instituciones públicas nacionales.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1. Teoría de la Sociedad de la Información

Sociedad de la Información (1960) o Post-Industrial (Bell, 1973), Sociedad Red (Castells, 1996) o la Era Digital (Negroponte, 1995), todos estos fenómenos coinciden en la aparición de la internet y su penetración en la dinámica social de la humanidad. Las teorías informativas o cibernéticas, según Martínez Terrero (2006) son las que “describen la comunicación como un flujo dinámico de informaciones que atraviesan un canal para poner en contacto un emisor y un destinatario”, (p.62).

Herbert Marshal McLuhan se perfila como uno de los polémicos estudiosos de la comunicación de 1900. Desde entonces comenzaba a caracterizarse la Sociedad de la

Información, marcada por el predominio de la informática y su incidencia en la actividad económica, dejando atrás el esquema básico de producción: tierra, trabajo y capital.

Los nuevos medios facilitan más la comunicación interpersonal (celular, e-mail), son más interactivos (e-mail), suministran un gran volumen de información (especialmente el Internet), son colectivos y participativos (Internet, videoconferencias), son sociables, se usan más para entretenerse (videojuegos...) que para utilidad o instrumentalidad, aunque el Internet cada vez se usa más para el comercio. Son de uso personal y privado. Estas características tipifican también la sociedad de la información, (Martínez Terrero 2006, p.64).

Para la ejecución de políticas públicas, las características de la sociedad resultan atractivas y por demás insoslayables. Facilitan la interactividad, integración y convergencia en las relaciones y el crecimiento e interconexión de las redes. Lo central de la era de la información es la sociedad civil dentro de la sociedad global.

Sin embargo, los especialistas advierten ciertos peligros en este reglón social. Aguaded (2005) menciona entre ellos la superficialidad potenciada desde la nueva cultura de la imagen; la pérdida de fe en el progreso marcado por los avances de las tecnologías pues no se ha conseguido desterrar la marginación, la pobreza, la desigualdad, la intolerancia, las dictaduras, las divisiones y las fronteras; una realidad social más preocupada por la estética que por la ética; y la posibilidad de que las audiencias sean más y más fragmentadas perdiendo su identidad cultural, nacional o local.

2.2.2. El Determinismo Tecnológico

Las nuevas tecnologías según Ferguson (1980) han fomentado el determinismo tecnológico. Citado por Martínez Terrero (2006), Kerckhove (1997) asegura que “las tecnologías basadas en el lenguaje ‘enmarcan’ el cerebro tanto fisiológica como psicológicamente para la interpretación de la realidad. Los medios influyen en cómo pensamos”, (p.70). Agrega además:

En algún lugar de nuestro interior, el brainframe creado por la alfabetización ha influenciado en el modo como organizamos nuestros pensamientos: la lectura ha llevado a nuestro cerebro a clasificar y combinar la información exactamente cómo hacemos con el alfabeto.

La importancia de las nuevas tecnologías ha dado pie al determinismo tecnológico (Ferguson, 1980). Quien refiere que hay dos enfoques: “el estrictamente tecnológico y el sociológico. El primero dice que el cambio social viene determinado por la tecnología y el otro que la sociedad hace de la tecnología, su motor para cambiar (p.542).

Esto puede explicarse como si en el interior del cerebro cambiara el patrón de recepción y procesamiento de la información, así las tres eras comunicacionales (invención de la escritura, invención de la imprenta en el siglo XV; era de la telecomunicación en el siglo XIX y era de la comunicación interactiva actual comenzando en 1946 con el invento de la computadora), cambiando la percepción y la forma como reelaboramos la realidad.

Para Sancho (1994), citado por (Martinez Terrero, 2006) refiere que “el tema no es que las máquinas hayan tomado el mundo, sino que al decidir utilizarlas, realizamos muchas elecciones culturales implícitas. La tecnología no es un simple medio, sino que se ha convertido en un entorno y una forma de vida: éste es su impacto sustantivo”, (p.70).

En muchos aspectos, asegura De Kerckhove, las tecnologías se han convertido en la prolongación de nuestras mentes y nuestros cuerpos, proyecciones de nuestras potencialidades humanas.

2.2.3. Teoría de la Comunicación Digital o Hipermediaciones

En 2008 el teórico de la comunicación de origen argentino, Carlos Scolari publicó su *Teoría de la Comunicación Digital o Teoría de las Hipermediaciones* con el objetivo de describir las transformaciones del ecosistema mediático y las conversaciones teóricas sobre la comunicación digital interactiva que se han ido desarrollando en los últimos años. Además, para analizar algunos malentendidos surgidos en el territorio epistemológico donde las teorías de la comunicación se cruzan con las tecnologías digitales.

El estudio de los procesos comunicativos ha enfrentado diversos escenarios, retos y novedades; ha recorrido los caminos de la radio, la aparición de la televisión, periodismo, opinión pública y la comunicación de masas. Pero el surgimiento de nuevas plataformas y nuevos patrones de consumo y generación de contenido han cambiado los modelos tradicionales de investigación. Advierte Scolari (2008):

La aparición de una nueva generación de medios digitales interactivos, ya no basados en la lógica del broadcasting sino en un modelo comunicacional totalmente innovador fundado en las redes y la colaboración de los usuarios está desafiando nuestro conocimiento sobre los viejos medios de comunicación de masas, (p.32).-

Al describir la ya evidente transformación de los medios tradicionales, el autor argentino destaca la convergencia de los elementos, antes independientes, en un nuevo modelo de comunicación mucho más interactivo y cambiante.

Hay una comunicación intrapersonal con nosotros mismos, así como hay una comunicación cara a cara (interpersonal), con o sin mediación tecnológica, entre dos sujetos. Tenemos comunicaciones de grupo y, quizá las más estudiadas a lo largo del siglo XX, también encontramos las comunicaciones de masas. A principios del siglo XXI se sospecha la existencia de nuevas formas posmasivas de comunicación. (p. 56)

También señala Scolari (2008) como las audiencias han cambiado en esta nueva realidad, alternándose entre emisores y receptores de contenido. Destaca como la comunicación ya no se proyecta de un generador de mensajes a múltiples receptores sino de muchos emisores a muchos receptores. “Las páginas web pasaron a ser más dinámicas, participativas y con más interconexiones. Los internautas empezaron a crear contenidos colectivamente y pueden personalizar mucho más lo que quieren recibir regularmente gracias a las etiquetas”, (p.134).

Sobre la relación entre el Poder, medios y audiencias, la investigación concluye que los poderes económicos que controlan los medios llevan un progresivo desentendimiento de las funciones sociales de los mismos. Además refiere algunos retos del proceso de comunicación actual como por ejemplo; las rápidas transformaciones en las audiencias y de los lugares tradicionales de consumo mediático como la familia, la cual, terminaría por influir en los procesos de interpretación del mensaje.

2.2.4. Teoría General de Administración

La Teoría General de la Administración es el campo del conocimiento humano que se ocupa del estudio de la administración de las organizaciones en general. Comenzó como el énfasis en las tareas según la Administración Científica de Frederick W. Taylor (1911) quien

pregonó la idea de que es posible aumentar significativamente la productividad en la fábrica al eliminar la pereza natural y la sistemática, y hallar, al mismo tiempo, el mejor método y la mejor herramienta para hacer cada labor.

Citado por Ospina y Padilla (2019), Taylor planteaba la posibilidad real de encontrar diversas maneras para hacer cada trabajo en una fábrica y en una visión más futurista; en una organización. Procesos que “solo pueden ser descubiertos o perfeccionados a través de un estudio y análisis científico de todos los métodos y herramientas en uso, juntamente con un estudio exacto de los detalles, de los movimientos y del tiempo” (p. 22).

Posteriormente la preocupación básica pasó al énfasis de la estructura como la Teoría clásica de Fayol (1916) quien fue el impulsor y el que desarrolló los conocidos 14 principios fundamentales para tratar cómo debe organizarse, tomar decisiones e incluso interactuar con los demás trabajadores de la organización. En referencia a este autor, Chiavenato (2007) destaca la importancia social de la dirección racional de las actividades en una organización:

Vivimos en una sociedad institucionalizada y compuesta por organizaciones. Todas las actividades relacionadas con la producción de bienes o con la prestación de servicios las planean, coordinan, dirigen y controlan las organizaciones y a éstas las constituyen personas y recursos no humanos (físicos y materiales, financieros, tecnológicos, mercadológicos, etc). (p.2)

La administración es imprescindible para la existencia, la supervivencia y el éxito de las organizaciones que deben enfrentarse a los cambios de las nuevas sociedades. Entre las principales teorías administrativas está la Teoría de la Contingencia de Fielder (1964) enfocada en la administración de la tecnología o imperativo tecnológico. Según Chiavenato (2007) esta realidad plantea el debate sobre el crecimiento y la expansión de las organizaciones pues "la tecnología proporciona más eficiencia y precisión, y permite dedicar más tiempo a tareas más complejas que exijan planeación y creatividad. La tecnología introducirá procesos e instrumentos nuevos que causan impactos en las organizaciones", p.15.

Entendiendo las alcaldías como organizaciones y la incidencia de las nuevas tendencias en la administración en todas sus escalas; incluyendo gobiernos municipales, esta

teoría aporta una visión integral a esta investigación centrada principalmente en la comunicación en las organizaciones.

La teoría plantea además el fenómeno de las organizaciones desde la perspectiva de interacción e interdependencia entre cinco variables primordiales que son: personas, ambiente, tecnología, tarea y estructura. El desarrollo de estrategias de gestión enfocadas hacia las personas como el GE permite mejorar los vínculos con el ciudadano.

2.3 Conocimientos Sustantivos Referenciales

2.3.1. El Gobierno

Desde una macro visión, el Gobierno estaría constituido principalmente por las personas que dirigen, controlan y administran la diversas dependencias del Estado con fundamento en la conducción política y el ejercicio del poder. Jordana y Ramió (2005), destacan jerarquías como: jefe de Estado, primer ministro, canciller y los miembros del Consejo de Ministros que integran "el órgano superior del Poder Ejecutivo. Es decir, agrupa únicamente el órgano u órganos que constituyen su cúpula de decisión y que, de este modo, facilita la compleja distinción entre gobierno y administración", (p. 975).

En 1984, el Instituto del Fondo Monetario Internacional publicó el libro "Programación Financiera Aplicada", en éste "el gobierno se define por el carácter de las funciones que cumple. Éstas consisten primordialmente en prestar servicios fuera de mercado para consumo colectivo y transferir en ingreso, financiándose principalmente con gravámenes obligatorios impuestos sobre otros sectores" (p.70), además se ejecutarían políticas de índole auxiliar como el manejo de las prestaciones de seguro social, pensiones, venta de bienes y servicios, y préstamos a la comunidad.

Es el Gobierno el que ofrece las garantías democráticas de cualquier nación mientras que "en él esté limitado el poder al ejercicio justo de la soberanía, de modo que puedan coexistir con él los derechos del individuo y de la sociedad, que es lo que llamamos libertad" (p.64), agrega Lastarria (1865).

2.3.2 Gobierno Municipal

Según la Organización de las Naciones Unidas se entiende como Gobierno Municipal la entidad territorial que está a cargo del territorio municipal o municipio, éste goza de autonomía política, fiscal y administrativa dentro de los límites convenidos por la Constitución y las leyes de descentralización de cada país. Dentro de las funciones de los gobiernos municipales se pueden citar la prestación de servicios públicos domiciliarios y de las necesidades básicas insatisfechas en salud, educación, saneamiento ambiental, agua potable vivienda, recreación y deporte.

La Constitución Nacional de la República de Venezuela establece en su Artículo 168 que los que los municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de esta Constitución y de la ley.

Sobre la autonomía municipal este apartado constitucional establece:

1. La elección de sus autoridades.
2. La gestión de las materias de su competencia.
3. La creación, recaudación e inversión de sus ingresos. Las actuaciones del Municipio en el ámbito de sus competencias se cumplirán incorporando la participación ciudadana al proceso de definición y ejecución de la gestión pública y al control y evaluación de sus resultados, en forma efectiva, suficiente y oportuna, conforme a la ley. Los actos de los Municipios no podrán ser impugnados sino ante los tribunales competentes, de conformidad con esta Constitución y con la ley.

El estado Carabobo está integrado por catorce municipios autónomos. Según la Carta Magna cada uno de ellos puede establecer diferentes regímenes para su organización, gobierno y administración para atender las condiciones de población, desarrollo económico, capacidad para generar ingresos fiscales propios, situación geográfica, elementos históricos y culturales y otros factores relevantes.

2.3.3. Gobierno Electrónico

Aunque su origen exacto es incierto, hay quienes dicen que la práctica del Gobierno Electrónico, tiene sus bases en la corriente de la New Public Management que se desprende de

la Teoría de la Calidad Total de W. Edwards Deming. Con el paso del tiempo su aplicación ha variado con respecto a la estructura de Estado, cultura y hasta país en el que se busque implementar. Definiciones abundan en el mundo académico.

Pascual (2003) se pasea por diversas conceptualizaciones, pero todas ellas coinciden en la necesidad de automatizar los procesos de la administración pública, lo que además ofrece nuevas plataformas para el debate y para generar políticas cada vez más participativas. Por su parte Rincón y Vergara (2017) definen el GE como:

El uso de las tecnologías de la información y comunicaciones por parte de un conjunto de organismos y personas, públicas y privadas, que administran los distintos asuntos de un Estado, garantizando la prestación de los servicios públicos, los procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas de una manera ágil, eficaz y económica, (p.72).

Múltiples académicos han estudiado los beneficios de la llamada nueva forma de hacer gobierno, incluso han presentado proyectos para la implementación de estos en sus regiones. Carlos Brys (2005) hizo lo propio para la provincia de Misiones de Argentina, iniciativa que culminaría con la publicación de un libro. En éste nuevamente resaltan el uso de las tecnologías de la información y comunicación, pero esta vez por tratarse de Latinoamérica, enfocada en la transparencia en los entes de gobierno. "Para crear un nuevo modelo de administración pública, mejorar cualitativamente la provisión de los servicios de información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia, eficacia y la transparencia del sector público con plena participación ciudadana", (p.5).

Desde el Instituto Nacional de Administración Pública de España (INAP) también se ha estudiado esta tendencia digital. Sostienen que con el pasar de los años su aplicación debe enfocarse más allá de ofrecer información en las plataformas web, para ellos la forma y organización de la misma deben considerarse para lograr beneficios en la gestión. Agregan:

La idea de la prestación del servicio debe estar basada en las necesidades de los usuarios del servicio, en vez de en los proveedores (...) El E-gobierno se basa en el principio de habilitar para los usuarios el acceso a la información y los servicios de la administración cuando y como ellos quieran, es decir, 24 horas al día, siete días a la semana, (2008).

En esa línea, el mismo instituto en su publicación “E-Gobierno para un mejor gobierno”, destaca la importancia de conocer en detalle los usuarios a los que va dirigida la administración. Categorías que estarían directamente relacionadas a los diferentes vínculos que una persona puede tener hacia una institución pública. Recomiendan:

Tener en cuenta la variedad de roles que la gente puede desempeñar al interactuar con la administración (por ejemplo, cliente, votante, contribuyente, sujeto, grupo de interés y/o empleado) resulta útil para los gobiernos, puesto que puede tener implicaciones para lo que significa en un contexto específico, (INAP, 2008)

2.3.4. Dimensiones del Gobierno Electrónico

Cualquier estructura gubernamental en el mundo no sólo está orientada a la atención de su comunidad, queda implícita la relación con empresas, organizadores de eventos, empleados públicos y hasta funcionarios de gobierno. Sin embargo, la interacción con cada uno de estos grupos sociales debe ser distinta. En base a intenciones y expectativas. Brys (2005) ofrece dimensiones universales a considerar.

- **G2C** - Government to Citizen: Gobierno a Ciudadano. En este modelo el gobierno se centra en desarrollar los servicios, entregar productos, servicios e información a sus ciudadanos.
- **G2B** - Government to Bussiness: Gobierno a Empresas. En este modelo, se agrupan las iniciativas que tienen como destinatarios a las empresas y el comercio.
- **G2E** - Government to Emloyee: Gobierno a Empleados. En este modelo, el gobierno adopta las TICs para mejorar la atención de sus propios empleados y recursos humanos, viéndolos desde la perspectiva de consumidores de servicios.
- **G2G** - Government to Gorvernment: Gobierno a Gobierno. Cuando es necesario crear servicios para dar respuesta a las demandas interorganizacionales, estamos en presencia de un modelo que presta servicios a sí mismo, o a otros organismos de gobierno
- **G2B2C** - Government to Bussiness to Citizen: Gobierno a Empresas a Ciudadanos. En este caso, lo que se pretende desarrollar es la creación de una cadena de valor entre los tres elementos, como por ejemplo un sistema de compras del Estado (e-procurement)

Cuadro 1 (Brys 2005)

2.3.5. Objetivos del Gobierno Electrónico

Especialistas han identificado cinco grandes categorías de objetivos comunes perseguidos por el Gobierno Electrónico para lograr metas sociales más amplias que van desde la mera eficiencia de los procesos de gobierno a la reforma política y desarrollo general (Pascual, 2003). Parafraseando a la autora, existen cinco grandes propósitos:

- **Crear un mejor ambiente laboral:** Ayuda a crear un ambiente amistoso de negocios y hace hincapié en la entrega inmediata y eficiente de los servicios. Promueve las condiciones que atraen a los inversores. Este objetivo depende en gran medida del país, sus puntos fuertes de la industria y su ventaja competitiva global. Una vez identificados, éstos deben ser incorporados en la estrategia de Gobierno Electrónico propia.

- **Los usuarios en línea, no en la fila:** Esto se refiere a la prestación efectiva de bienes y servicios a los ciudadanos acompañados por un gobierno de respuesta rápida y con una mínima intervención directa del funcionario público.
- **Fortalecimiento de la gobernabilidad y participación del público:** Promover la transparencia y la rendición de cuentas en el gobierno a través de la proliferación de las TIC en la gestión y las operaciones, abre oportunidades para que los ciudadanos participen activamente en la formulación de políticas y toma de decisiones procesos de gobierno. Como una herramienta importante en la construcción de una tradición de transparencia y buen gobierno, se puede promover el derecho contra la corrupción.
- **Incrementar la productividad y la eficiencia del gobierno:** La reingeniería de procesos y procedimientos para reducir los trámites, facilitar la oferta de servicios, minimizar la burocracia y aumentar los fondos son beneficios inherentes a la administración electrónica. Aumentar la productividad del personal del gobierno, reduce los gastos de un menor número de oficinas y mejora la capacidad para la planificación de la gestión. Agilizar los procesos de gobierno a través de las TIC elimina procedimientos redundantes y ayuda a reducir los trámites burocráticos.
- **Mejorar la calidad de vida de las comunidades desfavorecidas:** Es posible para el gobierno llegar a grupos marginados y comunidades para mejorar su calidad de vida. Esto significa potenciar su participación en el proceso político, así como la entrega de bienes y servicios. En última instancia, el objetivo del Gobierno Electrónico es mejorar la interacción entre los principales actores de la sociedad, el gobierno-ciudadanos y empresas con el fin de estimular el progreso político, social y económico del país.

2.3.6.-E- Gobierno para los usuarios

Tan variados como los roles de los usuarios (INAP, 2008), son múltiples las expectativas de la población participe en una gestión de Gobierno Electrónico. Al momento de su implementación el ente público debe estudiar a fondo las necesidades y demandas del colectivo. Estas consideraciones pueden ofrecer perspectivas diferentes que influyen en la toma de decisiones por parte del prestador del servicio. Se sugiere la realización de encuestas y grupos de usuarios de control para medir necesidades. Agregan:

Las necesidades son subjetivas, dinámicas y están en continua evolución (...). Esta comprensión debe estar basada en una perspectiva del usuario capturada mediante un proceso de declaración, mas que suponer cuales son las necesidades de los usuarios los proveedores del servicio deben realizar procesos que les permitan expresarlas, (INAP, 2008).

La demanda en cambio es medible y concreta, aunque tiende a demostrar la perspectiva del ente ejecutor mediante el análisis de los patrones de consumo online. Confiarse en los indicadores de este patrón puede dejar a un lado una necesidad y por ende, un expectativa desentendida en los usuarios.

Idealmente, dado que necesidad y demanda están de hecho interrelacionadas, un Gobierno Electrónico orientado al usuario podría abordar ambos aspectos, aunque confundir si los esfuerzos están o deberían estar basados en satisfacer las necesidades o la demanda podría llevar a resultados indeseados o inesperados, (INAP, 2008).

Al medir el consumo de los servicios en línea en diversos países del mundo como Estados Unidos, Australia y Suecia se ha determinado que la colectividad muestra preferencia por los trámites electrónicos como una forma de acercamiento con las instituciones públicas luego de plantear un enfoque del programa hacia los usuarios. Canadá ha triplicado los indicadores de gestión desde que relanzara su portal web.

En los Estados Unidos un informe en septiembre de 2002 de la Pew Foundation señalaba que 71 millones de americanos habían utilizado los sitios web de la administración, comparados con los 40 millones en marzo de 2000, y una encuesta publicada en abril de 2003 por la Comisión para la Excelencia en la Administración señalaba que 75% de los usuarios del servicio de Gobierno Electrónico pensaban que se habían simplificado el acceso a la información, y al 67% le gustaba realizar transacciones con la administración en línea, (INAP, 2008).

Encuestas realizadas por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE, 2003) darían cuenta sobre cinco áreas prioritarias a considerar al momento de desarrollar políticas en materia de Gobierno Electrónico. (Cuadro 2)

- **Servicios prioritarios.** El foco debe estar puesto en las transacciones más comunes, en las que existe el máximo potencial de beneficio para los usuarios y ahorros de eficiencia para la administración.
- **Beneficios para los usuarios.** Los servicios deben basarse en las necesidades de los usuarios. Para conseguirlo, el diseño y la prestación del servicio deben llevarse a cabo teniendo en cuenta los requisitos de usuario desde el principio. Esto podría requerir traspasar fronteras interdepartamentales.
- **Beneficios para la administración.** El conseguir beneficios para la administración poniendo disponibles los servicios en línea depende de una fuerte adopción de dichos servicios, para conseguir ahorros en otros canales.
- **Bloques constructivos.** Los bloques constructivos clave (conjuntos de datos comunes, verificación de la identidad, infraestructura TIC) debería gestionarse de forma coordinada, por ejemplo, construyéndolos centralizadamente, identificando un departamento líder que implemente las soluciones comunes, o desarrollándolos de forma descentralizada según una arquitectura y un conjunto de estándares comunes.
- **Confianza.** Preservar la seguridad y privacidad de los datos personales que se recogen y/o usan en el proceso de prestación electrónica es esencial para crear y mantener la confianza de los usuarios en los servicios en línea.

Cuadro 2 (OCDE, 2003)

2.3.7.-Una visión positiva del Gobierno Electrónico

Aunque son muchos los informes que los países bajo la figura de Gobierno Electrónico han publicado para destacar los logros y beneficios obtenidos por este sistema, muchas de las ventajas y beneficios resultan inmedibles y hasta subjetivas. Sin embargo, tanto en la teoría como en la práctica, estos programas mejoran diversas áreas de la administración pública y de la relación gobierno- ciudadano.

- **Compromiso social, confianza y responsabilidad**

El principio de servicio público en las instituciones del estado debe prevalecer en cada una de sus políticas y más allá de una simple decisión gubernamental, debe fomentar la confianza hacia el organismo ejecutor. Para esto debe anticiparse a las necesidades de sus ciudadanos. “El precio del fracaso es la pérdida de legitimidad. La pérdida de confianza

agrava la factura de la gobernabilidad. La confianza en la administración es difícilmente medible, pero está muy claro lo que cuesta a la sociedad", (OCDE, 2003).

Lasala Calleja (2011) defiende los principios que inspiran la implementación de las redes sociales digitales en la administración pública. Valores que según la autora van estrictamente relacionados en el compromiso social de la institución gubernamental.

El principio de colaboración es muy eficaz tanto en el ámbito interno, para promover la coordinación y la mejora de la organización de los diferentes servicios de la administración y para la optimización de sus propios recursos, como en el ámbito externo, para abrir nuevos canales de relación con los ciudadanos, (p.131).

Los responsables políticos, para tratar de lograr los objetivos de desarrollo a través e-gobierno, deben considerar los proyectos que ofrecen los mayores beneficios a el mayor número de personas, y considerar "grupos marginales, es decir, mujeres, con limitaciones físicas y los pueblos indígenas, en los principales canales de participación", (Pascual, 2003. p.14).

La autora además agrega:

Así como iniciativas de Gobierno Electrónico tienen la posibilidad de democratizar la entrega de los servicios básicos y el nivel de los efectos en el desarrollo, estas mismas iniciativas también pueden aumentar la distancia del gobierno con los ciudadanos e incluso profundizar la actual privación de derechos.

- **Transparencia**

En la lucha contra la corrupción, las directrices de la transparencia en la gestión gubernamental parecieran tomar cada vez más fuerza. Arenilla Sáez (2011), sugiere que ésta es uno de los principios que podrían generar más innovación y cambios de la política tradicional.

No sólo comprende el conjunto de instrumentos que permiten iluminar el poder público. Se trata de un principio fundamental del ejercicio democrático y del poder y el antídoto más eficaz contra la corrupción, ya que se esconde detrás del ejercicio opaco del poder, (p.120).

Desde la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico estiman que el desarrollo de estas interconexiones con la colectividad potencia la transparencia de la administración y consolida la participación en la tomas de decisiones.

Esta asociación en las actividades de la administración reduce las barreras entre los poderes públicos y los ciudadanos. La tecnología acaba con el monopolio de la información por parte del gobierno, ofreciendo a los ciudadanos otras fuentes. Permite además a los grupos de interés organizar y difundir la información a menor coste, (p.44)

- **Participación ciudadana**

Pascual (2003) asegura que las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) facilitan el funcionamiento eficiente y eficaz del gobierno, lo que a su vez genera una mejor evaluación de la gestión.

La implementación del Gobierno Electrónico facilita la participación ciudadana en la gobernanza mediante el aumento de los canales de acceso al gobierno. Amplía las oportunidades de los ciudadanos en la participación, y la apertura de nuevos canales de comunicación entre los componentes y sus representantes, (p. 14).

La participación de ciudadanos y prestadores de servicio en las redes sociales “es un elemento imprescindible en la creación, conocimiento y valoración crítica de los servicios y de las políticas públicas. El ciudadano no se limita a recibir información, sino que también contribuye a elaborarla”, (Lasala Calleja, 2011. Pp.131). La autora además pondera la igualdad de condiciones de la sociedad en la dinámica gubernamental:

Son los ciudadanos quienes se convierten en protagonistas al tener acceso libre y directo a la red, y convertirse tanto en emisores como en receptores de información, organizándose en una estructura horizontal, al margen de las estructuras tradicionales mucho más jerarquizadas, (p.132).

Administración y economía

La incorporación de las nuevas tecnologías de la información permite a los poderes públicos mejorar sus prestaciones de servicio y responder a las necesidades de una sociedad diversificada. "La posibilidad de poner los ordenadores en red y fusionar los datos

informatizados permite integrar servicios y ofrece un único punto de contacto lo que simplifica los contactos con los ciudadanos", (OCDE, 2003. p. 44). Alerta:

La tecnología debería mejorar la calidad de las prestaciones. Los servidores telefónicos permiten reducir el tiempo en espera, flexibilizar los horarios y reducir el tiempo de respuesta". Debería aportarle una mayor capacidad de innovación, así como permitirle ampliar el abanico de sus prestaciones para adecuarse a las nuevas necesidades.

Para Katz (2009) los beneficios de la implementación del Gobierno Electrónico podrían englobarse en cuatro grandes áreas: transparencia, social, administrativa y en los económico, en esto último detalla:

Los impactos económicos de las TIC en la administración pública incluyen la posibilidad de reducir costes materiales requeridos para atender a los ciudadanos, así como en la gestión misma de servicios, y la posibilidad de aumentar ingresos por recaudación fiscal, (p. 23).

2.3.8. Gobierno Electrónico y plataformas sociales

Se entiende como redes sociales a aquellas plataformas digitales que en un primer momento fueron concebidas para el intercambio de información, fotografías y otros contenidos entre los usuarios. Sin embargo, las características de éstas, su crecimiento exponencial y su influencia en los patrones de consumo de datos, las convirtieron en un elemento crucial para el Gobierno Electrónico, pues las instituciones tanto públicas como privadas debieron adaptar sus estrategias de comunicación digital a los espacios donde interactúa una gran mayoría de la sociedad moderna.

Las redes sociales son medios con menos inconvenientes y con cada vez mayor penetración según Rissoan (2016), "en un entorno sobrecargado de información, como el que estamos viviendo desde el año 2000, la comunicación dirigida al usuario final se presenta como la solución evidente para que nuestro mensaje llegue..." (p.15).

El rango de influencia en la sociedad de las redes sociales es innegable y con el objetivo de desarrollar una gestión pública más próxima al ciudadano son una herramienta

clave. La percepción de efectividad es fundamental en la comunicación digital de cualquier gobierno local. Canel (2018) detalla:

Los gestores de la comunicación de proyectos de Gobierno Electrónico tienen que abordar más el papel que en él juega las redes sociales. Mayor satisfacción, confianza y cercanía de la administración pública son percepciones que pueden constituir beneficios derivados del Gobierno Electrónico, (p.182).

En el proceso de comunicación entre el ciudadano común y las instituciones gubernamentales las plataformas sociales permiten alcanzar con éxito la interacción necesaria entre ambas partes. Pando y Fernández (2013) en su libro Gobierno Electrónico a Nivel Local, explican el poder del "correo electrónico como herramienta de comunicación directa con el municipio; blogs y perfiles en Facebook para la comunicación con el municipio y entre vecinos; y cuentas de Twitter como medio de difusión del municipio", (p.81).

En todo caso, el manejo de las redes sociales no puede limitarse a un medio de difusión e interacción únicamente. Estas plataformas deben ser incorporadas en la estructura de *e-government* con objetivos y acciones concretas para beneficiar a la gestión y a la población.

El buen funcionamiento de las redes depende no solo de la motivación de los agentes implicados sino también del apoyo estratégico de los máximos dirigentes y el compromiso del conjunto de la organización para avanzar hacia una gestión más orientada al ciudadano, (p.112), Criado (2016).

2.3.9. El Gobierno Electrónico en Venezuela

Año a año la Organización de las Naciones Unidas (ONU) presenta el Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico; un estudio realizado entre los Estados Miembros de la instancia multilateral. En éste se evalúa el desarrollo de cada nación con base en tres dimensiones importantes del Gobierno Electrónico, a saber: prestación de servicios en línea, conectividad de telecomunicaciones y capacidad humana.

En 2020, Venezuela figuró en el puesto 118 de los 193 países estudiados en el mundo y ocupó la ante penúltima posición en Suramérica, sólo superando a Surinam y Guyana. La puntuación obtenida estuvo por debajo de la media mundial y del continente. El estudio

además refleja el deterioro que en términos de *e-government* ha tenido la nación pues en 2010 se encontraba en el número 70 de la medición, es decir, ha descendido en al menos 48 escalafones en la última década.

Paradójicamente en 2013 el Ejecutivo de Venezuela impulsó, sin mayor éxito hasta ahora, el Plan Nacional De Gobierno Electrónico en el que se reconoce que algunas de las instancias de la Administración Pública (AP) han escogido como estrategia el uso intensivo de las Tecnologías de la Información (TI) para modernizar y hacer más eficientes sus procesos, y otras hacen uso limitado de las TI y continúan con la cultura del uso del papel y el manejo manual de sus procesos.

Una parte significativa de la AP, se encuentra en un nivel inicial de Gob-E con sitios Web básicos y estáticos, y otra parte que se encuentra en un nivel intermedio, que busca simplificar su gestión a través del uso de las TI. Por último, una parte reducida de la AP tiene un nivel avanzado en la producción e intercambio de información para la toma de decisiones, la disminución de cargas administrativas y la reducción de los tiempos para procesar, y entregar servicios a los ciudadanos, (p.32).

Sin embargo, pese a las fallas de infraestructura digital y conectividad, en Venezuela algunas instituciones han alcanzado experiencias exitosas mediante la implementación de políticas de GE. El Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributaria (Seniat), con el sistema de Declaración del Impuesto Sobre La Renta (ISLR) como un servicio en línea, y el Servicio Administrativo de Identificación, Migración y Extranjería (Saime), con las solicitudes de trámites de documentación.

Algunos autores como López (2018), en su investigación sobre *La Implantación del Gobierno Electrónico en Venezuela*, plantea que la actuación regulatoria de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, Conatel, sobre la tarifas para la prestación de servicios y el control de cambio como política económica afectaron negativamente el desarrollo tecnológico de la nación y por ende la implementación del *e-government* en el país. “Todo esto trae consigo que se inicie en Venezuela un proceso de desinversión en infraestructura de telecomunicaciones, colocando a nuestro país hoy día dentro de los menos desarrollados tecnológicamente en la región”, (p.38).

Más allá de la posibilidad de utilizar las plataformas digitales para los diversos requerimientos o trámites de la población venezolana, investigaciones darían cuenta del uso mayoritario de estos medios con fines informativos y propagandísticos alejados de los preceptos de participación ciudadana o transparencia.

Hernández (2015) en su publicación *Acción comunicativa, gobiernos electrónicos e infocidadanía en Latinoamérica* analizó el sitio web que, para la época, promovió el Ejecutivo nacional como bandera del *e-government* en el país.

En la web del Gobierno de Venezuela, se destaca una mayor presencia de elementos de propaganda, lo que evidencia que los asesores buscan de alguna manera, adoctrinar a la población para que acepte el llamado socialismo del siglo XXI (...) en transparencia, el gobierno de Venezuela no exhibe memorias y cuentas actualizadas ni auditorías propias de la auditoría social. (p.170)

En cuanto a la experiencia de los gobiernos regionales y locales sobre la aplicación de mecanismos de GE en sus plataformas digitales no pareciera ser distinto. Autores además coinciden en el uso informativo y propagandístico de las plataformas en detrimento de los principios de interactividad y cercanía entre las instituciones y la colectividad.

Con el objetivo de evaluar las administraciones regionales, Vera (2019) investigó la *Gestión de los Gobiernos Electrónicos y de la Marca Estado en Espacios Virtuales de Comunicación* de al menos ocho gobernaciones de Venezuela, entre ellas la de Carabobo:

En todos los portales hay vías de interacción entre la gobernación, el Gobernador y los ciudadanos, tales como Correos Electrónicos, Chats, Redes de contactos, Foros, etc. Pero aún es muy limitado y en algunos casos los enlaces no están activos o “no abren”. Esta interacción se toma por otra parte, como mediación para realizar diligencias personales, empresariales o Redes del Conocimiento y Emprendimiento comerciales, tales como pagos de impuestos, compra de estampillas. Pero no se abren verdaderos y efectivos canales de mediación comunicacional.

Aunque al menos desde el punto de vista discursivo, el Gobierno de Venezuela ha mostrado interés en incluir el *e-government* en su plan de gestión, aún resta mucho trabajo por hacer. Implementación que pasa, además, por la actualización de la plataforma tecnológica de la nación y la optimización de la infraestructura de conectividad en el país.

2.3.10. Mundo digital: sociedad, democracia y desigualdades.

Brys (2005), sugiere que los cambios tecnológicos llegan a transformar los valores y las actitudes, y con ellos se modela la cultura y la sociedad. En un mundo en el que cada vez se incrementan las conexiones y modalidades de acceso, esto pareciera ser inevitable. Aunque el autor alerta que la disponibilidad de los medios para acceder es una limitante.

Un tipo de sociedad donde la información se crea y distribuye de forma constante, facilitándose el acceso masiva a la misma en tiempo real, pero debido a como se crea y distribuye, la masividad está limitada a quienes disponen de los medios de acceso. (p.9)

Las redes sociales han transformado la forma de usar internet y los modos de comunicarse, pues “constituyen nuevas formas de comunicación social y conllevan importantes implicaciones en la convivencia, la participación y el ejercicio de la ciudadanía, que afectan la política y la vida cívica, la economía, la educación y la cultura”, (Lasala Calleja, 2011. p. 124).

Desde la OCDE, advierten que a raíz de la alta exposición de la sociedad a las tecnologías de información y comunicación, la población es más compleja y fragmentada, en detrimento de la identidad cultural de cada región. Llamam a "reflexionar sobre el sentido de la identidad nacional en un contexto de explosión de las libertades culturales. Una de las consecuencias de estos cambios es que la sociedad se ha vuelto menos previsible", (p. 39).

Esta realidad ha hecho inevitable el nacimiento de la llamada “Democracia Digital”. Las redes sociales se han convertido en un factor capaz de modificar las relaciones entre la administración y los ciudadanos. "En una sociedad marcada por la inmediatez de los flujos de información en tiempo real, las redes sociales constituyen una oportunidad para que las administraciones publicas renueven los contenidos, los medios y los procedimientos para interactuar", (Lasala Calleja, 2011. p. 129).

La Democracia Digital es un término usado cuando el uso de la información y la tecnología mejoran la participación ciudadana en el proceso democrático. “Es la informatización del discurso político, la formulación de políticas y la gestión en pro de que la

participación ciudadana sea cada vez mayor, mejorar y profundizar en la toma de decisiones”, (Pascual, 2003. p.14).

Pero el alcance del internet en la actividad política va más allá de una gestión ya establecida, su influencia ha alcanzado las campañas electorales, votación, participación, encuestas de participación pública. La sociedad es cada vez más diversa y cambiante. La OCDE advierte que "para los decisores de los poderes públicos, una de las consecuencias de esta creciente diversificación es que los gobiernos tienen cada vez más dificultades para lograr un consenso sobre las acciones a realizar", (p.38).

Sin embargo, existen desigualdades en el acceso a internet y por ende a la política electrónica. La llamada “Brecha Digital” (Brys, 2005) no sólo se relaciona a aspectos tecnológicos, es un reflejo de una combinación de factores socioeconómicos y en particular a limitaciones de infraestructura tecnológica. El autor la define:

La desigualdad que existe entre los individuos, los ciudadanos, el comercio y aéreas geográficas de distintos niveles socioeconómicos tanto a sus oportunidades de acceder a la información, al conocimiento y la educación, como al uso de las nuevas tecnologías de la información. (p.12)

La situación empeora al considerar que especialistas en las TIC advierten sobre la existencia de una segunda brecha digital, que “ahora separa a los que ya tienen algún tipo de acceso de los que ya disponen de otras alternativas como la banda ancha o las conexiones inalámbricas”, (p.13).

Al respecto, Katz destaca que aunque su estudio estipula que la brecha digital no debe ser estimada con parámetros latinoamericanos sino mundiales, esta desproporción no debe ser ignorada por quienes apuntan al Gobierno Electrónico como un nuevo modelo de gestión. Además agrega:

América Latina tiene hoy, a nivel agregado, 2 millones de líneas banda ancha. Esto significa que, considerando la relación directa entre el desarrollo y banda ancha, hay regiones que presentan ya hoy un déficit importante de cobertura. La proporción más importante de esta brecha está concentrada en México (54%) y Venezuela (28%). (p.71)

Los informes de Instituto Nacional de Administración Pública de España son más optimistas sobre los efectos de la multiplicación de modalidades de conexión. Piensan que la adopción rápida y generalizada de la telefonía móvil, Wifi y tecnologías inalámbricas obliga a los gobiernos a considerar estas plataformas de gestión digital. Pero sugieren:

La forma en que tales niveles de acceso son considerados por el público se circunscribe culturalmente; para muchos, el acceso universal puede parecer liberador, mientras que otros pueden sentir inquietud frente a nuevas oportunidades para ser controlados por el gobierno. (p.46)

2.3.11. Aproximaciones de ética y política

La administración pública en cualquier sistema de gobierno debería estar signada por los principios de la honestidad y la justicia, es decir, el compromiso por la verdad y el respeto a las leyes y al derecho. Hablaba Aristóteles en *Ética para Nicómaco* (IV A.C), de los que dicen la verdad y de los que mienten en palabras, obras o disimulación. “...el que es amigo de decir verdad y la dice donde no importa mucho el decirlo, muy mejor la dirá donde importare. Porque se guardará de la mentira como de cosa torpe y vergonzosa...”.

Mucho se ha escrito sobre la verdad; absoluta, compartida, propia, a medias, en fin, su omisión siempre ocasiona un hecho incuestionable: la mentira, y cuando se trabaja en pro de un colectivo, del bienestar social y el servicio público, ésta no tiene cabida.

La mentira, pues, considerada en cuanto mentira, mala cosa es y digna de reprensión, y la verdad buena y digna de alabanza. Y así el que trata verdad, que es el que guarda el medio, es digno de alabanza, pero los que mienten, así el uno como el otro, son dignos de reprensión, y más el arrogante. (Aristóteles, IV A.C)

Uno de los grandes desafíos de la política contemporánea es la lucha contra la corrupción. “En las organizaciones, especialmente en las públicas, práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores”, (DRAE. 2010). En todo caso ésta está estrictamente relacionada al incumplimiento de las leyes y la violación del derecho. Del capítulo “De la justicia y sin justicia” (IV A.C), Aristóteles aporta:

Parece, pues, que así el que traspasa las leyes, como el que codicia demasiado, y también el que no guarda igualdad, se dice injusto (...) y lo justo será lo que es conforme a ley y a igualdad, y lo injusto lo que es contra ley y desigual. (...) por esta misma razón sola, la justicia entre todas las virtudes parece bien ajeno, porque para el bien de otro se dirige, pues hace las cosas que son útiles a otro, o al que gobierna, o a la comunidad de la república.

Desde hace años, se ha luchado por lograr que en cualquier gobierno sean las leyes las que dictaminen la gestión y no los hombres, en detrimento de su verdadera responsabilidad: sólo ejecutarlas.

La toma de decisiones por encima de la norma y el derecho hacen del político una persona cuestionable ante la colectividad. Aylwin, Brunner y Lagos (1991) señalan esta labor como una actividad de “mala fama” que genera desconfianza en el hombre común. “A los políticos los cree demasiado habilidosos o a veces demasiado pillos (...) tal vez esto tenga que ver con aquella vieja y tan repetida frase de Lord Acton: -el poder tiende a corromper, y el poder total corrompe absolutamente”.

Aparece entonces la corrupción en la administración pública y la ética como un valor para luchar contra ella dentro de las organizaciones de estado. Pero qué pasa cuando este valor que silente ante un sistema corrompido de secretos y falta de transparencia, realidades que han derrumbado gestiones enteras en todos los estratos. Hurtado Marín (2006), recomienda lo siguiente:

La ética pública debe ser orientada por el reencuentro constante de los medios y fines que persiguen la verdadera política; la ciencia reina que según la historia y la experiencia de los grandes hombres y de los grandes pueblos permitan contrarrestar las causas que rigen la tiranía y a la disolución de los Estados.

"Lo que marca la diferencia en la posición política que un individuo pueda asumir depende, a fin de cuentas, de su concepción personal y subjetiva de la ética", afirma Zebadúa (2005), otro autor quizás más optimista. Piensa que la globalización como fenómeno que evoca la participación ciudadana en todos los ámbitos de la sociedad, incluyendo el político, hacen de la ética un principio clave de la administración pública contemporánea. "Es, pues, una realidad tangible que obliga a replanteamientos teóricos y pragmáticos de la actuación

política. Obliga, nuevamente a asumir -en el quehacer político- una posición firme en lo ético y en lo político".

Mentira, desconfianza, corrupción y tiranía, conceptos básicos que deberían ser combatidos por cualquier gobernante. Sin embargo, siguen allí presentes, a la espera de que el poder -o el abuso de éste- los hagan cada vez más fuertes e imbatibles.

2.3.12. Hacia la transparencia en la administración pública

En los modelos de la nueva gestión pública, el principio de transparencia es quizás el más defendido por los autores a fin de lograr la optimización de la gestión gubernamental, pero su aplicación va más allá de simples normativas, tiene una incidencia directa en el carácter democrático de cualquier gobierno. Rodríguez Zepeda (2008), detalla:

Existe una clara demarcación entre los estados liberales por un lado, y los estados absolutistas, por otro en las cuestiones relativas al uso restringido de la información, a la fuerza concedida al secretismo político, al sofocamiento de libertades básicas como las de conciencia o expresión. (p.25)

Y es precisamente cuando los derechos de los ciudadanos quedan soslayados por los intereses de las autoridades gubernamentales, cuando la transparencia se convierte en una garantía democrática. Vergara (2008), asegura que "a la larga la transparencia ayuda a que las dependencias del gobierno no sean desviadas de sus objetivos públicos para servir a intereses privados, por ejemplo, los intereses de los funcionarios que las controlan", (p.23).

Rodríguez Zepeda (2008), plantea la transparencia como un elemento promotor de un espacio de encuentro político. A su juicio no se puede obviar que los partidarios de creencias morales, religiosas y filosóficas, también son gobernantes, ciudadanos y participes de la vida pública. "Una sociedad justa solo se puede construir si se garantiza un terreno de debate y dialogo político en el que los argumentos usados no se refieran a cuestiones conflictiva e irresolubles, sino solo a cuestiones propiamente políticas", (p.49).

El principio de publicidad que rodea a la información oficial, resulta para los especialistas, una protección contra la mendacidad, es decir, la costumbre de engañar de los

políticos. Sin embargo, esto no sólo involucra a los funcionarios de estado, también a políticos y actores de la opinión pública.

La prueba de publicidad es finalmente, una prueba de veracidad para los argumentos, acciones de la vida política. Si un gobernante decide mantener ocultas las razones de una decisión (...) está aceptando que si tales razones se hicieran visibles, la decisión se haría imposible, (Rodríguez Zepeda, 2008. p.39).

Otros autores, como Vergara (2008), piensan que no todos los entes gubernamentales deben ofrecer información detallada sobre sus procesos y acciones. Explica:

Hablando en términos generales la transparencia si ayuda a mejorar el desempeño de una organización pero debemos entender que algunas de ellas necesitan mucha discreción para funcionar correctamente. Pensemos, por ejemplo, en los cuerpos de seguridad del Estado. (p.22)

La realidad actual de los entes públicos en el país pareciera estar signada por la burocracia, falta de información y corrupción, contrario a lo que establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) (1998) en su artículo 141 sobre los principios que rigen a estos organismos. “La administración pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública...”.

La Ley Contra la Corrupción en Venezuela en su artículo número seis sobre los principios para prevenirla y salvaguardar el patrimonio público establece los preceptos fundamentales que promueven la información pública oportuna en pro de la transparencia de los entes gubernamentales del país. “En la administración de los bienes y recursos públicos, los funcionarios y empleados públicos se regirán por los principios de honestidad, transparencia, participación, eficiencia, eficacia, legalidad, rendición de cuentas y responsabilidad”.

La posición que sobre esta materia se vive en el país no concuerda con la Carta de las Naciones Unidas de la cual Venezuela es firmante y que establece a la libertad de información como un derecho humano fundamental y “el punto de partida de todas las libertades”.

También existe contradicción con el artículo 58 de la CRBV que reza lo siguiente: “toda persona tiene derecho a la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura”.

El caso carabobeño...

En el año 2017 la Organización Transparencia Venezuela publicó el Informe de Indicadores de Transparencia Municipal en el que las alcaldías del estado Carabobo no superaron el mínimo nacional aprobatorio en esta medición de ocho procesos medulares, correspondientes a tres áreas de la gestión local: Finanzas Públicas, Hábitat y Ciudad, y Recursos Humanos, bajo cuatro elementos fundamentales como los son la lucha contra la corrupción, acceso a la información pública de calidad, la existencia de datos abiertos y participación ciudadana.

En este contexto, las mejores calificaciones las obtuvieron: el municipio Valencia (48.63) y San Diego (33.88) en una escala de 0 a 100 puntos. Estos dos municipios son los que además han planteado discusiones sobre la transparencia en la administración local carabobeña. En 2015 desde Comisión de Legislación de la Cámara Municipal de Valencia, se anunció una ordenanza para regular la transparencia y acceso a la información pública dentro de las gestiones municipales, bien sea del ejecutivo o legislativo. Sin embargo, esta iniciativa no prosperó.

En el caso del municipio San Diego, en 2011 se aprobó la ordenanza de "Transparencia y Acceso a la Información" única en el estado Carabobo. Este instrumento permite velar por la transparencia dentro de la jurisdicción y que la acción se escape del criterio de cualquier funcionario o ente administrativo porque debe regirse por una serie de procedimientos establecidos.

2.3.13. ¿Cómo fomentar la transparencia en las organizaciones?

Esta pregunta no tiene una respuesta definitiva, la aplicación de esta política va a varias según el tipo de institución, cultura, región y hasta objetivos de la misma. Vergara (2008), defiende la transparencia como una conducta positiva desde la perspectiva organizacional pero de aplicación compleja. Para el autor involucra al menos dos dimensiones de trabajo:

La primera, que podemos llamar racional o técnica, se refiere a cambiar las normas y procedimientos de una organización, tal y como se plasman en los reglamentos básicos internos y manuales de operación. La segunda la podemos llamar cultural; implica modificar un conjunto de valores que orientan al comportamiento de los individuos acordes con la transparencia, no por ser ella un mandato administrativo sino por seguir un principio. (p.25)

Explica el autor que para lograr éxito en la dimensión cultural se necesita: liderazgo, sentimiento de equidad en las reglas y preocupación por motivar la transparencia de parte de las autoridades. Los especialistas coinciden en la necesidad de ofrecer instrumentos legales que garanticen la transparencia de todas las instituciones gubernamentales.

2.3.14. Transparencia con rango, valor y fuerza de ley

En un mundo en donde las decisiones políticas pueden estar signadas por los intereses de los gobernantes, las Leyes de Acceso a la Información (LAI) se han convertido en la garantía “en papel” del principio de transparencia.

Ackerman y Sandoval (2008), consideran prudente que el derecho a la información debe ser parte de los derechos civiles en las constituciones de cada país. Sobre su impacto aseguran que "esta regulación se orienta a aumentar la transparencia de la administración pública, con objeto de mejorar el control democrático y la rendición de cuentas a la sociedad por parte del gobierno", (p.14).

Citado por Ackerman y Sandoval (2008. p. 20), Toby Mendel (2003), presenta un resumen sobre los principios que deben guiar la construcción de cualquier LAI. Estos son:

- 1) Apertura Máxima: Las leyes de acceso a la información deben estar guiadas bajo los principios de máxima apertura informativa.
- 2) Obligación de Publicar: Las instituciones públicas deben estar bajo la obligación de hacer pública periódicamente información clave.
- 3) Promoción de Gobiernos Abiertos: Las instituciones públicas deben auspiciar e impulsar activamente el funcionamiento de gobiernos abiertos.

- 4) Alcance Limitado de las Excepciones: Las excepciones deben estar clara y estrictamente delimitadas y deben someterse a rigurosas pruebas de “daño social” e “interés público”.
- 5) Eficiencia en el Acceso a la Información: Las solicitudes de acceso a la información deben ser procesadas de forma expedita y justa y debe haber la posibilidad de una revisión independiente de todas las respuestas negativas.
- 6) Costos: Los ciudadanos e individuos no deben ser desalentados de exigir la información pública a causa de costos económicos excesivos.
- 7) Reuniones Abiertas: Las reuniones de las instituciones públicas deben tener un carácter público y abierto.
- 8) El Principio de Apertura debe ser Prioritario: Las leyes que sean inconsistentes con el principio de máxima apertura informativa deben ser reformadas o abolidas.
- 9) Protección para Informantes: Los ciudadanos e individuos interesados en colaborar con información sobre conductas y prácticas incorrectas deben gozar de total protección.

En 2008, Ackerman y Sandoval, ofrecieron en su libro información estadística sobre la concentración de Leyes de Acceso a la Información en el mundo entero. El estudio demostró mayor incidencia en los países más desarrollados.

Veinticuatro de las sesenta y dos leyes existentes (lo cual equivale al 39 por ciento de las mismas) se encuentran en Europa occidental, los Estados Unidos, Canadá, Japón, Corea del Sur, Israel, Australia y Nueva Zelanda. Además, la reciente ola de nuevas LAI en el mundo en desarrollo se ha concentrado en Europa central y oriental, con diecinueve de las treinta y ocho leyes restantes (50 por ciento). De las otras diecinueve leyes en el mundo en desarrollo, nueve se encuentran en América Latina y el Caribe (México, Perú, Colombia, Panamá, Belice, Jamaica, Trinidad y Tobago, Ecuador, República Dominicana); seis corresponden a Asia (Tailandia, Filipinas, Pakistán, India, Tajikistán, Uzbekistán); tres más se ubican en África (Sudáfrica, Zimbawe y Angola), y sólo una se localiza en el Medio Oriente (Turquía). (p.22)

2.3.15. Carabobo: división político-territorial.

Según el último censo oficial del Instituto Nacional de Estadísticas (2011), Carabobo tiene una población estimada en 2 millones 245 mil 744 habitantes, aunque proyecciones recientes con fines electorales habrían aumentado esta cifra. La tercera región más importante de Venezuela tiene 14 municipios; cinco de ellos concentran la denominada Gran Valencia; Valencia, Naguanagua, San Diego, Los Guayos y Libertador.

Debido a su importancia geopolítica en la presente investigación los municipios Valencia y San Diego fueron seleccionados como casos de estudio. Valencia es el municipio con mayor número de habitantes y junto a San Diego concentran al menos 932.000 personas que hacen vida estas jurisdicciones, es decir, más del 40% de la población regional. Además revisten de trascendencia política pues la capital del estado Carabobo es liderada por el oficialista Partido Socialista Unido de Venezuela y San Diego es la única alcaldía en la región con una tendencia política distinta al Ejecutivo Nacional.

Además, en su última medición sobre los Índices de Transparencia Municipal en el país, la Organización Transparencia Venezuela reveló que de los gobiernos locales en Carabobo, los que alcanzaron la mejor valoración fueron Valencia y San Diego, lo que hace aún más pertinente su elección como casos de estudio en esta investigación.

Municipio Valencia

Capital del Estado Carabobo. Nace bajo el nombre de Nuestra Señora de la Anunciación de Nueva Valencia del Rey que posteriormente evolucionó a Nueva Valencia del Rey. Se encuentra ubicada en la Región Centro-Sur de Carabobo. Posee una superficie de 623 km² y tiene una población estimada de 829mil 856 habitantes según el Censo Nacional 2011 lo que lo convierte en el municipio más poblado del Estado y de toda la Región Central de Venezuela. La ciudad de Valencia es conocida como Capital Industrial de Venezuela.

Municipio San Diego

San Diego es uno de los 14 municipios autónomos que conforman Carabobo en la Región Central de Venezuela. La capital del municipio es el pueblo homónimo de San Diego de Alcalá. Se encuentra ubicado en la Región Oriental (centro-este) del Estado. Posee una

superficie de 106 km² y una población estimada de 103.482 habitantes. Es considerado como un municipio modelo de Venezuela y uno de los mejores del Estado Carabobo, debido a su desarrollo urbanístico, comercial e industrial, así como la infraestructura y su nivel de seguridad ciudadana.

2.4 Fundamentos Normativos

La presente investigación está enmarcada en algunos preceptos legales orientados a garantizar la democracia, libertad, transparencia y rendición de cuentas en la administración gubernamental. También, establecen los principios que deben regir la labor de los funcionarios públicos en Venezuela.

Para la selección y delimitación de estos preceptos influye también el juicio del investigador y el área de estudio de esta investigación orientada desde la óptica de la Comunicación Organizacional aplicada en los gobiernos municipales del estado Carabobo. Estos fundamentos normativos aportan además al enfoque interpretativo de esta investigación desde la línea de Comunicación y Política establecida en el programa académico para el cual se desarrolla.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela expedida conforme a la Gaceta Oficial N° 5.453 Extraordinaria, del viernes 24 de marzo del año 2000, establece en el Capítulo I , De los Derechos Humanos y Garantías, y de los Deberes, específicamente en el Artículo 28, que “Toda persona tiene el derecho de acceder a la información y a los datos que sobre sí misma o sobre sus bienes consten en registros oficiales o privados, con las excepciones que establezca la ley, así como de conocer el uso que se haga de los mismos y su finalidad, y de solicitar ante el tribunal competente la actualización, la rectificación o la destrucción de aquellos, si fuesen erróneos o afectasen ilegítimamente sus derechos. Igualmente, podrá acceder a documentos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés para comunidades o grupos de personas. Queda a salvo el secreto de las fuentes de información periodística y de otras profesiones que determine la ley”.

Además el Artículo 58, De los Derechos Civiles, establece que “La comunicación es libre y plural, y comporta los deberes y responsabilidades que indique la ley. Toda persona tiene derecho a la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura, de acuerdo con los principios de esta Constitución, así como a la réplica y rectificación cuando se vea afectada directamente por informaciones inexactas o agraviantes. Los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a recibir información adecuada para su desarrollo integral”.

Los artículos anteriores dan carácter constitucional al derecho de los ciudadanos venezolanos a acceder a toda aquella información, sin sesgo, que sea de su interés y que implique alguna consecuencia directa sobre su vida. Principios que sirven de fundamentos para la presente investigación. Ahora, sobre la obligación del Estado en proveer garantías para el acceso a dicha información lo estipula el Artículo 141, De la Administración Pública, “La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”. Sobre estas garantías existen otros instrumentos legales.

Ley Orgánica de la Administración Pública

Sobre las Garantías que debe ofrecer la Administración Pública a los Particulares, el Artículo 6 establece que ésta desarrollará su actividad y se organizará de manera que los particulares “Puedan acceder fácilmente a información actualizada sobre el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, así como a guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones que ellos ofrecen”.

Además, este instrumento legal marca los principios que deben imperar en cualquier política de servicio público. Fundamentos importantes para el desarrollo de este proyecto como los principios de economía, celeridad, simplicidad administrativa, eficacia, objetividad, imparcialidad, honestidad, transparencia, buena fe y confianza.

Incluso, establece la creación de plataformas digitales que agilicen el flujo de información a las comunidades. El Artículo 11 reza: “A fin de dar cumplimiento a los principios establecidos en esta Ley, los órganos y entes de la Administración Pública deberán

utilizar las nuevas tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas. En tal sentido, cada órgano y ente de la Administración Pública deberá establecer y mantener una página en la internet, que contendrá, entre otra información que se considere relevante, los datos correspondientes a su misión, organización, procedimientos, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, así como un mecanismo de comunicación electrónica con dichos órganos y entes disponible para todas las personas vía internet”.

Partiendo del principio de que los mecanismos de Gobierno Electrónico facilitan la toma de decisiones e incrementan la participación ciudadana en la ejecución de políticas públicas. Sobre el Principio de Simplicidad, Transparencia y Cercanía Organizativa a los Particulares, el Artículo 22 de esta Ley, indica que la organización de la Administración Pública perseguirá la simplicidad institucional y la transparencia en su estructura organizativa, asignación de competencias, adscripciones administrativas y relaciones interorgánicas. La estructura organizativa preverá la comprensión, acceso, cercanía y participación de los particulares de manera que les permitan resolver sus asuntos, ser auxiliados y recibir la información que requieran por cualquier medio.

También, el Artículo 138 agrega que “La administración pública nacional, de los estados, de los distritos metropolitanos y de los municipios deberán establecer sistemas que suministren a la población la más amplia, oportuna y veraz información sobre sus actividades, con el fin de ejercer el control social sobre la gestión pública. Cualquier particular puede solicitar de los órganos y entes de la Administración Pública la información que desee sobre la actividad de éstos de conformidad con la ley”.

Ley Contra la Corrupción

En los basamentos legales anteriormente citados, las garantías para la transparencia lucen blindadas, este principio se perfila quizás como uno de los grandes beneficios de la implementación de los mecanismos de Gobierno Electrónico. La Ley Contra la Corrupción de Venezuela, publicada en 2003 en Gaceta Oficial N° 5.637, en su Capítulo II, detalla los Principios para Prevenir la Corrupción y Salvaguardar el Patrimonio Público, el Artículo 6

indica que “En la administración de los bienes y recursos públicos, los funcionarios y empleados públicos se regirán por los principios de honestidad, transparencia, participación, eficiencia, eficacia, legalidad, rendición de cuentas y responsabilidad”.

Además el Artículo 8, detalla que “Toda la información sobre la administración del patrimonio público que corresponda a las personas indicadas en los artículos 4 y 5 de esta Ley tendrá carácter público, salvo las excepciones que por razones de seguridad y defensa de la Nación expresamente establezca la ley”.

Ley de Infogobierno

Con el objetivo expreso de regir el uso de las tecnologías de información en el Poder Público para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía, en 2013 se publica la Ley de Infogobierno de Venezuela.

En el Artículo 6 de este instrumento legal se establece la obligatoriedad en las instituciones públicas de “utilizar las tecnologías de información en su gestión interna, en las relaciones que mantengan entre los órganos y entes del Estado que lo conforman, en sus relaciones con las personas...”.

Se señala además en el Artículo 8 los derechos que desde su promulgación adquieren los ciudadanos para realizar trámites como: peticiones de cualquier tipo, pagos, presentar y liquidar impuestos, cumplir con las obligaciones pecuniarias, recibir notificaciones por medios electrónicos, acceder a información pública y a los expedientes vinculados, obtener copias de los documentos electrónicos que formen parte de procedimientos en los cuales se tenga interés y disponer de mecanismos que permitan el ejercicio de la contraloría social.

2.5 Definición de Términos Básicos

Gestión Pública: es gestión con las limitaciones derivadas del carácter público del cometido. Gestión refiere, según el contexto, tanto una práctica (gestión con minúscula) como un conjunto de disciplinas (gestión con mayúscula).

Gobierno: el órgano superior del Poder Ejecutivo. Es decir, agrupa únicamente el órgano u órganos que constituyen su cúpula de decisión y que, de este modo, facilita la compleja distinción entre gobierno y administración.

Gobierno Electrónico o *E-Government*: se refiere al uso de las TIC que realizan los órganos de la administración, para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y participación ciudadana.

Interacción: es la forma en que los seres humanos podemos utilizar los dispositivos interactuando con ellos, particularmente los medios digitales como las computadoras, teléfonos móviles, agendas digitales, videojuegos y otros. Los medios digitales permiten la interacción entre seres humanos uno a uno, uno a muchos y muchos a muchos, y a una escala global.

Impuestos: son tributos establecidos por Ley, su cumplimiento no origina una contraprestación de servicio, ya que el impuesto sirve para financiar Servicios Públicos Indivisibles; es decir, sin beneficiario identificable de manera singular.

Municipio: del latín *municipium* es el conjunto de los habitantes que viven en un mismo término jurisdiccional, el cual está regido por un ayuntamiento. Por extensión, el término también permite nombrar al ayuntamiento o la corporación municipal. El municipio, por lo tanto, puede ser una entidad administrativa. Lo habitual es que agrupe a una única localidad, aunque también el concepto se utiliza para nombrar a un pueblo o una ciudad.

Red Social: es una estructura social compuesta por un conjunto de usuarios (tales como individuos u organizaciones) que están relacionados de acuerdo a algún criterio (relación profesional, amistad, parentesco, entre otras). El tipo de conexión representable en una red social es una relación diádica o lazo interpersonal. Las redes sociales se han convertido, en pocos años, en un fenómeno global, se expanden como sistemas abiertos en constante construcción de sí mismos, al igual que las personas que las utilizan.

Transparencia: es la obligación del cualquier Estado Democrático de poner a disposición de sus ciudadanos, a través de los poderes e instituciones que lo conforman, la información que revele qué es y qué hace dicho Estado, así como los órganos que son parte del mismo.

Usuario: el diccionario de la Real Academia Española (RAE) define el concepto de usuario con simpleza y precisión: un usuario es quien usa ordinariamente algo. El término, que procede del latín usuarios, hace mención a la persona que utiliza algún tipo de objeto o que es destinataria de un servicio, ya sea privado o público.

CAPITULO III

METÓDICA

3.1 Paradigma de la Investigación

El proceso investigativo que plantea la interpretación de los elementos constitutivos del Gobierno Electrónico desde los principios de transparencia y optimización de la gestión pública municipal de las alcaldías de Valencia y San Diego del estado Carabobo, va marcado por el paradigma cualitativo. Rodríguez, Ochoa y Pineda (2010), detallan entre los elementos que permitirían esta caracterización, los estudios en los que:

Se interpretan cosas o fenómenos, se describen las cosas o fenómenos observados, se emplean los criterios de credibilidad, transferibilidad y confirmabilidad, se relacionan con diseños no tradicionales, es exploratorio, descriptivo e inductivo, orientado más al proceso y a la acción, no es generalmente generalizante y asume la realidad como cambiante. (p. 76)

Por su enfoque metodológico y su fundamentación epistemológica con tendencia al orden explicativo y a su vez orientado a estructuras teóricas. Tamayo y Tamayo (1999), sobre este paradigma investigativo agrega:

Utiliza preferentemente información cualitativa, descriptiva y no cuantificada. Estos paradigmas cualitativos e interpretativos, son usados en el estudio de pequeños grupos. Se caracteriza por la utilización de un diseño flexible para enfrentar la realidad y las poblaciones objeto de estudio en cualquiera de sus alternativas. (p. 54)

Esta modalidad de investigación busca integrar esquemas y enfoques de orientación social, entre ellos el hermenéutico. En el presente trabajo, se realizó en primera instancia un proceso de observación minucioso que permitió la descripción del fenómeno de estudio, es

decir, el Gobierno Electrónico en las plataformas digitales y sociales de las catorce alcaldías que integran la administración pública carabobeña en cuanto a sus políticas de GE, vías de contacto, estructura e información institucional, identidad corporativa, propaganda, noticias, actualizaciones, información de interés público, redes sociales e interacción. Esta fase permitió alcanzar el propósito de identificar los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados en las plataformas digitales de las alcaldías que integran la administración pública municipal carabobeña.

Bajo las bondades y flexibilidad que ofrecen los estudios de caso en el enfoque cualitativo, esta información preliminar permitió seleccionar a los municipios de Valencia y San Diego como casos de estudio y avanzar al segundo propósito específico para caracterizar los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados por las alcaldías de San Diego y Valencia. En ambas jurisdicciones no sólo se encontraron criterios para el análisis y que les hacen destacar en términos de GE entre el resto de las jurisdicciones carabobeñas, también fue evidente que revisten de importancia geopolítica y concentran entre las dos al menos el 40% de la población del estado, factor por demás fundamental para contrastar la implementación de los mecanismos de E-government en cualquier nivel de gobierno. La selección de estos casos de estudio también permitió evaluar la implementación de los mecanismos de Gobierno Electrónico en una alcaldía oficialista y una de tendencia adversa al Gobierno de turno.

3.2 El Enfoque Hermenéutico

El desarrollo de esta investigación tuvo como propósito interpretar los elementos constitutivos del Gobierno Electrónico desde la óptica de la transparencia y la optimización de la gestión municipal carabobeña. Este enfoque interpretativo consigue perfectamente sus bases en la Hermenéutica no sólo en los resultados sino el proceso del estudio. Como explica Martínez (2015) ésta ciencia esta:

En forma implícita presente a lo largo de toda la investigación: en la elección del enfoque y de la metodología, en el tipo de preguntas que se formulan para recoger datos, en la recolección de datos y, por último, en el análisis de dichos datos; todos estos pasos implican actividad interpretativa. (p.119)

En cuanto a la Hermenéutica o también conocida como el arte de la interpretación, Dilthey citado por Martínez (2015), asegura que ésta tiene “como misión descubrir los significados de las cosas, interpretar lo mejor posible las palabras, los escritos, los textos, los gestos y en general el comportamiento humano” (p102). El autor destaca además que el enfoque interpretativo ayuda a describir el fenómeno apoyado en la hermenéutica.

En este trabajo se identificaron los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados en las plataformas digitales de las alcaldías que integran la administración pública municipal carabobeña y además se caracterizó su aplicación en las alcaldías de San Diego y Valencia como casos de estudio por contar con características importantes más allá del fenómeno a interpretar; como su densidad poblacional e incidencia geopolítica. Sobre la selección del corpus en el proceso hermenéutico-dialéctico, Martínez (2015) cita a Brentano quien “considera que la buena observación y descripción de un caso o ejemplo individual puede hacer evidente la esencia o estructura de un fenómeno sin que haya necesidad de acumular más casos particulares”, (p.128).

Para Martínez (2015) “la hermenéutica es indispensable y prácticamente imprescindible, cuando la acción o el comportamiento humano se presta a diferentes interpretaciones”, (p103). Sin embargo, los teóricos sostienen que para aproximarse a esta consigna es necesario cumplir determinadas etapas. North citado por Sánchez (2001), refiere en una primera fase, el establecimiento del canon sujeto a interpretación que en el caso de esta investigación estuvo comprendido por los sitios web y redes sociales de las municipalidades carabobeñas.

Asimismo, en segundo lugar habla de la interpretación propia de los textos o cánones, y por último la generación de análisis y teorías que en este caso particular se logró a través de la triangulación entre los postulados o tesis de los autores planteados en el Capítulo II así como los aportes de los informantes claves.

3.3 Tipo de Investigación

El presente estudio es de tipo analítico-descriptivo porque además de interpretar hermenéuticamente los elementos constitutivos del Gobierno Electrónico desde los principios de transparencia y optimización de la gestión pública municipal de las alcaldías de Valencia y San Diego del estado Carabobo, busca caracterizar, precisar o determinar la incidencia de los mecanismos de GE en el sistema gubernamental venezolano, específicamente en el caso carabobeño, por lo que el carácter descriptivo y posterior análisis e interpretación del estudio toma relevancia.

Rodríguez, Ochoa y Pineda (2010) además agregan que en esta modalidad descriptiva “priva el componente exhaustivo en la determinación de las características o cualidades. La descripción comporta una individualidad, la cual puede ser institucional o de personas”, (p.80).

La investigación descriptiva, como en este estudio sobre el Gobierno Electrónico, puede ir dirigida a captar la presencia o ausencia de un evento en un contexto, identificar las formas o modalidades bajo las cuales aparece el evento y describir el desarrollo o los procesos de cambio de un evento en el tiempo, entre otras aplicaciones. Para ello se utilizaron, como se detalla más adelante, listas de cotejo que permitieron detallar la presencia o no, de elementos propios de los gobiernos electrónicos en las páginas oficiales de los ayuntamientos del estado Carabobo.

El análisis permitirá comprender el fenómeno más allá de visualizar sólo los elementos involucrados. Silva (2006) agrega sobre el enfoque analítico como complemento de la investigación descriptiva, que “este tipo de investigación utiliza métodos de análisis, señala características y propiedades, interpreta lo que es y describe la situación de las cosas en el presente”, (p.45).

Hurtado de Barrera (2000), en su libro Metodología de la Investigación Holística plantea un nuevo patrón en el que se reagrupan las sinergias bajo el criterio de análisis. Apunta que:

Este criterio permite acercarse a la comprensión del evento en algunos aspectos específicos. Los patrones de relación o criterios de análisis son abstracciones del investigador y en realidad reflejan lo que éste quiere o desea descubrir (...) Esto permite ver el evento de una manera nueva y diferente. (p.270)

La autora destaca además que toda investigación analítica requiere de una descripción previa de la cual se hace el análisis y que por eso muchas investigaciones analíticas son de carácter documental.

3.4 Diseño de la Investigación

El presente estudio se enmarca en los denominados estudios de caso. Chetty (1996), señala que en el método de estudio de caso los datos pueden ser obtenidos desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos. Igualmente, Hernández, Fernández y Baptista (2014), consideran que más que un método estos estudios son un diseño que utilizan o pueden utilizar diversos métodos.

Estos diseños revisten de flexibilidad a la hora de abordar cualquier fenómeno de estudio. En esta investigación particular, además de procesos propios de la investigación científica, se combinaron, por ejemplo, herramientas periodísticas como la infografía para mostrar en mapas parte de los resultados de la observación.

Los estudios de caso representan una excelente propuesta para investigaciones descriptivas de carácter cualitativo, si lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado (Martínez, 2006). Por su parte, Yin (1989:23), considera que el método de estudio de casos resulta apropiado para temas que se consideran prácticamente nuevos o poco desarrollados, como el fenómeno que nos ocupa en la presente investigación: los Gobiernos Electrónicos en Carabobo. En este sentido, se indagó sobre un hecho contemporáneo en su entorno real; las fronteras entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes; se utilizan múltiples fuentes de datos, y se abordan dos casos particulares: los GE de los municipios Valencia y San Diego, escogidos de acuerdo a la importancia geopolítica y densidad poblacional.

Al respecto, Hernández, Fernández y Baptista (2014) indica que una vez seleccionado el o los casos se procede a la descripción, se estudian los casos, analizan y elaboran informes, - en esta oportunidad de análisis interpretativos-. Para ello, se documentan evidencias

sistemáticamente, abordan fuentes diversas de datos e información, se realiza triangulación de datos y su lectura desde la teoría y, se documentan los procedimientos utilizados.

Igualmente, se puede afirmar que la presente investigación tiene apoyo documental debido a que la principal fuente de información son los sitios web oficiales. De esta forma se accederá a la información para realizar el análisis de los mecanismos de Gobierno Electrónico de las alcaldías de San Diego y Valencia. En este sentido, Arias (2006) lo define como el “proceso basado en la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, registrados en fuentes documentales: impresas, audiovisuales, electrónicas”.

Al respecto algunos autores señalan que la originalidad de estos estudios se refleja en el enfoque, criterio, reflexión, conclusiones y recomendaciones por parte del investigador. Para esto Rodríguez (2008) destaca la importancia en el “desarrollo de las capacidades reflexivas y críticas a través de la interpretación, análisis y confrontación de los informes recogidos”.

3.5 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.5.1 Técnicas

En la presente investigación, se utilizarán dos técnicas fundamentales para la recolección de los datos: la observación directa y la entrevista. La primera definida por Hernández, Fernández y Baptista (2014) como “el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos o conductas manifiestas. Como método para recolectar datos es muy similar al análisis de contenido”, (p.122).

A propósito de la trascendencia del Gobierno Electrónico en la dinámica social entre los ciudadanos y gobiernos como plantea este estudio, Hernández, Fernández y Baptista (2014) también explica que la observación en investigaciones cualitativas aplica para lo que denomina Ambiente Social y Humano o lo que sería igual a “formas de organización en grupos, patrones de vinculación (propósitos, redes, dirección de la comunicación, elementos verbales y no verbales, jerarquías y procesos de liderazgo, frecuencia de las interacciones)”, (p.399).

Sobre este punto, el autor finaliza destacando que la observación es formativa y constituye el único medio que se utiliza siempre en todo estudio cualitativo. “Podemos decidir hacer entrevistas o sesiones de enfoque, pero no podemos prescindir de la observación”, (p.403).

En cuanto a la entrevista, Rodríguez, Ochoa y Pineda (2010) la definen como “una comunicación planificada, con objetivos y estrategias predeterminadas; lleva como propósito definido la recopilación de información de uno o varios informantes, simultáneamente o no”, (p.96).

Sabino (1992) defiende las ventajas de la entrevista por su carácter privado e individual, ubicando la técnica por encima de la observación en situaciones puntuales:

La ventaja esencial de la entrevista reside en que son los mismos actores sociales quienes proporcionan los datos relativos a sus conductas, opiniones, deseos, actitudes y expectativas, cosa que por su misma naturaleza es casi imposible de observar desde fuera. Nadie mejor que la misma persona involucrada para hablarnos acerca de todo aquello que piensa y siente, de lo que ha experimentado o proyecta hacer. (p.96)

Algunos autores como Hernández, Fernández y Baptista (2014) destacan el uso de la entrevista en investigaciones cualitativas al ser más íntimas, flexibles y abiertas que al usarse en estudios cuantitativos. Aun así advierte que:

Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla. Regularmente en la investigación cualitativa, las primeras entrevistas son abiertas y de tipo “piloto”, y van estructurándose conforme avanza el trabajo de campo. Regularmente el propio investigador conduce las entrevistas. (p.403)

En este caso se entrevistó a expertos en Gobierno Electrónico, comunicación digital y comunicación política. Estos aportes permitirán alcanzar los propósitos planteados y finalmente interpretar los elementos constitutivos del Gobierno Electrónico desde los principios de transparencia y optimización de la gestión pública municipal de las alcaldías de Valencia y San Diego del estado Carabobo.

3.5.2 Instrumentos

Durante el proceso de observación para precisar y examinar los mecanismos de Gobierno Electrónico como expresión efectiva de la administración pública municipal carabobeña, se utilizó una primera Lista de Cotejo, denominada Instrumento A, para identificar los mecanismos implementados en las plataformas digitales de las alcaldías que integran la administración pública municipal carabobeña; la cual contó con 19 ítems que para mayor rigurosidad, fueron categorizados en dos segmentos; primeramente en el sitio web y en segunda instancia las redes sociales de cada una de las administraciones locales.

Tabón (2014) define la lista de cotejo como un “instrumento que permite determinar la presencia o ausencia de una serie de elementos de una evidencia (indicadores)” (p.172).

La segunda Lista de Cotejo, identificada como Instrumento B, se aplicó a los sitios web y redes sociales de las alcaldías de San Diego y Valencia como corpus seleccionado en la investigación con la finalidad caracterizar los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados por ambas administraciones locales. Buscando siempre la severidad del estudio, el instrumento de 38 ítems fue desglosado en cuatro categorías detalladas a continuación:

| Categorías | Unidad de Registro |
|--|--|
| 1.Gobierno Electrónico | Tramites Pago Digital Recaudos Normas Documentos Procedimientos |
| 2.Transparencia y Rendición de Cuentas | Presupuesto Obras Publicas Licitaciones |
| 3.Participación Ciudadana | Interacción Diseño de Políticas Públicas Planificación de Presupuesto |

| | |
|--------------|---|
| 4.Propaganda | Información política Promoción político-partidista |
|--------------|---|

Cuadro 3 (Graffe, 2020).

Al ponderar de forma adecuada la información recabada, eventualmente será posible emitir un análisis sobre cada punto en estudio. Sobre este proceso Junyent (1994) destaca: La etapa de calificación, por su parte, no solo indica la presencia o ausencia del rasgo por observar: además dispone de un resultado que permite emitir un juicio de valor, (p.44).

Para la recolección de datos durante la entrevista para comprender los beneficios generados por el Gobierno Electrónico en la administración municipal, se utilizó el formato semi estructurado con seis preguntas puntuales para lo que se elabora, según Rodríguez, Ochoa y Pineda (2010), “un guion de entrevista, pero el investigador adecúa las preguntas a la ideografía del entrevistado”, (p.97).

De un modo general, una entrevista no estructurada o no formalizada es aquella en que existe un margen más o menos grande de libertad para formular las preguntas y las respuestas. No se guían por lo tanto por un cuestionario o modelo rígido, sino que discurren con cierto grado de espontaneidad, mayor o menor según el tipo concreto de entrevista que se realice, (Sabino, 1992. p.97).

Estos instrumentos permitieron recabar información que eventualmente sirvió para interpretar el manejo del Gobierno Electrónico en los principios de transparencia y optimización de la gestión pública de las alcaldías de San Diego y Valencia del estado Carabobo.

3.6 Universo y Corpus

3.6.1 Universo

Citado por Arias (1999), Morles (1994), define la población o universo como el “conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en las investigación”, (p.49).

En la presente investigación, las páginas web y la redes sociales de las 14 alcaldías que integran la estructura de Estado en Carabobo serán tomadas como Universo; Valencia, Naguanagua, San Diego, Libertador, Los Guayos, Guacara, San Joaquín, Diego Ibarra, Carlos Arvelo, Puerto Cabello, Juan José Mora, Montalbán, Bejuma y Miranda. Todas fueron observadas desde el punto de vista de sus políticas en materia de Gobierno Electrónico y su incidencia en la administración pública.

3.6.2 Corpus

Sobre el corpus de cualquier investigación, Sabino(1992), explica que su constitución está dada por “un conjunto de unidades, una porción del total, que nos represente la conducta del universo en su conjunto. Una muestra, en un sentido amplio, no es más que eso, una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo”, (p.82).

En aras de incluir dentro del corpus la mejor representación del universo planteado, que además incluye diversas preferencias políticas, número de habitantes y distintas condiciones socio económicas, se seleccionaron las plataformas digitales de las alcaldías de San Diego (<http://www.alcaldiadesandiego.gob.ve>) y de Valencia (<http://www.alcaldiadevalencia.gob.ve/>) para ser objetos del estudio. Ambas están ubicadas en el área Metropolitana de Carabobo, revisten de interés por su ubicación geográfica y son reconocidas por la implementación de políticas de GE en la región.

3.7 Informantes clave

Es importante obtener información precisa y confiable sobre la investigación por realizar y por ello se debe recurrir a los informantes claves que de acuerdo a Sánchez (2006) debe ser “Una persona capaz de aportar información sobre el elemento a estudio y constituye un nexo de unión entre dos universos simbólicos diferentes” (p.138). De esta manera, los informalmente permiten al investigador tener una visión más amplia y profunda sobre el fenómeno a estudiar.

Los informantes claves son los individuos que debido a sus experiencias vividas pueden aportar sus conocimientos al investigador como una manera de cooperación en cuanto a la recopilación de información. Sin embargo, es importante que los informantes que participen en la investigación sean expertos en el tema a abordar para que se puedan obtener datos confiables que sirvan para resolver el problema planteado.

En esta investigación se seleccionaron tres expertos comunicadores con conocimiento comprobado en las áreas de: Comunicación y Gobierno Electrónico, Transparencia y Participación Ciudadana, y Comunicación Política. Sus perfiles se detallan a continuación:

| Experto | Reseña | Especialidad |
|----------------|--|---|
| Experto 1 | Licenciado en Comunicación Social con Maestría en Ciencia Política. También obtuvo un Doctorado en Ciencia Política por la Universidad Simón Bolívar. | Comunicación y Gobierno Electrónico |
| Experto 2 | Licenciada en Comunicación social. Experta en Comunicación y Marketing Político. Directora del Centro de Investigaciones Sociales y Económicas de la Universidad Arturo Michelena. | Comunicación Política |
| Experto 3 | Licenciado en Comunicación Social y docente universitario. Coordinador regional de la organización Transparencia Venezuela en Carabobo. | Transparencia y Participación Ciudadana |

Cuadro 4 (Graffe, 2020)

3.8 Análisis e interpretación de resultados

Se realizará mediante el análisis e interpretación del contenido de las entrevistas a los informantes clave; expertos, los resultados de la lista de cotejo y los aspectos que refieren las teorías que sustentan el estudio. Los análisis de contenido, según Rodríguez, Ochoa y Pineda (2010), Rodríguez (2003) “pretenden penetrar en la subjetividad del sujeto investigado que se expresa en el mundo de la vida desde la subjetividad particular del investigador, a fin de construir ordenadamente y congruentemente un horizonte de intersubjetividad”, (p.100).

Hernández, Fernández y Baptista (2014) señalan que siempre y cuando el tiempo y los recursos lo permitan, es conveniente tener varias fuentes de información y métodos para recolectar los datos, para ello, aparece la triangulación de la información obtenida de los distintos métodos de recolección de los datos. “En la indagación cualitativa poseemos una mayor riqueza, amplitud y profundidad de datos si provienen de diferentes actores del proceso, de distintas fuentes y de una mayor variedad de formas de recolección”, (p.417).

En el proceso cuantitativo primero se recolectan todos los datos y luego se analizan, mientras que en la investigación cualitativa no es así, sino que la recolección y el análisis ocurren prácticamente en paralelo. En las investigaciones cualitativas “el análisis es un proceso ecléctico (que concilia diversas perspectivas) y sistemático, mas no rígido. Una fuente de datos importantísima que se agrega al análisis la constituyen las impresiones, percepciones, sentimientos y experiencias del investigador o investigadores”, (p.418) Hernández, Fernández y Baptista (2014).

Para alcanzar el análisis e interpretación de los resultados en la presente investigación se aplicaron tres instrumentos; dos listas de cotejo y un guion de entrevista semi estructurada.

Con respecto a las listas de cotejo (Instrumentos A y B), se procedió a analizar el seguimiento hecho por los observadores en primera instancia en el ámbito regional para luego profundizar en el corpus de la investigación. Estos instrumentos a la vez permitieron apreciar varias categorías formuladas por el investigador: Identidad, Gestión Pública On Line, Transparencia y Rendición de Cuentas, Interacción, Participación Ciudadana y Propaganda, entre otras.

Los resultados del Instrumento A se presentaron bajo la modalidad de infografía como recurso periodístico para el manejo gráfico de los datos obtenidos lo que permite reforzar visualmente los resultados de una investigación cualitativa. Sobre las infografías, Dragnic (1994) en el Diccionario de Comunicación Social explica que se trata de un “procedimiento computarizado para la elaboración de gráficos, mapas, datos, ubicación geográfica y urbana, y otros aspectos que pueden ser presentados de una forma visual”. Esta técnica resulta idónea para presentar los resultados del diagnóstico regional que busca la Lista de Cotejo diseñada para alcanzar el primer propósito de este estudio.

En el caso de la entrevista, (Instrumento C), se diseñó un cuadro de cuatro columnas. En la primera se copió el nombre del informante; en la segunda la categoría que se desprende de la interrogante; en la tercer la subcategoría que se obtiene del aporte del experto y finalmente la respuesta completa del consultado. Posteriormente se efectuó un análisis en el que se estableció las coincidencias y divergencias entre los consultados. Así eventualmente se llegó a la síntesis de la información obtenida.

Finalmente los resultados de los tres instrumentos fueron triangulados e interpretados desde el punto de vista de los referentes teóricos, lo que permitió reflexionar sobre las grandes comprensiones alcanzadas en esta investigación.

3.9 Fiabilidad

Las investigaciones cualitativas consiguen la validez de los aportes que realizan las ciencias sociales a través de la fiabilidad. En el campo de la investigación, se refiere a la precisión de los instrumentos, además de las medidas que se utilizaron al implementarse las herramientas para obtener una efectividad en la recolección de la información. Al respecto, Rusque (2003) establece que “la fiabilidad no se refiere directamente a los datos, sino a las técnicas de instrumentos de medida y observación, es decir, al grado en que las respuestas son independientes de las circunstancias accidentales de la investigación.”

Cuando se habla de fiabilidad eso implica que un estudio se pueda repetir varias veces utilizando el mismo método y siempre se obtendrán los mismos resultados. Por su parte,

Hernández, Fernández y Baptista (2014) explican que “La fiabilidad de un instrumento de medición se determina mediante diversas técnicas, y se refieren al grado en la cual se aplica, repetidamente al mismo sujeto y produce iguales resultados (p. 277). De este modo, sin importar la cantidad de veces que se aplique el instrumento, este arrojará siempre el mismo patrón de respuestas y, de esta manera, el trabajo será concebido como verdadero.

En este caso, la fiabilidad se busca evidenciar al emplear el método de triangulación para determinar la solidez de los resultados a través de los instrumentos que sustentaran la investigación.

3.10 Cuadro Epistemológico Metodológico

Propósito General: Interpretar los elementos constitutivos del Gobierno Electrónico desde los principios de transparencia y optimización de la gestión pública municipal de las alcaldías de Valencia y San Diego del estado Carabobo.

| Propósitos Específicos | Categoría | Definición | Unidad de Análisis | Unidad de Registro | Técnica | Instrumento | Fuente |
|---|--|---|--|---|-------------|-------------------|-----------------------------|
| Identificar los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados en las plataformas digitales de las alcaldías que integran la administración pública municipal carabobeña. | Mecanismos de Gobierno Electrónico y Comunicación Digital | Pascual (2003) lo define como la automatización de los procesos de la administración pública, crear nuevas plataformas y generar políticas cada vez más participativas. | Plataformas digitales de las Alcaldías de Carabobo | Sitio Web Redes Sociales E-Government Contactos Identidad Estructura Organizativa Información Institucional Propaganda Política Vigencia de Publicaciones | Observación | Lista de Cotejo A | Sitio web Redes Sociales |
| Caracterizar los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados por las alcaldías de San Diego y Valencia. | Implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación Digital | Rincón y Vergara (2017): El uso de las tecnologías de la información y comunicaciones garantizando la prestación de los servicios públicos, procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas de una manera ágil, eficaz y económica. | Uso del sitio web y redes sociales. | Tramites Pago Digital Recaudos Procedimientos Normas Documentos Presupuesto Obras Publicas Licitaciones Interacción Información | Observación | Lista de Cotejo B | Sitio web Redes Sociales |
| Comprender desde la perspectiva de expertos | Beneficios del Gobierno | En cuanto a los beneficios del GE, | Mecanismos de Gobierno | Comunicación Gestión Pública | Entrevista | Guia Semiestru | Expertos en Gestión |

| | | | | | | | |
|--|---|--|--|--|------------------|------------------|--|
| <p>los beneficios generados por el Gobierno Electrónico en la administración municipal.</p> | <p>Electrónico y Comunicación Digital</p> | <p>Brys (2005) destaca “crear un nuevo modelo de administración pública, mejorar cualitativamente la previsión de los servicios de información a los ciudadanos, aumentar la eficiencia, eficacia y la transparencia del sector público con plena participación ciudadana.</p> | <p>Electrónico y Comunicación Digital</p> | <p>Transparencia de Rendición de Cuentas Participación Ciudadana Propaganda</p> | | <p>cturada</p> | <p>Pública, Comunicación y Transparencia</p> |
| <p>Analizar el manejo del Gobierno Electrónico en los principios de transparencia y optimización de la gestión pública de las alcaldías de San Diego y Valencia del estado Carabobo.</p> | <p>Manejo de Gobierno Electrónico</p> | <p>La idea de la prestación del servicio debe estar basada en las necesidades de los usuarios del servicio, en vez de en los proveedores (...) acceso a la información y los servicios de la administración cuando y como ellos quieran, es decir, 24 horas al día, siete días a la semana, INAP (2008).</p> | <p>Optimización de la Administración Pública y Transparencia</p> | <p>Indicadores de Gestión y Ventajas Desventajas Beneficios Obtenidos Participación Ciudadana Transparencia Retos de Implementación Costos de Implementación</p> | <p>No aplica</p> | <p>No aplica</p> | <p>El Investigador</p> |

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Alcanzada la aplicación de los instrumentos de recolección de datos diseñados con el propósito de interpretar los elementos constitutivos del Gobierno Electrónico desde los principios de transparencia y optimización de la gestión pública municipal de las alcaldías de Valencia y San Diego del estado Carabobo, en este capítulo se procede a presentar, utilizando la técnica de la infografía los resultados obtenidos mediante la observación plasmada en las listas de cotejo. Además de la guía de entrevista semi estructurada respondida por los especialistas.

Debido a las características analítico-descriptivas de esta investigación la presentación de los resultados de las listas de cotejo se hizo mediante el uso de infografías alusivas a la geografía carabobeña como objeto de estudio. Balestrini (2006), precisa que la presentación de los resultados se basa en:

La información recopilada a partir de los instrumentos y técnicas de recolección de datos, puede ser presentada de manera organizada a través de varias formas: La presentación escrita, la representación gráfica, generalmente las características de la masa de datos que se maneja en el desarrollo de la investigación, determinan la incorporación de varias de estas técnicas en la misma (p.180).

Como es habitual en las investigaciones cualitativas los criterios de estudio fueron categorizados. En la Lista de Cotejo (Instrumento A) se establecieron las siguientes categorías:

Sitio Web: entendiéndose como la página web oficial de la alcaldía en evaluación.

Redes Sociales: cuentas de estos gobiernos municipales en plataformas digitales como Facebook, Instagram y Twitter.

Para la Lista de Cotejo (Instrumento B) aplicada a las Alcaldías de San Diego y Valencia se establecieron cuatro categorías; **Gobierno Electrónico:** mecanismos digitales para la realización de trámites, pagos, solicitud de documentos y otros procesos; **Transparencia y Rendición de Cuentas:** presencia de información de interés colectivo sobre la gestión municipal; **Participación Ciudadana:** espacio para la incorporación de la colectividad en el diseño de políticas públicas; y **Propaganda:** Contenidos publicados con intenciones político-partidistas en espacios institucionales.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS A

LISTA DE COTEJO

Item 1: Sitio Web



Gráfico 3 (Graffe, 2021)

Análisis

De las catorce alcaldías que integran la administración pública en Carabobo, las de mayor densidad poblacional cuentan con sitios web, es decir: Valencia, Naguanagua, San Diego, Guacara, Libertador y Puerto Cabello. El resto no dispone de plataformas para la implementación de mecanismos de Gobierno Electrónico.

Item 2: E-Government



Gráfico 4 (Graffe, 2021)

Análisis

Los municipios carabobeños que cuentan con sitios web también han implementado mecanismos de Gobierno Electrónico, es decir, Valencia, Naguanagua, San Diego, Guacara, Libertador y Puerto Cabello. Las otras jurisdicciones no ofrecen a la colectividad la posibilidad de hacer tramites online como declaración de impuestos, pagos de catastro, servicios públicos, entre otros.

Item 3: Vías de Contacto



Gráfico 5 (Graffe, 2021)

Análisis

Sitio Web: Valencia, Naguanagua, San Diego, Guacara, Libertador y Puerto Cabello ofrecen vías de contacto como correo electrónico, números telefónicos y formularios abiertos.

Redes Sociales: todos los municipios tienen habilitada la opción natural de mensaje directo que ofrecen estas plataformas, además de las antes mencionadas Los Guayos y San Joaquín ofrecen otras vías de contacto adicionales a las preestablecidas en RRSS como enviar un correo electrónico o llamar con tan sólo presionar un botón.

Item 4: Estructura



Gráfico 6 (Graffe, 2021)

Análisis

Sitio Web: de Valencia, San Diego y Guacara se puede ubicar información referente a la estructura del gobierno municipal o las direcciones que integran la administración. El resto de los municipios no ofrece esta importante información o no tiene sitio web para garantizar el acceso oportuno a la misma.

Redes Sociales: esta información no estuvo disponible en ninguna de las jurisdicciones.

Ítem 5: Información Institucional



Gráfico 7 (Graffe, 2021)

Análisis

Sitio Web: Publicaciones referentes a la misión, visión, valores, objetivos, reseña histórica, símbolos patrios, referencias geográficas o de actividad económicas sólo fueron halladas en los municipios Valencia, San Diego y Guacara.

Redes Sociales: Esta información no pareciera formar parte de los pilares de contenido en las estrategias comunicacionales de las alcaldías carabobeñas.

Item 6: Identidad Corporativa



Gráfico 8 (Graffe, 2021)

Análisis

Sitio Web: Valencia, Naguanagua, San Diego, Guacara, Libertador y Puerto Cabello cuidan el correcto uso de su identidad corporativa. Mantienen su línea de color, logotipos y fotografías en las plataformas.

Redes Sociales: Los municipios antes mencionados mantienen su identidad en redes sociales. El resto también lo hace aunque sólo tengan redes sociales. Cada municipio refleja su propia identidad sin que haya mayor concordancia entre ellos.

Item 7: Propaganda



Gráfico 9 (Graffe, 2021)

Análisis

Sitio Web: Valencia, Naguanagua, San Diego y Guacara reflejan un uso propagandístico de las informaciones y fotografías publicadas en sus sitios web para promover decisiones partidistas, defender posiciones políticas o promover figuras ajenas al mandatario municipal.

Redes Sociales: En las plataformas sociales la propaganda toma mucho más fuerza, sólo los municipios San Diego, Los Guayos y Bejuma cuidan el debido uso institucional de estas plataformas.

Item 8: Noticias



Gráfico 10 (Graffe, 2021)

Análisis

Sitio Web: Las bondades como plataforma informativa son sólo aprovechadas por los municipios Valencia, Naguanagua, San Diego y Guacara. Aunque tienen plataformas para tal fin, Libertador y Puerto Cabello no publican noticias.

Redes Sociales: Aunque a veces no tan actualizadas o detalladas, las alcaldías comparten informaciones sobre su gestión, salvo Juan José Mora que refleja una falta casi absoluta de noticias en su única cuenta en Twitter.

Item 9: Actualizaciones



Gráfico 11 (Graffe, 2021)

Análisis

Sitio Web: Valencia, Naguanagua, San Diego, Guacara y Puerto Cabello ofrecen publicaciones actualizadas en sus sitios web.

Redes Sociales: las alcaldías ofrecen información actual, constante y diversa, a excepción de Juan José Mora, Diego Ibarra y Montalbán que aunque cuentan con plataformas sociales evidencian meses y hasta años sin compartir publicaciones con sus seguidores.

Item 10: Información de Interés Público



Gráfico 12 (Graffe, 2021)

Análisis

Sitio Web: Publicaciones referentes a presupuesto, contrataciones públicas, ordenanzas, requisitos, trámites o funcionamiento interno de la alcaldía se pueden ubicar en Valencia, San Diego y Guacara aunque no del todo actualizada.

Redes Sociales: además de las antes nombradas, las alcaldías de Libertador, Puerto Cabello y Bejuma comparten publicaciones de este tipo. El resto de las jurisdicciones no garantizan la publicad de estos datos.

Item 11: Redes Sociales



Gráfico 13 (Graffe, 2021)

Análisis

Todas las alcaldías que integran la administración pública carabobeña cuenta con al menos una red social. A excepción de Naguanagua, Guacara, Montalbán, Juan José Mora y San Joaquín, el resto de las jurisdicciones cuentan con las tres principales redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter aunque no sean utilizadas constantemente. Llama la atención que Juan José Mora sólo tiene presencia en Facebook y Montalbán solo maneja una cuenta en Twitter, con pocos seguidores en ambos casos.

Item 12: Facebook



Gráfico 14 (Graffe, 2021)

Análisis

Sólo los municipios Naguanagua y Montalbán no aprovechan las bondades de la red social Facebook en términos de construcción de comunidad y medio de difusión. El resto de las alcaldías tienen cuenta en esta plataforma aunque no todas las manejan de forma correcta o constante.

Item 13: Twitter



Gráfico 15 (Graffe, 2021)

Análisis

Los Guayos, Guacara y San Joaquín son los únicos municipios carabobeños que no manejan cuentas en la red social Twitter. Las otras jurisdicciones sí aprovechan las bondades de la red de microblogging utilizada tradicionalmente en comunicación política para la difusión de contenidos informativos.

Item 14: Instagram



Gráfico 16 (Graffe, 2021)

Análisis

En cuanto a la red social Instagram, de los catorce municipios carabobeños solo Juan José Mora y Montalbán no cuentan con estas plataformas. Los municipios restantes sí la utilizan en su estrategia de comunicación digital, de hecho, en algunos casos figura como el espacio principal en cuanto a comunicaciones se refiere.

Item 15: Interacción



Gráfico 17 (Graffe, 2021)

Análisis

Sitio Web: Ninguna de las estrategias comunicacionales implementadas por los municipios carabobeños evidencia una interacción eficiente con sus audiencias a través de las plataformas digitales.

Redes Sociales: Las publicaciones presentan comentarios e interrogantes que no reciben respuesta por parte de las autoridades municipales.

Análisis General

El Gobierno Electrónico va más allá de la posibilidad de hacer trámites online a través de las páginas oficiales, de hecho, a este modelo de gestión se han sumado estrategias de comunicación digital a través de las distintas redes sociales, en especial Facebook, Instagram y Twitter. Por ende para entender este fenómeno multifactorial planteado en esta investigación se hace necesario en primera instancia identificar los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados en las plataformas digitales de las alcaldías que integran la administración pública municipal carabobeña.

En esta revisión inicial se evidenció que para las gestiones municipales contar con un sitio web oficial que podría optimizar su operatividad no es, en definitiva, una prioridad pues sólo las alcaldías de Valencia, Naguanagua, San Diego, Guacara, Libertador y Puerto Cabello han dispuesto de estos espacios digitales; las ocho jurisdicciones restantes carecen de éstos lo que no “garantiza la prestación de los servicios públicos, los procesos democráticos y el apoyo del cumplimiento de políticas públicas de una manera ágil, eficaz y económica”, como lo estableció Rincón y Vergara (2017) citados previamente para definir las bondades del Gobierno Electrónico.

Esta situación vulnera además los derechos adquiridos por la ciudadanía desde la promulgación de la Ley de Infogobierno en Venezuela (2013) para la realización de trámites online como: peticiones de cualquier tipo, pagos, presentar y liquidar impuestos, cumplir con las obligaciones pecuniarias, recibir notificaciones por medios electrónicos, acceder a información pública, entre otros.

En este contexto, los sitios web de las alcaldías de Valencia y San Diego destacan al no sólo ofrecer la posibilidad de realizar trámites online, como sus similares de Guacara, Naguanagua, Libertador y Puerto Cabello, ya que en estas plataformas se encuentra mayor información de interés público, vías de contacto y estructura del ayuntamiento. Estos apartados resultan evidentemente importantes al considerar la densidad poblacional que concentran estas jurisdicciones y su relevancia geopolítica.

Se debe aclarar que no todas los espacios digitales de las administraciones locales cumplen con los criterios de acceso a la información, trámites y recaudos que establecen los

principios de GE, de hecho, en las plataformas de Libertador y Puerto Cabello van directo al pago de impuestos sin ofrecer datos previos del procedimiento.

La interacción y la participación ciudadana son factores importantes en la implementación del *E-Government*. Tanto en sus sitios web como en las redes sociales los gobiernos municipales carabobeños ofrecen vías de contacto. Sin embargo, centralizar estas vías podría redundar en fallas de atención.

Sobre los casos de estudio de esta investigación, el sitio web de Valencia detalla correo electrónico y números telefónicos para gestionar cualquier requerimiento. Además tiene un apartado para monitorear en tiempo real el estatus de esa solicitud de información. Por otra parte, sólo el municipio San Diego ofrece comunicación directa con cada dependencia del ayuntamiento lo que posibilita mayor celeridad en los procesos.

En redes sociales la posibilidad de comunicarse fluida y directamente con los habitantes parece no ser considerada en las políticas comunicacionales de los municipios siendo estos niveles de gobierno, tal y como lo señalaron Pando y Fernández (2013), los que podrían resultar más beneficiados de su uso “como herramienta de comunicación directa con el municipio (...) la comunicación entre vecinos; y (...) como medio de difusión del municipio”.

En la observación de las plataformas de las catorce alcaldías carabobeñas se determinó que ninguna mantiene una interacción efectiva con sus seguidores en redes sociales lo que no sólo evidencia una falla en las estrategias comunicacionales, sino que trae como consecuencia una comunidad desatendida y elimina los criterios de proximidad que establece Castells (2003) en la llamada Sociedad de la Información, y que “se caracteriza por la globalización de las actividades económicas decisivas desde el punto de vista estratégico, por su forma de organización en redes”.

No existe respuesta a los comentarios o interrogantes planteadas por la colectividad. Además las publicaciones, pese al importante número de seguidores, reciben pocos likes o comentarios lo que evidencia una baja conexión con la audiencia.

La administración pública e institucional ha hecho uso del Gobierno Electrónico para fomentar la efectividad de su gestión, acercar al Gobierno al ciudadano y por ende mejorar su calidad de vida. Estos principios parecieran ignorados al momento de planificar las estrategias comunicacionales en las alcaldías carabobeñas o podría indicar la falta de formación de quienes regentan los departamentos encargados de la materia. A este punto de la evaluación valdría la pena recordar a Canel (2018) quien citado anteriormente detalló:

Los gestores de la comunicación de proyectos de Gobierno Electrónico tienen que abordar más el papel que en él juega las redes sociales. Mayor satisfacción, confianza y cercanía de la administración pública son percepciones que pueden constituir beneficios derivados del Gobierno Electrónico. (p.182)

En términos de transparencia, la revisión revela la inexistencia o poca actualidad en las informaciones referentes a contrataciones públicas, notificaciones o resoluciones. De hecho, el sitio web de Valencia tiene un apartado para este fin y al ingresar no existen publicaciones al respecto. La última ordenanza publicada es de 2018. Lo que contraviene los principios del Gobierno Electrónico como lo establecen Ackerman y Sandoval (2008), citados anteriormente, al considerar prudente que el derecho a la información debe ser parte de los derechos civiles.

Los municipios carabobeños deben fortalecer la gobernabilidad y participación del público y para ellos es necesario promover la transparencia y la rendición de cuentas a través de la proliferación de las TIC en la gestión y las operaciones. “Abre oportunidades para que los ciudadanos participen activamente en la formulación de políticas y toma de decisiones procesos de gobierno. Como una herramienta importante en la construcción de una tradición de transparencia y buen gobierno, se puede promover el derecho contra la corrupción. (Pascual, 2003).

La alcaldía de San Diego es la única con el informe de gestión 2019 publicado en su sitio web mientras que el resto de los municipios no presentan un apartado para tal fin. Esta administración es la que luce más actualizada en algunos ítems de gestión pública como ordenanzas tributarias y otras publicaciones en Gaceta Municipal. Guacara también presenta algunas ordenanzas actualizadas pero no muestra información sobre contratación pública y sólo refleja los llamados a licitaciones o subastas.

Son cuestionables los resultados que en términos de transparencia ofrece la evaluación a los sitios web y redes sociales de las 14 alcaldías carabobeñas. La inexistencia de información de interés colectivo y para la contraloría social viola la Ley de la Administración Pública de Venezuela () que en el Artículo 138 señala que:

La administración pública nacional, de los estados, de los distritos metropolitanos y de los municipios deberán establecer sistemas que suministren a la población la más amplia, oportuna y veraz información sobre sus actividades, con el fin de ejercer el control social sobre la gestión pública.

Todo proceso de comunicación organizacional aplicado a la administración pública en cualquier división político territorial debe buscar la identificación, vinculación y compromiso del ciudadano para con su municipio, estado o país. Para ello la información institucional y la identidad corporativa son de suma importancia. Aun así, en las plataformas sociales no se encontraron este tipo de contenidos, o al menos no en la mayoría.

Para 2020, a excepción del municipio San Diego, las alcaldías carabobeñas reposan en manos de dirigentes del Partido Socialista Unido de Venezuela. Sin embargo, durante este primer diagnóstico se corroboró la escasa vinculación en términos de identidad corporativa con este modelo político tradicionalmente marcado por el uso del color rojo y la exaltación de la figura de Hugo Chávez Frías. Hasta hace unos años todo el paquete gráfico de una institución oficial debía girar en esta línea con un carácter prácticamente obligatorio.

Los gobiernos locales parecieran deslindarse del tradicional color del oficialismo tanto en sus sitios web como en redes sociales, salvo Puerto Cabello que sí mantiene el contraste impulsado por los entes gubernamentales en los últimos 20 años. Curiosamente sólo en el sitio web del municipio Libertador se evidenció el uso del logo nacional de “Gobierno Bolivariano”. Caso aparte lo registrado en Miranda, la identidad corporativa en esa jurisdicción gira entorno a los colores del partido Alianza por el Cambio pues es la única alcaldía que esta tolda política de izquierda lidera en Carabobo.

En su línea corporativa, los municipios Valencia, Los Guayos, Bejuma, Juan José Mora, San Joaquín y Miranda usan el color vinotinto como lo hace el Gobernador de Carabobo, Rafael Lacava, quien comunicacionalmente aplica una estrategia para relacionar su

gestión a la Selección Nacional de Fútbol llamada popularmente “La Vinotinto”. Incluso durante su campaña en 2017 usó reiteradamente una franela identificada con el número 10, como si fuese el jugador más destacado del equipo nacional.

La figura del primer mandatario regional es altamente promovida por los gobiernos locales a través de sus publicaciones, fotografías y videos en sitios web y redes sociales. Lo que se interpreta como característica del concepto político del “Culto a la Personalidad”. Barraycoa (2020) lo define como una “ciega inclinación ante la autoridad de algún personaje, ponderación excesiva de sus méritos reales y la conversión del nombre de una personalidad histórica en un fetiche”, (p.128).

El uso propagandístico de las redes sociales también se hizo evidente. Espacios de concepción institucional son utilizados con fines políticos-partidistas lo que se hace reiterativo en las estrategias comunicacionales de los gobiernos venezolanos en las que, como señala Hernández (2015) “se destaca una mayor presencia de elementos de propaganda, lo que evidencia que los asesores buscan de alguna manera, adoctrinar a la población para que acepte el llamado socialismo del siglo XXI”. Esta particular vulnera los preceptos de comunicación libre, plural e imparcial que establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela en su artículo 58.

Las informaciones publicadas en el sitio web oficial de la Alcaldía de Valencia, al igual que en otros municipios, promueven la alianza con la gestión del Primer Mandatario Regional y destacan que esos “logros” son sólo posibles gracias a su apoyo. Sólo en el caso de Libertador se notó esta situación en menor proporción. En Redes Sociales además se comparten contenidos de su cuenta personal y se evidencia también publicaciones de tipo electoral por parte del alcalde Alejandro Marvez llamando a “rescatar” la Asamblea Nacional durante las elecciones en 2020.

En las redes de Naguanagua y Carlos Arvelo, las noticias publicadas reflejan información político partidista sobre las elecciones parlamentarias y la posición que al respecto asume el mandatario local. Además existe vinculación a movimientos políticos como Somos Venezuela o algunos candidatos del PSUV como José Gregorio Vielma Mora.

En el caso del municipio Miranda se demuestra la promoción al partido oficialista Alianza por el Cambio y su líder Ricardo Sánchez. En fotografías el alcalde de esa jurisdicción aparece portando gorras del partido.

Pero no sólo en las alcaldías oficialistas se encontraron elementos propagandísticos. En San Diego, municipio de tradición opositora, permanecen imágenes e informaciones alegóricas a la gestión de Enzo Scarano, anterior alcalde de esa jurisdicción. En los materiales gráficos se destaca el slogan de la actual gestión (Cuentas Claras) siendo éste el nombre del partido político por el que resultó electo el actual mandatario municipal.

Entre las bondades que ofrecen el Gobierno Electrónico y las estrategias de comunicación digital, las alcaldías carabobeñas sólo se concentran en aprovechar estos espacios como medios de difusión. Todas publican información sobre su gestión, aunque en algunos sitios web, como los de Valencia y Guacara, no es posible ingresar a un historial de noticias o el apartado para tal fin está desactualizado como en el caso de San Diego.

En todo caso, el manejo de las redes sociales no puede limitarse a un medio de difusión únicamente. Estas plataformas deben tener objetivos y acciones concretas para beneficiar a la gestión y a la población. En este sentido vale recordar lo expresado por Criado (2016):

El buen funcionamiento de las redes depende no solo de la motivación de los agentes implicados sino también del apoyo estratégico de los máximos dirigentes y el compromiso del conjunto de la organización para avanzar hacia una gestión más orientada al ciudadano, (p.112).

Aunque todas las alcaldías tienen presencia en al menos una red social, sólo Valencia, San Diego, Naguanagua, Libertador, Guacara y Puerto Cabello parecieran tener estrategias de difusión de información actualizada y constante en plataformas sociales aunque la interacción sea prácticamente nula.

Pese a que Facebook es la red social con mayores atributos en términos de comunicación política por el rango de edad y modalidad de uso en la ciudadanía, se evidencia que es la menos utilizada por las gestiones municipales carabobeñas con este fin. Presentan menos publicaciones, información desactualizada en algunos casos y muy poca interacción.

Instagram y Twitter parecieran concentrar las estrategias comunicacionales existentes en el estado en cuanto a plataformas sociales.

En líneas generales en esta primera revisión los sitios web y redes sociales de los municipios Valencia y San Diego, previamente seleccionados como casos de estudio por las razones descritas anteriormente, cuentan con la mayoría de las unidades de registros evaluados en las catorce jurisdicciones de la región. En éstas se evidencia que cuentan con profesionales destinados a ejecutar estrategias comunicacionales no sólo orientadas a la difusión de la gestión, sino a ofrecer información de interés colectivo.

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS B

LISTA DE COTEJO

Observaciones del Sitio web y redes sociales de la Alcaldía de Valencia.

Valencia: bonita, funcional pero opaca

El sitio web de la Alcaldía de Valencia (<http://www.alcaldiadevalencia.gob.ve/>) resulta bien estructurado para ofrecer a la ciudadanía una navegación agradable y exitosa. Cuenta con mecanismos para la realización de trámites online. Entre ellos el pago de impuesto, solvencias municipales y licencias de actividades económicas. Lo que evidentemente optimiza la gestión pública municipal en la capital carabobeña.

Sin embargo, no permite realizar operaciones digitales vinculadas a servicios públicos municipales como aseo o ambiente. Para la realización de trámites ofrece información, procedimientos y documentación para descarga. Publica noticias sobre la gestión municipal y aunque no tiene espacios multimedia, sí presenta enlaces directos a sus redes sociales. También permite el acceso a Intranet y correo corporativo pero no especifica requerimientos técnicos para optimizar la navegación. No existe promoción para la inversión privada en el municipio.

En cuanto a la categoría de Transparencia y Rendición de Cuentas planteada en el instrumento y referente a la publicación de información actualizada y de interés sobre la gestión, el sitio web de la Alcaldía de Valencia no cuenta con ningún elemento o información para tal fin. No ofrece información actualizada sobre el presupuesto municipal, situado constitucional, gastos de inversión, estatus de las obras en ejecución, contrataciones asignadas, pagos, colocación bancaria, deudas, Programa de Desarrollo Urbano Local, documentos u ordenanzas actualizadas e informes de gestión. Tampoco existen campañas en la lucha contra la corrupción.

Sobre la categoría de Participación Ciudadana, entendida como los mecanismos de comunicación, interacción y espacios para la inclusión de la sociedad en el diseño de políticas públicas y presupuesto, el sitio web de la Alcaldía de Valencia cuenta con vías de comunicación como correo electrónico y número telefónico. Sin embargo, no detalla medios de contactos con cada dependencia del directorio, tampoco permite comunicaciones vía formularios digitales. Aunque presenta accesos directos a las redes sociales del municipio como Instagram, Facebook y Twitter, no se evidencia una interacción efectiva con la comunidad. No se evidencia apartados para la participación ciudadana en términos de presupuesto o políticas públicas.

Aunque el Alcalde del Municipio fue electo por el Partido Socialista Unido de Venezuela, la identidad corporativa gira en base al color vinotinto y no al tradicional rojo oficialista. Aunque no utiliza simbología partidista, tanto en el sitio web como en redes sociales se promueve la figura del Gobernador, el Presidente de la República y mensajes vinculados a información partidista en espacios destinados a la promoción de la gestión municipal. No existen enlaces directos a otras dependencias oficiales.

Observaciones del Sitio Web y redes sociales de la Alcaldía de San Diego

San Diego: funcional, efectiva y casi transparente

El sitio web de la Alcaldía de San Diego (<http://www.alcaldiadesandiego.gob.ve/tramites.php>) permite la realización de trámites online

como declaración de impuestos, contrataciones públicas, permisos de construcción y catastro. Pero no se evidencia la posibilidad de hacer operaciones digitales sobre aseo, embotelladora de agua o de ambiente. Existe información, procedimientos y documentos para descargar en la realización de trámites. Hay publicaciones referentes a contrataciones publica y aunque desactualizados hay videos de esos procesos. El apartado de noticias no está actualizado, sin embargo existen enlaces directos para espacios multimedia y las redes sociales donde si hay información actual. El sitio remite directamente a una intranet y muestra requerimientos para optimizar la navegación.

Aunque el sitio web publica documentos u ordenanzas actualizadas de interés público y los informes de gestión anual de la Alcaldía, de hecho es la única que cumple con este requisito desde 2019, no alcanza un nivel óptimo de transparencia pues luce desactualizado sobre el presupuesto municipal, situado constitucional, gastos de inversión, estatus de las obras en ejecución, contrataciones asignadas, pagos, colocación bancaria, deudas, Programa de Desarrollo Urbano Local. No existen estrategias comunicacionales en la lucha contra la corrupción.

Se evidencia un manejo efectivo de las redes sociales para la difusión de información sobre la gestión municipal. Sin embargo, estos medios no son utilizados para la interacción con la comunidad. En el sitio web se establecen vías de contacto no sólo con el ayuntamiento en general sino con cada dependencia de la administración. Además de la posibilidad de plantear requerimientos, quejas o denuncias a través de un formulario digital. No se evidencia apartados para la participación ciudadana en términos de presupuesto o políticas públicas.

Al ser la única alcaldía en manos de la oposición, la línea corporativa hace contraste con el color naranja que identifica al partido político que lidera el Alcalde de la jurisdicción. No se usan símbolos pero sí el slogan de la municipalidad; “Una Gestión con Cuentas Claras” que pareciera hacer referencia al partido del mandatario local Cuentas Claras. Permanecen en el sitio web fotografías y banners alegóricos a Enzo Scarano, ex alcalde de la jurisdicción y líder la oposición regional. Sin embargo, no publican información partidista en los espacios destinados a la promoción de la gestión municipal. No hay enlaces a otras dependencias oficiales.

Análisis General

El propósito en esta fase de la investigación fue caracterizar los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados por las alcaldías de San Diego y Valencia, considerando a éstas como las más desarrolladas entre las administraciones locales carabobeñas. Sin embargo, aunque en efecto destacan entre el resto de los municipios en cuanto a la implementación de mecanismos de GE ninguna de las dos pareciera cumplir a cabalidad lo que se han planteado en Venezuela con el Plan Nacional de Gobierno Electrónico (2013) que busca, entre otros aspectos, simplificar trámites y mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos, aumentar eficiencia de la gestión pública, automatizar los procesos apoyándose en las Tecnologías de Información, frenar la corrupción e incrementar la transparencia de los procesos.

Ambas administraciones cuentan con mecanismos para la realización de trámites online que conducen al usuario a sistemas privados o de intranet para la realización de los tramites. Esto podría resultar positivo para la comunidad pues tradicionalmente estos espacios pueden ofrecer mayor seguridad, rendimiento, estabilidad y por ende mayor optimización de los procesos.

Ante las limitaciones generadas por la pandemia del Covid-19 durante 2020 y 2021, la restricción de tránsito y en el funcionamiento de las instituciones públicas, los mecanismos de GE y las plataformas sociales tomaron aún más importancia ya que éstas fueron las únicas vías de tramitación y de comunicación disponibles para la ciudadanía que en medio del complicado escenario logró concretar al menos los tramites más fundamentales. Otro beneficio de este modelo de gestión.

Lo anteriormente descrito es quizás una de las grandes evidencias de la importancia del Gobierno Electrónico en los municipios que en plena crisis de movilidad y restricciones de bioseguridad pudieron alcanzar la prestación efectiva de bienes y servicios a los ciudadanos como lo estableció previamente el Instituto Nacional de Administración Pública de España (INAP) en 2008, al señalar que “el E-gobierno se basa en el principio de habilitar para los usuarios el acceso a la información y los servicios de la administración cuando y como ellos quieran, es decir, 24 horas al día, siete días a la semana”.

Sin embargo, las operaciones vinculadas a los servicios públicos de competencia municipal y que tendrían una relación quizás más directa con su calidad de vida no son una opción para los habitantes de esos municipios. Pareciera que la recaudación de impuestos o cualquier otra gestión que genere ingresos económicos para la administración fuera el único interés tras la implementación del Gobierno Electrónico, esto vulnera los principios de estos mecanismos pues los gobernantes deben recordar, como lo dijo el INAP (2008), que “la idea de la prestación del servicio debe estar basada en las necesidades de los usuarios, en vez de en los proveedores”.

Para la realización de trámites ambos websites ofrecen información, procedimientos y documentación para descarga lo que se traduce en mayor celeridad y optimización de los procesos que aún se realizan presencialmente ante las diversas dependencias.

Tanto la Alcaldía de Valencia como la de San Diego parecieran apoyar los procesos de Contrataciones Públicas con sus plataformas digitales. Sin embargo, existe poca información sobre el proceso posterior a la asignación de la partida, ejecución de las obras, presupuestos o deudas vigentes en la relación entre el contratista y la administración municipal. Otro gran pendiente es cualquier material o campaña que promueva la inversión privada en el municipio, lo que se traduciría en mayor desarrollo y calidad de vida para los habitantes.

La Transparencia y Rendición de cuentas, como elementos fundamentales del Gobierno Electrónico fue otro punto evaluado en ambos municipios. El sitio web de la Alcaldía de Valencia aunque resulta agradable y funcional para el usuario, carece de informaciones claves y de interés público lo que hace imposible, por ejemplo, la contraloría social tan promovida por el actual Ejecutivo Nacional o la lucha en contra de la corrupción.

Aquí entra en juego mucho más que el cumplimiento de la norma y la disposición al escrutinio público que asume cualquier funcionario electo por votación popular, prevalece los valores y el compromiso de rendir cuentas a la ciudadanía que juró honrar. Es un asunto de ética. Hablaba Aristóteles en *Ética para Nicómaco* (IV A.C), de los que dicen la verdad y de los que mienten en palabras, obras o disimulación. “...el que es amigo de decir verdad y la dice donde no importa mucho el decirla, muy mejor la dirá donde importare. Porque se guardará de la mentira como de cosa torpe y vergonzosa...”.

En el sitio web del municipio Valencia no existen datos actualizados sobre el presupuesto municipal, situado constitucional, gastos de inversión, estatus de las obras en ejecución, contrataciones asignadas, pagos, colocación bancaria, deudas, Programa de Desarrollo Urbano Local, documentos u ordenanzas actualizadas e informes de gestión de este ayuntamiento de tendencia oficialista, y quizás será su propia línea partidista la que permite con completa tranquilidad violar el Artículo 8 de la Ley Contra la Corrupción de Venezuela (2003): “Toda la información sobre la administración del patrimonio público que corresponda a las personas indicadas en los artículos 4 y 5 de esta Ley tendrá carácter público”.

En San Diego la situación no es muy distinta. Aunque cuenta con documentos u ordenanzas actualizadas de interés público y los informes de gestión anual de la Alcaldía, tampoco está disponible la información antes mencionada y que, en ambos caso, pareciera ser convenientemente censurada en estas plataformas digitales vulnerando el principio de publicidad y transparencia del marco legal venezolano. El artículo 141 de la Constitución Nacional, citado antes en esta investigación, dice textualmente:

La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Una de las grandes bondades del *E-government* es la posibilidad de agilizar los procesos de participación ciudadana en el diseño de políticas públicas que redunden en una mejor ejecución presupuestaria y mejoras para los habitantes de determinada localidad. Estos apartados lucen ausentes en las plataformas digitales de ambos municipios, en el caso de San Diego existe un link referente al Programa de Desarrollo Urbano Local pero al ingresar lleva a punto muerto dentro de la plataforma. No existe la voluntad de alcanzar el funcionamiento eficiente y eficaz del gobierno local como lo planteó Pascual (2003).

La implementación del Gobierno Electrónico facilita la participación ciudadana en la gobernanza mediante el aumento de los canales de acceso al gobierno. Amplía las oportunidades de los ciudadanos en la participación, y la apertura de nuevos canales de comunicación entre los componentes y sus representantes, (p. 14).

En términos de interacción, cada alcaldía ofrece vías de contacto y números telefónicos para atender cualquier requerimiento; en Valencia está centralizado y en San Diego desglosado por dependencias lo que podría generar mayor celeridad en la atención ciudadana.

En redes sociales la situación es aún más preocupante pues pese a que ambas jurisdicciones tienen presencia en las diversas plataformas –Facebook, Instagram y Twitter- el feedback hacia la audiencia es prácticamente nulo. Cada publicación presenta comentarios o preguntas sin respuesta lo que demuestra la baja vinculación entre la comunidad y la administración local en espacios virtuales.

Los líderes de las alcaldías en Venezuela y especialmente los de Carabobo deben reflexionar sobre el carácter de servicio público en las instituciones del Estado y entender la seriedad de las nuevas vías de comunicación. Ignorar la comunidad digital puede ser tan peligroso como ignorar a los habitantes de un barrio o de una urbanización en términos de confianza y legitimidad entre sus seguidores. “El precio del fracaso es la pérdida de legitimidad. La pérdida de confianza agrava la factura de la gobernabilidad. La confianza en la administración es difícilmente medible, pero está muy claro lo que cuesta a la sociedad”, (OCDE, 2003).

Aunque Valencia y San Diego sí parecieran contar con los mejores mecanismos para la realización de trámites online, al menos entre sus similares en la región carabobeña, el uso de estas plataformas con fines propagandísticos debe ser cuestionado pues éstas deberían ser aprovechadas para la difusión de informaciones sobre la gestión municipal, mejorar la calidad de vida de la colectividad o fomentar la participación ciudadana.

En el municipio Valencia, pese a que se distancian del tradicional color rojo de la “Revolución Bolivariana” al usar tonalidades vinotinto, se evidencia el uso de las plataformas para también promover la gestión y exaltar como figura política al Gobernador de Carabobo, al Presidente de la República y otros movimientos políticos. Lo anterior vulnera el objetivo institucional de estos espacios digitales y atenta contra la pluralidad de ideas de quienes habitan en cada municipio.

En San Diego no es tan distinto pero ahora con líderes y partidos de la oposición. Es evidente la promoción del partido político Cuentas Claras por el que resultó electo el actual

mandatario municipal al incorporar estas palabras en su slogan de gestión lo que podría ser interpretado como una estrategia política en espacios que deberían ser amplios para cualquier tendencia. También persisten en el sitio web imágenes y banners alegóricos al jefe del partido político que ganó la alcaldía. Sin embargo, no publican información partidista en los espacios destinados a la promoción de la gestión municipal como sí ocurre en la jurisdicción valenciana.

En todo caso, las autoridades deben entender que utilizar estos medios institucionales, vinculados directamente con una institución pública y que podrían hasta ser considerados patrimonio de éstos, con fines partidistas es eventualmente un hecho de corrupción; “en las organizaciones, especialmente en las públicas, práctica consistente en la utilización de las funciones y medios de aquellas en provecho, económico o de otra índole, de sus gestores”, (DRAE. 2010).

La falta de transparencia en la información de interés colectivo; como el uso de fondos públicos o ejecución de obras, la baja participación e interacción de la sociedad en los procesos municipales y el uso propagandístico de las plataformas son tres de los grandes hallazgos de este estudio. Resultados que hacen reflexionar sobre la ética del funcionario electo como un principio clave de la administración pública contemporánea. "Es, pues, una realidad tangible que obliga a replanteamientos teóricos y pragmáticos de la actuación política. Obliga, nuevamente a asumir -en el quehacer político- una posición firme en lo ético y en lo político", (Zebadúa, 2005).

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS C

ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA

Ítem 1: ¿Cuál es la relevancia de la implementación de mecanismos de Gobierno Electrónico para la optimización de la gestión pública en los gobiernos municipales en Venezuela?

| INFORMANTE | CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA | APORTE |
|------------|------------------------------------|--|--|
| Experto 1 | Optimización de la gestión pública | Calidad de Vida | En los gobiernos municipales es donde efectivamente el GE puede pasar a ser una herramienta efectiva en el día a día de los ciudadanos. Es donde cobra sentido pensar las estrategias y herramientas de GE para facilitarle la vida al ciudadano. Toma mucha más relevancia en los municipios. |
| Experto 2 | Optimización de la gestión pública | Empoderamiento a la gente | Avanzar sobre la necesidad de interacción política entre el Gobierno y el ciudadano. Dar empoderamiento a la gente para optimizar esa relación política. Impone una transformación al Estado de todo punto de vista en lo organizacional, político y social que vaya mucho más allá. |
| Experto 3 | Optimización de la gestión pública | Interacción permanente gobierno-ciudadanía | El Gobierno Electrónico es muy importante para optimizar la gestión de las alcaldías, sobre todo, en el contexto venezolano actual, donde la pandemia del |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>Covid-19, la escasez de combustible, y la cultura de opacidad gubernamental interfieren en la interacción permanente gobierno-ciudadanía que debe existir en una democracia moderna. Ante todo esto, es fundamental establecer canales no presenciales para informar a la población, ofrecer servicios administrativos y cumplir obligaciones legales.</p> |
|--|--|--|---|

Cuadro 5 (Fuente: Informantes claves. Diagramación, Graffe, 2021)

Ítem 2: ¿Qué beneficios aportan a la gestión pública municipal los mecanismos de interacción entre los gobernantes y la ciudadanía?

| INFORMANTE | CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA | APORTE |
|-------------------|---------------------------|------------------------|---|
| Experto 1 | Mecanismos de interacción | Materializa el diálogo | <p>La posibilidad de que haya una interacción directa entre los ciudadanos y el gobierno municipal es lo principal. Luego hay una cantidad de gestiones y trámites que podrían facilitarse con el GE, no solo el pago de impuestos sino cualquier documento que tú necesites del municipio y que puedas tramitarlo en línea sería estupendo, que pueda haber foros de discusión sobre los principales problemas del municipio. Es una</p> |

| | | | |
|-----------|---------------------------|--------------------------------|---|
| | | | oportunidad de materializar el diálogo y como los gobernantes atienden a los gobernados. |
| Experto 2 | Mecanismos de interacción | Facilita procesos y respuestas | Los beneficios hasta ahora observados, están en el orden de las gestiones, es decir de facilitar procesos y respuestas en tiempos óptimos. En todos los niveles de los gobiernos electrónicos, y más aún, de los abiertos queda pendiente la tarea de presentar diseños y mecanismos propios de la plataforma digital que propenden a favorecer procesos de información y comunicación eficaces y efectivos. |
| Experto 3 | Mecanismos de interacción | Mayor confianza en el Gobierno | Los beneficios de una mejor interacción entre gobierno y ciudadanía, son los mismos beneficios del Gobierno Abierto, a saber: restablece una mayor confianza en el Gobierno, garantiza mejores resultados a un menor costo, eleva los niveles de cumplimiento, asegura equidad en el acceso a la formulación de políticas públicas, fomenta la innovación y nuevas actividades económicas y mejora la eficacia mediante el aprovechamiento de los conocimientos y los recursos de los ciudadanos. |

Cuadro 6 (Fuente: Informantes claves. Diagramación, Graffe, 2021)

Ítem 3: ¿De qué forma los mecanismos de Gobierno Electrónico promueven la rendición de cuentas, la transparencia y la lucha contra la corrupción en los gobiernos municipales?

| INFORMANTE | CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA | APORTE |
|-------------------|--|---|---|
| Experto 1 | Rendición de cuentas, transparencia y la lucha contra la corrupción. | Rendición de cuentas | Forman parte intrínseca de los postulados del GE. Cuando hablamos de que puede ser una vitrina para mostrarse a la ciudadanía sin intermediarios, no solo para cobrar impuestos, sino para que hay una retribución en la que los que ocupan el gobierno puedan contar en qué se está gastando los recursos públicos, propuestas, presupuestos aprobados, los contratistas con los que trabaja el municipio, todo eso forma parte de la transparencia que encuentran en el GE un espacio idóneo. |
| Experto 2 | Rendición de cuentas, transparencia y la lucha contra la corrupción. | Estructura más abierta y democrática | Ese es el deber ser de todo gobierno establecido. Ahora bien, la tarea contralora, a objeto de la lucha contra la corrupción, es de difícil implementación, a mi juicio, bajo un modelo como el que se está estudiando permite y tiene una estructura más abierta y democrática |
| Experto 3 | Rendición de cuentas, transparencia y | Garantiza el derecho al acceso a la información pública | El Gobierno Electrónico permite que de una forma más rápida, económica y sin limitaciones de tiempo y espacio, las administraciones puedan garantizar el |

| | | | |
|--|--------------------------------|--|--|
| | la lucha contra la corrupción. | | derecho al acceso a la información pública, mostrar los resultados de sus desempeños, publicar condiciones para concursar por contratos, abrir canales de denuncias y atención a víctimas, entre otras acciones. |
|--|--------------------------------|--|--|

Cuadro 7 (Fuente: Informantes claves. Diagramación, Graffe, 2021)

Ítem 4: ¿Qué beneficios aportan a la gestión pública municipal los mecanismos de Gobierno Electrónico como vías de participación ciudadana en relación al diseño de políticas públicas, ejecución presupuesto y contraloría por parte de la población?

| INFORMANTE | CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA | APORTE |
|-------------------|-------------------------|---------------------|---|
| Experto 1 | Participación ciudadana | Contraloría | Una gestión municipal si entienden que tiene el GE como una manera para canalizar la participación ciudadana eso sería el camino correcto. Es entender que deben estar abiertos a la participación. Hoy en día las herramientas de GE que los ciudadanos pudieran participar en discusiones virtuales donde se presente un proyecto nuevo para el municipio o para discutir sobre la mejor empresa para la recolección de basura y que esas plataformas estén en línea. O que la gente pueda votar sobre una consulta o tema. Hay muchas oportunidades de que la administración pública municipal se alimente de la ciudadanía a la hora de |

| | | | |
|-----------|-------------------------|-----------------------------|---|
| | | | diseñar sus políticas y que se un canal para la contraloría ciudadana. |
| Experto 2 | Participación ciudadana | Cumplimiento y acceso real. | Es altamente favorable toda acción en ese sentido. Está plenamente justificada. El problema estriba en su cumplimiento y acceso real, o participación, que pueda tener la ciudadanía. En Venezuela, aún no se registran datos importantes de usabilidad por parte de la ciudadanía de los gobiernos electrónicos. A mi juicio, aún falta que trascender muchos aspectos de la cultura política para que se propenda a su uso e interacción por parte de la ciudadanía |
| Experto 3 | Participación ciudadana | Necesidades de la población | En cuanto al diseño de políticas públicas, permite interactuar de manera permanente y rápida con los habitantes del municipio y las organizaciones de la sociedad civil para consultar las necesidades de la población y dar respuestas oportunas. En la ejecución del presupuesto y contraloría, muestra a la ciudadanía el origen de sus recursos y la forma en que los invierten en su trabajo diario, facilitando la labor de todos los funcionarios locales, además de garantizar el acceso a la información pública de forma proactiva. |

Cuadro 8 (Fuente: Informantes claves. Diagramación, Graffe, 2021)

Ítem 5: En su opinión ¿Se desvirtúan los mecanismos de Gobierno Electrónico cuando se usan con fines propagandísticos? ¿Por qué?

| INFORMANTE | CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA | APORTE |
|-------------------|---------------------|---|--|
| Experto 1 | Uso propagandístico | Separación de roles | Quedan desvirtuados. Hay que establecer una clara línea divisoria donde las herramientas trasciendan la gestión de un Alcalde y que forman parte de una política municipal. Un alcalde tiene derecho a promocionarse u optar a la reelección pero no son las herramientas del GE las vías para esas estrategias propagandísticas. Hay que separar muy bien la gestión institucional del rol político de las figuras que estén envueltas en la gestión. |
| Experto 2 | Uso propagandístico | No están planteados para cubrir esos fines. | Por supuesto que sí. Desde su nacimiento a nivel mundial, no están planteados para cubrir esos fines. A nivel regional, los portales de los gobiernos electrónicos, cumplen tareas propagandísticas y de promoción personal del gobernante de turno. |
| Experto 3 | Uso propagandístico | Desvirtúa completamente el Gobierno Electrónico | Sin dudas que sí. Se desvirtúa completamente el Gobierno Electrónico con la propaganda, porque esta última no tiene cabida en concepción de Gobierno Electrónico, el cual tiene como finalidad agilizar la |

| | | | |
|--|--|--|--|
| | | | interacción entre las instituciones y la ciudadanía. |
|--|--|--|--|

Cuadro 9 (Fuente: Informantes claves. Diagramación, Graffe, 2021)

Ítem 6: A su juicio, ¿Cómo ha evolucionado el Gobierno Electrónico en Venezuela?

| INFORMANTE | CATEGORÍA | SUBCATEGORÍA | APORTE |
|-------------------|---|----------------------|--|
| Experto 1 | Evolución del Gobierno Electrónico en Venezuela | El GE es una ficción | Hace unos 15 años había mucha expectativa de lo que iba a ser el GE en Venezuela pero con el paso de los años la precariedad de nuestro internet hace cuesta arriba hablar de ello. El GE ha involucionado pues comenzado el Chavismo una idea de que se podía alcanzar pero con el paso de los años no sólo se desmontaron esas iniciativas sino que el propio Estado dejó de hablar de GE y además hemos tenido un enorme retroceso en la conexión y en al acceso a computadoras o teléfonos inteligentes. En este momento me atrevería a decir que el GE es una ficción en Venezuela en donde probablemente se mantienen algunas burbujas en algunos estados pero no hay una política generalizada en el uso del GE en el país. |
| Experto 2 | Evolución del Gobierno | Escasos y débiles | Han tenido una evolución muy lenta, desde lo que significa su esencia. Los ejemplos a nivel nacional son |

| | | | |
|-----------|---|--|--|
| | Electrónico en Venezuela | | aun escasos y débiles debido al atraso tecnológico, con plataformas muy lentas, problemas de conexión, problemas con la luz, y también intereses sobretodo ideológicos. Existe mucha duda acerca de la confiabilidad y credibilidad gubernamental. |
| Experto 3 | Evolución del Gobierno Electrónico en Venezuela | No se ha aprovechado las herramientas tecnológicas | Lamentablemente, el Gobierno Electrónico ha evolucionado muy poco en Venezuela, sobre todo en la mayoría de las administraciones municipales y regionales, donde aún no se le ha aprovechado el potencial a las herramientas tecnológicas para que estas incidan en la gestión gubernamental. De hecho, en los últimos tres años, Transparencia Venezuela ha evidenciado un retroceso en el desempeño de sistemas transparentes en los municipios. |

Cuadro 10 (Fuente: Informantes claves. Diagramación, Graffe, 2021)

Análisis General

Cada nivel de Gobierno tiene características, deberes y responsabilidades, por lo que la implementación de mecanismos de GE para la optimización de la gestión pública va a variar de acuerdo al tipo de administración; nacional, regional o local. En todo caso, son los gobiernos municipales los que tradicionalmente logran mejores beneficios de estos modelos de gestión por su carácter más próximo a la ciudadanía.

En este punto inicia, el Experto 1 su aporte a esta investigación. Al considerar que los sitios web y redes sociales como una política comunicacional y de gestión pública toman mucha más relevancia en los municipios por que puede “pasar a ser una herramienta efectiva en el día a día de los ciudadanos. Es donde cobra sentido pensar las estrategias y herramientas de GE para facilitarle la vida al ciudadano”.

Los habitantes de un municipio y la posibilidad de acercarse a ellos parece la clave para los consultados. Para el Experto 2 estos modelos de gestión permiten avanzar en el empoderamiento de la gente y así optimizar su relación política con el gobierno local pero advierte que esto también “impone una transformación al Estado desde todo punto de vista; en lo organizacional, político y social”.

La consulta a los expertos seleccionados para esta investigación se hizo en plena pandemia por el Covid-19 lo que lejos de afectar negativamente el desarrollo del proceso, sirvió más bien para ejemplificar los beneficios del *E-Government* para optimizar la gestión pública aun en escenarios de crisis. El Experto 3 se basó en esta realidad para resaltar que “es fundamental establecer canales no presenciales para informar a la población, ofrecer servicios administrativos y cumplir obligaciones legales”.

En los gobiernos municipales la mayoría de los funcionarios y hasta el Alcalde, en algunos casos, son vecinos de sus gobernados. Es esa proximidad la que sirve la mesa para una comunicación o interacción mucho más directa entre el poder y la ciudadanía pero aunque aquí se da de forma natural, esta característica es reforzada y garantizada a través de los medios digitales en una correcta gestión de GE. Luego, dijo el Experto 1, hay “una cantidad de gestiones y trámites que podrían facilitarse, no sólo el pago de impuestos sino cualquier documento que tu necesites del municipio (...) que pueda haber foros de discusión sobre los

principales problemas del municipio. Es una oportunidad de materializar el dialogo y como los gobernantes atienden a los gobernados”.

El Experto 3 como conocedor de Gobierno Electrónico y Gobierno Abierto enumeró los beneficios de una mejor interacción entre gobierno y ciudadanía: restablece una mayor confianza en el Gobierno, garantiza mejores resultados a un menor costo, eleva los niveles de cumplimiento, asegura equidad en el acceso a la formulación de políticas públicas, fomenta la innovación y nuevas actividades económicas y mejora la eficacia mediante el aprovechamiento de los conocimientos y los recursos de los ciudadanos.

El Experto 2 coincide con los beneficios en términos de gestiones, facilitar procesos y respuestas en tiempos óptimos. Sin embargo, advierte que queda pendiente en Venezuela y por supuesto Carabobo “presentar diseños y mecanismos propios de la plataforma digital que propenden a favorecer procesos de información y comunicación eficaces y efectivos”.

El Artículo 58 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece que “Toda persona tiene derecho a la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura, de acuerdo con los principios de esta Constitución” y aunque en el respeto de este derecho por parte de las instancias de Gobierno queda en tela de juicio, los especialistas en Transparencia y Participación Ciudadana, como el Experto 3, insisten en crear garantías para este fin.

Señala que el Gobierno Electrónico permite mayor celeridad, economía y menos limitaciones de tiempo y espacio para las administraciones que podrían además “mostrar los resultados de sus desempeños, publicar condiciones para concursar por contratos, abrir canales de denuncias y atención a víctimas, entre otras acciones”.

El Experto 1 coincide. A su juicio son las plataformas digitales el espacio idóneo “no solo para cobrar impuestos, sino para que haya una retribución en la que los que ocupan el Gobierno puedan contar en qué se está gastando los recursos públicos, propuestas, presupuestos aprobados y los contratistas con los que trabaja el municipio”.

Sin embargo, como ha quedado demostrado a lo largo de esta investigación, las condiciones de transparencia y rendición de cuentas en la administración municipal carabobeña no son óptimas en ningún aspecto y eso, aunque lo ve viable a través del GE, es lo

que preocupa al Experto 2 al señalar que “la tarea contralora, a objeto de la lucha contra la corrupción, es de difícil implementación, a mi juicio. Bajo un modelo como el que se está estudiando permite y tiene una estructura más abierta y democrática”.

La transparencia como política de gestión es requisito indispensable para la Participación Ciudadana en medios digitales pues es sólo a través de la información de interés público y los mecanismos de interacción entre la población y el Gobierno como se puede ofrecer herramientas para “que los ciudadanos pudieran participar en discusiones virtuales donde se presente un proyecto nuevo para el municipio o para discutir sobre la mejor empresa para la recolección de basura (...) o que la gente pueda votar sobre una consulta o tema. Hay muchas oportunidades de que la administración pública municipal se alimente de la ciudadanía a la hora de diseñar sus políticas y que se un canal para la contraloría ciudadana”, dijo el Experto 1.

El Experto 3 coincide al destacar la importancia de nutrir la gestión pública en base a la expectativa de la ciudadanía pues, a su juicio, en cuanto al diseño de políticas públicas “permite interactuar de manera permanente y rápida con los habitantes del municipio y las organizaciones de la sociedad civil para consultar las necesidades de la población y dar respuestas oportunas”.

Para el Experto 2 el Gobierno Electrónico es altamente favorable toda acción digital para la participación ciudadana pero asegura que “el problema estriba en su cumplimiento y acceso real, o participación, que pueda tener la ciudadanía”. Sentencia que en Venezuela, aún no se registran datos importantes de usabilidad por parte de la ciudadanía de los gobiernos electrónicos.

Y es que otro problema, según los especialistas, es la poca evolución que ha tenido el GE en el país. Desde hace 15 años el Experto 1 estudia esta metodología y advierte que la precariedad del internet y la conectividad nacional ha hecho cuesta arriba la implementación de estas estrategias de gestión. “Ha involucionado pues comenzado el Chavismo había una idea de que se podía alcanzar pero con el paso de los años no sólo se desmontaron esas iniciativas sino que el propio Estado dejó de hablar de GE y además hemos tenido un enorme retroceso en la conexión y en al acceso a computadoras o teléfonos inteligentes”.

El eExperto 2 quizás no es tan pesimista pero sentencia que la evolución del *E-government* en el país ha sido muy lenta y se evidencia en el hecho de que “los ejemplos a nivel nacional son aun escasos y débiles debido al atraso tecnológico, con plataformas muy lentas, problemas de conexión, problemas con la luz, y también intereses sobretodo ideológico”.

El Experto 3 lamenta que las administraciones municipales y regionales no hayan usado estas plataformas digitales. “Aún no se le ha aprovechado el potencial a las herramientas tecnológicas para que estas incidan en la gestión gubernamental”.

A la par de la poca evolución, los tres especialistas coincidieron en que el uso de los sitios web y las redes sociales por parte de los gobiernos ha estado signado por la propaganda y estrategias político-partidistas. “Un alcalde tiene derecho a promocionarse u optar a la reelección pero no son las herramientas del GE las vías para esas estrategias propagandísticas. Hay que separar muy bien la gestión institucional del rol político de las figuras que estén envueltas en la gestión” enfatizó el Experto 1.

Los expertos 2 y 3 sostienen la tesis de que el uso propagandístico de estas plataformas desvirtúa sus objetivos y potencialidades pues no tiene cabida en la concepción del GE. “A nivel regional, los portales de los gobiernos electrónicos, cumplen tareas propagandísticas y de promoción personal del gobernante de turno”, sentenció el segundo consultado.

Triangulación: Hacia una hermenéutica del Gobierno Electrónico

La triangulación es una técnica empleada en investigaciones cualitativas para realizar un análisis más profundo de la información obtenida y corroborar los hallazgos conseguidos. Rodríguez, Pozo y Gutiérrez (2006) la definen como una “técnica de confrontación y herramienta de comparación de diferentes tipos de análisis de datos (triangulación analítica) con un mismo objetivo puede contribuir a validar un estudio y potenciar las conclusiones que de él se derivan”, (pp.1).

En este caso se hizo converger la información obtenida a través de la observación directa –planteada en las listas de cotejo- de los sitios web de las catorce alcaldías que integran

la administración pública municipal, los aportes hechos por los tres especialistas entrevistados sobre los beneficios que en diversos aspectos tiene la implementación del Gobierno Electrónico y los autores consultados para construir el marco teórico referencial de esta investigación. Lo que permitió una aproximación hermenéutica al fenómeno abordado.

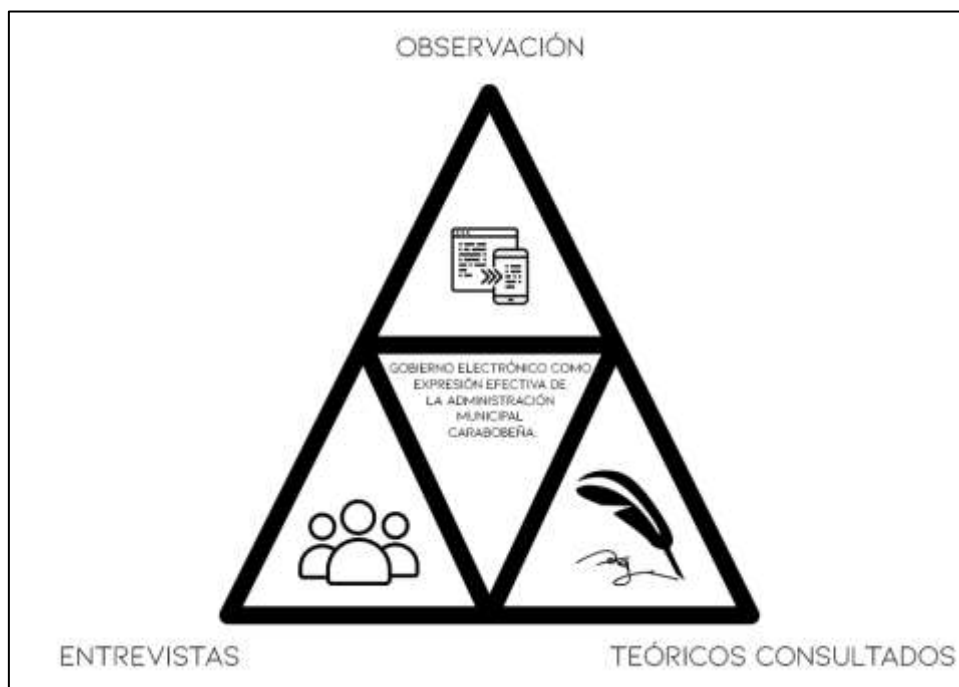


Gráfico 18 (Graffe,2021)

Los mecanismos de Gobierno Electrónico en la administración pública municipal carabobeña no se han desarrollado al ritmo de la sociedad. Solo las alcaldías de Valencia, Naguanagua, San Diego, Guacara, Libertador y Puerto Cabello cuentan con mecanismos para la gestión de trámites online. Es decir menos de la mitad de los gobiernos locales han habilitado esta modalidad, lo que evidencia una desconexión de la transformación social y un estancamiento en los esquemas básicos de producción; tierra, trabajo y capital, que según Marshal McLuhan debían ser dejados atrás con la llegada de la Sociedad de la Información marcada por el predominio de la informática y su incidencia en la actividad económica.

Esa evolución necesaria a la que hizo referencia McLuhan fue también planteada por algunos de los informantes claves quienes advirtieron que la nueva forma de hacer gobierno “impone una transformación al Estado desde todo punto de vista; en lo organizacional, político y social”, (Experto 2, 2021).

Perder la oportunidad de alcanzar esa transformación de las organizaciones pasa necesariamente por la poca voluntad de los administradores de la gestión pública municipal en aplicar estrategias efectivas en el manejo de sus recursos humanos y tecnológicos como lo refiere Chiavenato (2007) sobre la Teoría General de la Administración en la que se advierte que ésta “proporciona más eficiencia y precisión, y permite dedicar más tiempo a tareas más complejas que exijan planeación y creatividad. La tecnología introducirá procesos e instrumentos nuevos que causan impactos en las organizaciones”, p.15.

En este contexto, ocho de los catorce municipios carabobeños no cuentan con estrategias comunicacionales sólidas o plataformas digitales en las que sustentar sus procesos y eventualmente incrementar sus indicadores de gestión. Estos niveles de gobierno son los que podrían resultar más beneficiados de estas estrategias tal como lo destacan los especialistas consultados:

En los gobiernos municipales es donde efectivamente el GE puede pasar a ser una herramienta efectiva en el día a día de los ciudadanos. Es donde cobra sentido pensar las estrategias y herramientas de GE para facilitarle la vida al ciudadano. Toma mucha más relevancia en los municipios. (Experto 1, 2021)

En términos de optimización de la administración pública y la incidencia del Gobierno Electrónico en este proceso, en efecto Valencia y San Diego mostraron mayor disposición a hacer evolucionar sus procesos a la par de la sociedad. Ambas administraciones ofrecen la posibilidad de adelantar tramites online y disponer de información de interés colectivo a través de las plataformas sociales. Quizás entendiendo los principios del Determinismo Tecnológico y el impacto sociológico de las nuevas formas y necesidades de comunicación; “el cambio social viene determinado por la tecnología y (...) la sociedad hace de la tecnología, su motor para cambiar”, (Ferguson, 1980).

Pero ese cambio es también potenciado por la transparencia y la rendición de cuentas por parte de los gobiernos. Estos requisitos consiguen su espacio en una correcta aplicación del *E-Government* de una forma mucho más rápida, económica y sin limitaciones de tiempo y espacio según los especialistas consultados: “Las administraciones puedan garantizar el derecho al acceso a la información pública, mostrar los resultados de sus desempeños, publicar

condiciones para concursar por contratos, abrir canales de denuncias y atención a víctimas, entre otras acciones”, (Experto 3, 2021).

Aunque no en su forma ideal, San Diego fue el municipio que evidenció mayores rasgos de transparencia en sus plataformas digitales. El resto de las administraciones locales desestiman su obligación de ofrecer información de interés colectivo para acelerar procesos, luchar contra la corrupción y evitar la opacidad. Esto también refleja los riesgos de superficialidad advertidos por Aguaded (2005) al referirse al uso de las TIC en la Sociedad de la Información; “no se ha conseguido desterrar la marginación, la pobreza, la desigualdad, la intolerancia, las dictaduras, las divisiones y las fronteras; una realidad social más preocupada por la estética que por la ética”.

La interacción y la participación ciudadana como beneficios del Gobierno Electrónico quedan rezagadas en las catorce alcaldías carabobeñas. Tanto en los sitios web como en redes sociales la ciudadanía no consigue respuesta a sus interrogantes y menos pueden participar en el diseño de políticas públicas. La falta de políticas efectivas en este sentido reflejan un error en la gestión municipal y en eso coinciden los tres informantes claves consultados; “Hay muchas oportunidades de que la administración pública municipal se alimente de la ciudadanía a la hora de diseñar sus políticas y que se un canal para la contraloría ciudadana”, (Experto 1, 2021).

La Teoría de la Comunicación Digital o Hipermediaciones abordada en el marco teórico referencial destaca las bondades de la interacción en las nuevas vías de comunicación digital al advertir que la comunicación ya no se proyecta de un generador de mensajes a múltiples receptores sino de muchos emisores a muchos receptores; “las páginas web pasaron a ser más dinámicas, participativas y con más interconexiones. Los internautas empezaron a crear contenidos colectivamente y pueden personalizar mucho más lo que quieren recibir”, (Scolari, 2008).

Aunque las alcaldías carabobeñas centran sus estrategias comunicacionales y de GE en la difusión de noticias referentes a la gestión municipal, algunas de ellas de forma eficiente como Valencia, San Diego, Guacara, Naguanagua y Puerto Cabello, mucho de este contenido pareciera tener intenciones propagandísticas. Esta realidad vista desde el Determinismo

Tecnológico busca influir en la psiquis de la comunidad pues “las tecnologías basadas en el lenguaje ‘enmarcan’ el cerebro tanto fisiológica como psicológicamente para la interpretación de la realidad. Los medios influyen en cómo pensamos”, (Kerckhove, 1997).

El uso propagandístico evidenciado en la observación de las plataformas sociales de las administraciones locales de Carabobo es cuestionado por los informantes claves al advertir que este hecho desvirtúa los principios del Gobierno Electrónico:

Un alcalde tiene derecho a promocionarse u optar a la reelección pero no son las herramientas del GE las vías para esas estrategias propagandísticas, Hay que separar muy bien la gestión institucional del rol político de las figuras que estén envueltas en la gestión. (Experto 1, 2021)

El diagnóstico realizado sobre la implementación de estrategias de Gobierno Electrónico en la administración pública municipal carabobeña, con especial énfasis en las plataformas de las alcaldías de Valencia y San Diego como casos efectivos, al ser contrastado con los aportes de los especialistas en términos de beneficios, refleja que ha sido positivo con fines de difusión de noticias y la generación de ingresos por conceptos tributarios pero deja una larga lista de asuntos pendientes ante las posibilidades infinitas para optimizar las gestiones municipales.

CAPITULO V

GRANDES COMPRESIONES

La optimización de la administración pública municipal carabobeña a través de la implementación de los mecanismos de Gobierno Electrónico ha sido insuficiente y subestimada por la mayoría de los gobernantes locales de los últimos años.

Los municipios San Diego y Valencia en efecto resultaron expresiones efectivas de este modelo de gestión al menos al ser comparados con los otros ayuntamientos. Teóricamente estas dos jurisdicciones mediante el GE logran mejorar la calidad de vida de más de novecientos mil habitantes si se tomase como referencia el ya obsoleto último censo (2011) oficial del Instituto Nacional de Estadísticas. Además logran la recaudación online de un importante número de tributos que deberían redundar en mejoras para las localidades. Sin embargo, es vivible la precariedad en términos de interacción, transparencia y participación ciudadana.

En cuanto al manejo de su sitio web y redes sociales, los otros cuatro municipios que cuentan -en mucho menor grado- con estrategias para Gobierno Electrónico como Guacara, Naguanagua, Puerto Cabello y Libertador al menos ofrecen la posibilidad de hacer algunos trámites y poca información sobre los procedimientos para el pago de impuestos, permisos, solvencias o solicitud de documentos para el beneficio de más de seiscientas mil personas.

En peor condición quedan los ocho municipios carabobeños en los que más de seiscientos cuarenta mil ciudadanos no cuentan con alternativa alguna para realizar trámites online a través de un sitio web o de recibir información de interés en las redes sociales oficiales. Vale señalar que estas localidades obedecen a los municipios foráneos al área metropolitana de Carabobo, con serias complicaciones de transporte, servicios públicos y una mermada calidad de vida.

Sin embargo, más allá de buscar una cifra que representara el fenómeno de estudio esta investigación versó en la descripción y el análisis exhaustivo para comprender el fenómeno más allá de visualizar sólo los elementos involucrados.

Luego de identificar los mecanismos de Gobierno Electrónico en los municipios carabobeños, se logró determinar que la mayoría de los gobiernos municipales utilizan sus plataformas digitales para compartir noticias sobre su gestión más no ofrecen información que pueda dar celeridad en los trámites y por ende incidir positivamente en el bienestar colectivo. Tampoco se utilizan para interactuar efectivamente con los vecinos lo que contraviene el principio de comunidad que priva aún más al tratarse de un municipio, un nivel de gobierno que debería resultar más próximo y cercano a los habitantes, que por cierto, comparten problemas, necesidades, deberes y derechos.

Vale resaltar el escenario que se evidencia en el uso propagandístico que se le da a los sitios web y redes sociales oficiales. Los contenidos partidistas o que buscan exaltar las figuras políticas regionales contravienen los principios de cualquier estrategia comunicacional de una institución pública democrática que debería garantizar la pluralidad de ideas, el respeto al ciudadano y demostrar una gestión amplia para los habitantes sin diferencias políticas o peor aún con la intención oculta de adoctrinar a la población a favor de determinada ideología o tendencia partidista del índole que fuere.

La opacidad evidenciada en las gestiones municipales analizadas refleja el escenario perfecto para hechos de corrupción, malversación de fondos y el poco espacio existente para la contraloría ciudadana. Este escenario quizás tiene asidero en la impunidad, estado de indefensión y el mermado estado de derecho que enfrenta un país en el que ni sus instituciones cumplen con la ley. Preocupa aún más que los gobiernos no hagan ni el intento de lucir transparentes aunque sea con información sesgada o convenientemente presentada.

La posibilidad de realizar trámites online, la publicación de información de interés público, una interacción efectiva entre los funcionarios y el colectivo, la transparencia y la rendición de cuentas son características del Gobierno Electrónico que eventualmente permiten alcanzar otro de sus grandes beneficios: la participación ciudadana. En ninguno de los municipios carabobeños se evidencian espacios para este fin ni siquiera en aquellos de

tendencia oficialista que tanto promueven el “Poder Popular”. La colectividad no es solo ignorada en su derecho a recibir información de interés para mejorar su calidad de vida y ser parte de la contraloría ciudadana, tampoco se garantiza su participación en el diseño de políticas públicas como lo establecen las leyes venezolanas.

Es cierto que los municipios que concentran la mayor densidad poblacional de Carabobo cuentan, aunque sean deficientes, con mecanismos de Gobierno Electrónico pero todos parecieran enfocados solamente en la recaudación de impuestos o cualquier trámite que eventualmente pueda generar un ingreso económico a la localidad. Parecieran desestimar el hecho de que la tecnología no es un sustento para la vida sino que la vida ahora se sustenta en la tecnología y por ende los procesos cotidianos deben migrar a plataformas digitales; incluyendo la gestión pública, los procesos comunicativos y por supuesto a grandes rasgos; la democracia.

Recomendaciones

A los gobernantes. La dinámica pública no puede estar desconectada de la evolución social y las nuevas formas de comunicación. Aunque el escenario de crisis social y humanitaria que atraviesa Venezuela haga lucir inviable la implementación de los nuevos modelos de gestión online por los costos asociados o la reestructuración de los procesos, en estas estrategias encontrarán una posibilidad certera de optimizar su funcionamiento y además aportar valores democráticos a su mandato con base en la interacción ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas. Los funcionarios públicos deben entender que la ciudadanía, sobre todo de pequeñas localidades como los municipios, espera gobiernos abiertos con estructuras digitales que redunden en su bienestar. De esta forma la población se sentirá mucho más cerca de sus gobernantes.

A los entes contralores. La vulneración de los deberes, derechos u obligaciones no puede hacerse la norma en un país democrático. Es necesario que se fomenten políticas contraloras que actúen sobre las instituciones gubernamentales aunque sus dirigentes compartan ideologías políticas o partidistas con el gobierno de turno. El ejemplo entra por

casa y son los organismos quienes deben ofrecer políticas adaptadas a las necesidades de sus gobernados, promover la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

A la ciudadanía. La administración pública efectiva o no, no es una cortesía de los mandatarios electos. Si bien los funcionarios públicos deben garantizar una gestión pensada en las personas y el respeto de la norma, son los ciudadanos quienes deben exigir el cumplimiento de las leyes y las garantías que establecen los derechos humanos fundamentales. El funcionario se debe a la comunidad y no al revés.

A la academia. La formación de los futuros profesionales debe ir de la mano con la evolución social. El seno de la educación en Venezuela debe formar expertos capacitados para responder a los requerimientos de esta nueva realidad como la única alternativa para la recuperación social, económica e institucional del país. No es suficiente incorporar contenidos técnicos o programas académicos para el desarrollo de estas estrategias. Es necesario reforzar los valores éticos y morales de los futuros profesionales que logren rescatar las instituciones del oscurantismo en el que se encuentran.

En este sentido se hacen necesarias investigaciones que permitan reflexionar sobre las nuevas formas de comunicación e información y su adaptabilidad a diferentes escenarios sociales entre ellos la administración pública municipal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ackerman J. y Sandoval I. (2008) *Leyes de Acceso a la Información en el Mundo*. Instituto Nacional de Transparencia. Mexico
- Aguaded I. (2005) *Comunicación y tecnología en la enseñanza de las ciencias sociales*. Madrid, España.
- Arenilla M. (2011). *Crisis y reforma de la Administración Pública*. La Coruña, España. Editorial Netbiblo S.L.
- Arias F. (2006). *El Proyecto de Investigación*. Caracas, Venezuela. Editorial Episteme.
- Aristóteles (IV A.C). *Ética a Nicómaco*.
- Arnal J., Del Rincón D. y Latorre A (1994) *Investigación educativa: Metodologías de investigación educativa*. Barcelona. España
- Aylwin P., Brunner J., Lagos G. (1991). *Ética y Política*. Santiago de Chile. Chile. Editorial Andrés Bello
- Balestrini M. (2006). *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Caracas, Venezuela.
- Barraycoa J (2020). *Eso no estaba en mi libro de la Revolución Rusa*. Editorial Almuzara. Madrid, España.
- Bell D. (1976) *El advenimiento de la sociedad post-industrial. Un intento de prognosis social*. España
- Brys C. (2005). *Plan Estratégico para el Gobierno Electrónico de la Provincia de Misiones*. Misiones, Argentina. Editorial Universitaria de Misiones.
- Canel M. (2018). *La Comunicación de la Administración Pública: para gobernar con la sociedad*. Fondo de Cultura Económica. Mexico DF, México.
- Carreño M. y Pérez C. (2018). *Gestión del Gobierno Electrónico en las alcaldías del estado Táchira*. Tesis de Grado. Universidad de la Universidad de Los Andes. San Cristóbal

- Castells M. (2003) La Era de la información: economía, sociedad y cultura. Volumen 2. España
- Castells M. (2007). La Transición a la Sociedad Red. España
- Chetty S. (1996). The Case Study Method for Research in Small and Medium Sized Firms. International Small Business Journal, vol. 5, octubre – diciembre.
- Chiavenato I. (2007). Introducción a la Teoría General de la Administración. Editorial McGraw Hill Interamericana. México.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Caracas. Venezuela.
- Comisión Nacional de Telecomunicación. Informe de Cifras del Sector Telecomunicaciones 2019. Caracas, Venezuela.
- Criado J. (2016). Nuevas tendencias en la gestión pública. Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid, España.
- Ferguson M. (1980) La Conspiración de Acuario. Estados Unidos
- Fondo Monetario Internacional (1984). “Programación Financiera Aplicada”. Washington D.C, EEUU. Publicación del Instituto FMI.
- Hernández L. (2015). Acción Comunicativa, Gobiernos Electrónicos e Infocidadanía en Latinoamérica. Universidad Arturo Michelena del estado Carabobo.
- Hernández, Fernández y Baptista (2014). Metodología de la Investigación 6ta edición. McGraw Hill.
- Hurtado Marín S. (2006). Justicia, Políticas y Bienestar Social. Universidad Nacional Autónoma de México. Distrito Federal. México.
- Hurtado de Barrera J. (2000). Metodología de la Investigación Holística. Caracas, Venezuela.
- Hurtado De Barrera J. (2010) El Proyecto de Investigación: Comprensión Holística de la Metodología y la Investigación. Caracas, Venezuela

- Katz R. (2009). El Papel de las TIC en el Desarrollo. Fundación Telefónica. Madrid. España. Editorial Ariel.
- Instituto Nacional de Administración Pública de España (2008). E-gobierno para un mejor gobierno. Madrid, España
- Jordana J. y Ramió C. (2005). Estadísticas Históricas de España. Fundación BBVA. Bilbao, España. Editorial Nerea, S.A.
- Junyent J (1994) La Investigación Social. Introducción a Los Métodos y las Técnicas, escuela Superior de Relaciones Publicas. Barcelona.
- Kerckhove D. (1997) La piel de la cultura: investigando la nueva realidad electrónica. Barcelona. España.
- Lasala Calleja P. (2011). La administración electrónica como herramienta de inclusión digital. Zaragoza. España. Prensas Universitarias de Zaragoza.
- Lastarría J. (1865). “La América”. Buenos Aires, Argentina. Imprenta del Siglo.
- Ley Contra la Corrupción en Venezuela (2003). Caracas. Venezuela.
- Ley de Infogobierno. (2013) Caracas, Venezuela.
- López A.(2018) La Implantación del Gobierno Electrónico en Venezuela. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Manríquez A. (2019). El uso del TIC en la Comunicación con la Ciudadanía. Universidad Complutense de Madrid. Madrid.
- Martínez F. (2017). Gobierno Electrónico en América Latina. Estudio Comparativo de Portales Web de Administraciones Locales de México, Chile, Colombia y Uruguay. Universidad Autónoma del Estado de México. México DF
- Martínez, M. (2015). Ciencia y Arte en la Metodología Cualitativa: Método Hermenéutico. México. Editorial Trillas

- Martínez, P. (2006) El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. En: Pensamiento y gestión. Universidad del Norte. Colombia.
- Martínez Terrero J. (2006) Teorías de la Comunicación. Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.
- Méndez C (2009). Metodología de la Investigación. Editorial Alpha. Bogotá.
- Organización de las Naciones Unidas (1945). Carta de las Naciones Unidas. San Francisco. EEUU.
- Organización de las Naciones Unidas (2003). Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción. Viena. Austria.
- Organización de las Naciones Unidas (2020). Encuesta de Administración Electrónica. Viena. Austria.
- Organización de las Naciones Unidas (2020). Programa para el Desarrollo de E-Governments. Viena. Austria.
- Organización de las Naciones Unidas (2020). Índice de Desarrollo de Gobierno Electrónico. Viena. Austria.
- Organización de Cooperación Económica y Desarrollo (2003). E-Gobierno para un mejor gobierno. Publicación gubernamental. España.
- Organización Transparencia Internacional (2019). Informe de Percepción de Corrupción. Berlín. Alemania.
- Organización Transparencia Venezuela (2017). Informe de Indicadores de Transparencia Municipal. Caracas, Venezuela.
- Ospina J y Padilla A (2019) Una aproximación a Frederick W. Taylor desde el problema de la distribución de las ganancias. Universidad Libre de Colombia. Bogotá
- Pascual P. (2003). E-Government. E-ASEAN Task Force / Programa de Desarrollo de Información para Asia del Pacífico. Manila. Filipinas.

- Pando y Fernández. (2013). El Gobierno Electrónico a Nivel Local. Fundación CIPPEC. Buenos Aires, Argentina.
- Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2014-2019. (2013). Caracas, Venezuela.
- Rodríguez J. (2004). Estado y Transparencia: Un Paseo por la Filosofía Política. México DF, México. Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.
- Rodríguez Y., Ochoa N., Pineda M. (2010). La Experiencia de Investigar. Recomendaciones precisas para realizar una investigación y no morir en el intento. Valencia, Venezuela. Dirección de Medios y Publicaciones. Universidad de Carabobo.
- Rodríguez C., Pozo T. y Gutiérrez J. (2006). La Triangulación Analítica como recurso para la validación. Valencia, España.
- Rincón E. y Vergara C. (2017). Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo. Bogotá Colombia. 2017
- Rissoan R. (2016). Redes Sociales: comprender y dominar las nuevas herramientas de comunicación. 4ta edición. Editorial ENI. Barcelona, España.
- Ruiz R. y Buira J. (2007) .La Sociedad de la Información. Catalunya. España
- Sabino C. (1992). El Proceso de Investigación. Caracas, Venezuela. Editorial Panapo.
- Sánchez A. (2001). El método hermenéutico aplicado a un nuevo canon: hacia la autorización de la producción escrita de los estudios de inglés. Cauce. Revista de Filosofía y didáctica.
- Sandoval R. (2018) Gobierno Electrónico y Percepción sobre la Corrupción. Un estudio comparativo sobre su relación en los países de Latinoamérica. Universidad Complutense De Madrid. Madrid.
- Sapienza R. (2016). El Gobierno Electrónico como Sistema de la Nueva Gestión Pública para el pago de Impuestos Municipales. Caso Estudio: Alcaldía Del Municipio San Diego, Estado Carabobo. Tesis de Grado. Universidad de Carabobo. Naguanagua.

- Scolari, C (2008) *Hipermediaciones. Elementos para una Teoría de la Comunicación Digital Interactiva*. Barcelona, Editorial Gedisa.
- Secretaría de la Función Pública (2005). *Transparencia, buen gobierno y combate a la corrupción en la función pública*. Distrito Federal. México.
- Silva J. (2006). *Metodología de la Investigación*. Caracas, Venezuela. Ediciones CO-BO.
- Tamayo y Tamayo M. (1999). *La Investigación*. Bogotá, Colombia. Instituto Colombiano para el Fomento de la Educación Superior.
- Tamayo M. (2007) *El proceso de la investigación científica*. Editorial Lemusa. Mexico.
- Vera O. (2019) *Gestión de los Gobiernos Electrónicos y de la Marca Estado en Espacios Virtuales de Comunicación. Redes del Conocimiento y Emprendimiento*. Universidad Arturo Michelena. Carabobo, Venezuela.
- Vergara R. (2008). *La Transparencia como Problema*. México DF, México. Instituto Federal de Acceso a la Información Pública.
- Yin, R. K. (1984/1989). *Case Study Research: Design and Methods*, Applied social research Methods Series, Newbury Park CA, Sage.
- Zebadúa E. (2005). *Manual del Fair Play: Guía ética para la política*. Distrito Federal. México. Fondo de Cultura Económica.

ANEXOS

ANEXO A

INSTRUMENTO A



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

INSTRUMENTO (A): LISTA DE COTEJO

Sitio web y redes sociales de las Alcaldías de: Valencia, San Diego, Naguanagua, Libertador, Los Guayos, Guacara, Juan José Mora, Puerto Cabello, Diego Ibarra, San Joaquín, Carlos Arvelo, Miranda, Bejuma y Montalbán.

Fecha de Observación: _____ -

Este instrumento tiene el propósito de identificar los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados en las plataformas digitales de las alcaldías que integran la administración pública municipal carabobeña.

| ALCALDÍA OBSERVADA | CATEGORIA | ITEM: | EN LINEAS GENERALES CUENTA CON: | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------|-------|---------------------------------|---|------------|---|-------------|------------|----------|---------------------|------------|-------------------|----------|---------|-----------|-------------|----|
| | | | Sitio Web | E- Government Vías de Contacto | Estructura | Información Institucional Identidad | Corporativa | Propaganda | Noticias | Actualizacio nes | de interés | Redes Sociales | Facebook | Twitter | Instagram | Interacción | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |

| | Sitio Web | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|----------------|--------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sí/No: | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N |
| Valencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| San Diego | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Naguanagua | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Libertador | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Los Guayos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Guacara | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Juan Jose Mora | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Puerto Cabello | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Diego Ibarra | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| San Joaquín | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Carlos Arvelo | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Miranda | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Bejuma | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Montalbán | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Redes Sociales | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Sí/No: | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N |
| Valencia | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| San Diego | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Naguanagua | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Libertador | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Los Guayos | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Guacara | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO B

INSTRUMENTO B



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN
ORGANIZACIONAL

INSTRUMENTO (B): LISTA DE COTEJO

Sitio web y redes sociales de la Alcaldía de: _____

Fecha de Observación: _____ -

Este instrumento tiene el propósito de caracterizar los mecanismos de Gobierno Electrónico implementados por las alcaldías de San Diego y Valencia..

| CATEGORIA | ITEM | EN LINEAS GENERALES LA PÁGINA OBSERVADA: | SI | NO |
|--------------------------------|------|--|----|----|
| 1. GOBIERNO ELECTRÓNICO | | | | |
| | 1 | ¿Ofrece mecanismos para realizar trámites online? | | |
| | 2 | ¿Permite declarar los impuestos municipales en la web? | | |
| | 3 | ¿Permite tramitar operaciones referentes a servicios públicos? | | |
| | 4 | ¿Ofrece mecanismos para realizar procesos de contratación y licitaciones | | |

| | | | | |
|-----------------------------------|----|--|--|--|
| | 17 | ¿Publica información actualizada sobre las contrataciones ya ejecutadas? | | |
| | 18 | ¿Actualiza información sobre los pagos y colocación bancaria entre la Alcaldía y los contratistas? | | |
| | 19 | ¿Ofrece información actualizada sobre las deudas de la Alcaldía? | | |
| | 20 | ¿Muestra información detallada y actualizada sobre el Programa de Desarrollo Urbano Local (PDUL)? | | |
| | 21 | ¿Publica documentos u ordenanzas actualizadas de interés público? | | |
| | 22 | ¿Actualiza los informes de gestión anual de la Alcaldía? | | |
| | 23 | ¿Promueve campañas u organizaciones en la lucha contra la corrupción? | | |
| 3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | | | |
| | 24 | ¿Maneja redes sociales para la interacción con los ciudadanos? | | |
| | 25 | ¿Interactúa en su cuenta en Twitter? | | |
| | 26 | ¿Interactúa en su cuenta en Facebook? | | |
| | 27 | ¿Interactúa en su cuenta en Instagram? | | |
| | 28 | ¿Ofrece correo electrónico de contacto? | | |
| | 29 | ¿Ofrece correo electrónico de contacto a dependencias específicas de la Alcaldía? | | |
| | 30 | ¿Ofrece mecanismos formales para formular denuncias o reclamos a través de la web? | | |

| | | | | |
|----------------------|----|---|--|--|
| | 31 | ¿Permite a los ciudadanos participar en el diseño del Presupuesto Participativo anual de la Alcaldía? | | |
| | 32 | ¿Permite a los ciudadanos participar en el diseño de políticas públicas de la Alcaldía? | | |
| 4. PROPAGANDA | | | | |
| | 33 | ¿Utiliza colores del partido político al que pertenece el Alcalde del municipio? | | |
| | 34 | ¿Emplea símbolos del partido al que pertenece el Alcalde del municipio? | | |
| | 35 | ¿Utiliza la imagen del Presidente, Gobernador o líder de algún partido político distinto al Alcalde de la jurisdicción? | | |
| | 36 | ¿Promueven mensajes o slogan sobre alguna ideología política? | | |
| | 37 | ¿Ofrecen enlaces directos a páginas de otras dependencias oficiales? | | |
| | 38 | ¿Publican información partidista en espacios destinados a la promoción de la gestión municipal? | | |

ANEXO C

INSTRUMENTO C



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ

DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

MAESTRIA GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

INSTRUMENTO (C): ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA A EXPERTOS

Propósito: Comprender desde la perspectiva de expertos los beneficios generados por el Gobierno Electrónico en la administración municipal.

1. ¿Cuál es la relevancia de la implementación de mecanismos de Gobierno Electrónico para la optimización de la gestión pública en los gobiernos municipales en Venezuela?

2. ¿Qué beneficios aportan a la gestión pública municipal los mecanismos de interacción entre los gobernantes y la ciudadanía?

3. ¿De qué forma los mecanismos de Gobierno Electrónico promueven la rendición de cuentas, la transparencia y la lucha contra la corrupción en los gobiernos municipales?

4. ¿Qué beneficios aportan a la gestión pública municipal los mecanismos de gobierno electrónico como vías de participación ciudadana en relación al diseño de políticas públicas, ejecución presupuesto y contraloría por parte de la población?

5. En su opinión ¿Se desvirtúan los mecanismos de gobierno electrónico cuando se usan con fines propagandísticos? ¿Por qué?

6. A su juicio, ¿Cómo ha evolucionado el Gobierno Electrónico en Venezuela?

ANEXO D

LISTA DE COTEJO A

| ALCALDÍA OBSERVADA | CATEGORIA | ITEM: | EN LINEAS GENERALES CUENTA CON: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------|-----------|--------|---------------------------------|-----------------------------|----------|------------|-------------|----------------------------|-------------|------------|----------|---------------------|------------|-------------------|----------|---------|-----------|-------------|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Sitio Web | E- Government Vias de | Contacto | Estructura | Información | Institucional Identidad | Corporativa | Propaganda | Noticias | Actualizacio nes | de interés | Redes Sociales | Facebook | Twitter | Instagram | Interacción | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N |
| | Sitio Web | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | Sí/No: | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | S | N | |
| Valencia | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| San Diego | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Naguanagua | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Libertador | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Los Guayos | | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | |
| Guacara | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Juan Jose Mora | | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | |
| Puerto Cabello | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | |
| Diego Ibarra | | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | |
| San Joaquin | | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | |
| Carlos Arvelo | | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | |
| Miranda | | | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | | X | |

ANEXO E

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS B

Aplicado a Sitio Web y redes sociales de: Municipio Valencia

| CATEGORIA | ITEM | EN LINEAS GENERALES LA PÁGINA OBSERVADA: | SI | NO |
|--------------------------------|------|--|----|----|
| 5. GOBIERNO ELECTRÓNICO | | | | |
| | 1 | ¿Ofrece mecanismos para realizar trámites online? | X | |
| | 2 | ¿Permite declarar los impuestos municipales en la web? | X | |
| | 3 | ¿Permite tramitar operaciones referentes a servicios públicos? | | X |
| | 4 | ¿Ofrece mecanismos para realizar procesos de contratación y licitaciones públicas? | X | |
| | 5 | ¿Permite descargar planillas para la realización de trámites municipales? | X | |
| | 6 | ¿Contiene información sobre requisitos para la realización de trámites? | X | |
| | 7 | ¿Detalla procedimientos a seguir para la realización de trámites ante la Alcaldía? | X | |
| | 8 | ¿Publica información actualizada o noticias sobre la gestión municipal? | X | |
| | 9 | ¿Coloca enlaces para servicios de | X | |

| | | | | |
|--|----|--|---|---|
| | | intranet en la Alcaldía? | | |
| | 10 | ¿Gestiona espacios multimedia? | | X |
| | 11 | ¿Promueve la inversión privada en el municipio? | | X |
| | 12 | ¿Especifica requerimientos técnicos para optimizar la navegación? | | X |
| | 13 | ¿Presenta enlaces directos a las redes sociales de la Alcaldía? | X | |
| | | | | |
| 6. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | |
| | 14 | ¿Ofrece información actualizada del presupuesto municipal y situado constitucional? | | X |
| | 15 | ¿Detalla los gastos de inversión de la Alcaldía? | | X |
| | 16 | ¿Especifica información actualizada sobre el estatus de las obras en ejecución? | | X |
| | 17 | ¿Publica información actualizada sobre las contrataciones ya ejecutadas y las obras a realizar? | | X |
| | 18 | ¿Actualiza información sobre los pagos y colocación bancaria entre la Alcaldía y los contratistas? | | X |
| | 19 | ¿Ofrece información actualizada sobre las deudas de la Alcaldía? | | X |
| | 20 | ¿Muestra información detallada | | X |

| | | | | |
|-----------------------------------|----|--|---|---|
| | | y actualizada sobre el Programa de Desarrollo Urbano Local (PDUL)? | | |
| | 21 | ¿Publica documentos u ordenanzas actualizadas de interés público? | | X |
| | 22 | ¿Actualiza los informes de gestión anual de la Alcaldía? | | X |
| | 23 | ¿Promueve campañas u organizaciones en la lucha contra la corrupción? | | X |
| 7. PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | | | |
| | 24 | ¿Maneja redes sociales para la interacción con los ciudadanos? | X | |
| | 25 | ¿Interactúa en su cuenta en Twitter? | | X |
| | 26 | ¿Interactúa en su cuenta en Facebook? | | X |
| | 27 | ¿Interactúa en su cuenta en Instagram? | | X |
| | 28 | ¿Ofrece correo electrónico de contacto? | X | |
| | 29 | ¿Ofrece correo electrónico de contacto a dependencias específicas de la Alcaldía? | | X |
| | 30 | ¿Ofrece mecanismos formales para formular denuncias o reclamos a través de la web? | | X |
| | 31 | ¿Permite a los ciudadanos participar en el diseño del | | X |

| | | | | |
|----------------------|----|---|---|---|
| | | Presupuesto Participativo anual de la Alcaldía? | | |
| | 32 | ¿Permite a los ciudadanos participar en el diseño políticas públicas de la Alcaldía? | | X |
| 8. PROPAGANDA | | | | |
| | 33 | ¿Utiliza colores del partido políticos al que pertenece el Alcalde del municipio? | | X |
| | 34 | ¿Emplea símbolos del partido al que pertenece el Alcalde del municipio? | | X |
| | 35 | ¿Utiliza la imagen del Presidente, Gobernador o líder de algún partido político distinto al Alcalde de la jurisdicción? | X | |
| | 36 | ¿Promueven mensajes o slogan sobre alguna ideología política? | X | |
| | 37 | ¿Ofrecen enlaces directos a páginas de otras dependencias oficiales? | | X |
| | 38 | ¿Publican información partidista en espacios destinados a la promoción de la gestión municipal? | X | |

INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS B

Aplicado a Sitio Web y redes sociales de: Municipio San Diego

| CATEGORIA | ITEM | EN LINEAS GENERALES LA PÁGINA OBSERVADA: | SI | NO |
|------------------------------------|------|--|----|----|
| 1. GOBIERNO ELECTRÓNICO | | | | |
| | 1 | ¿Ofrece mecanismos para realizar trámites online? | X | |
| | 2 | ¿Permite declarar los impuestos municipales en la web? | X | |
| | 3 | ¿Permite tramitar operaciones referentes a servicios públicos? | | X |
| | 4 | ¿Ofrece mecanismos para realizar procesos de contratación y licitaciones públicas? | X | |
| | 5 | ¿Permite descargar planillas para la realización de trámites municipales? | X | |
| | 6 | ¿Contiene información sobre requisitos para la realización de trámites? | X | |
| | 7 | ¿Detalla procedimientos a seguir para la realización de trámites ante la Alcaldía? | X | |
| | 8 | ¿Publica información actualizada o noticias sobre la gestión municipal? | | X |
| | 9 | ¿Coloca enlaces para servicios de intranet en la Alcaldía? | X | |
| | 10 | ¿Gestiona espacios multimedia? | X | |

| | | | | |
|--|----|--|---|---|
| | 11 | ¿Promueve la inversión privada en el municipio? | | X |
| | 12 | ¿Especifica requerimientos técnicos para optimizar la navegación? | X | |
| | 13 | ¿Presenta enlaces directos a las redes sociales de la Alcaldía? | X | |
| | | | | |
| 2. TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | |
| | 14 | ¿Ofrece información actualizada del presupuesto municipal y situado constitucional? | | X |
| | 15 | ¿Detalla los gastos de inversión de la Alcaldía? | | X |
| | 16 | ¿Especifica información actualizada sobre el estatus de las obras en ejecución? | | X |
| | 17 | ¿Publica información actualizada sobre las contrataciones ya ejecutadas y las obras a realizar? | | X |
| | 18 | ¿Actualiza información sobre los pagos y colocación bancaria entre la Alcaldía y los contratistas? | | X |
| | 19 | ¿Ofrece información actualizada sobre las deudas de la Alcaldía? | | X |
| | 20 | ¿Muestra información detallada y actualizada sobre el Programa | | X |

| | | | | |
|-----------------------------------|----|---|---|---|
| | | de Desarrollo Urbano Local (PDUL)? | | |
| | 21 | ¿Publica documentos u ordenanzas actualizadas de interés público? | X | |
| | 22 | ¿Actualiza los informes de gestión anual de la Alcaldía? | X | |
| | 23 | ¿Promueve campañas u organizaciones en la lucha contra la corrupción? | | X |
| 3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA | | | | |
| | 24 | ¿Maneja redes sociales para la interacción con los ciudadanos? | X | |
| | 25 | ¿Interactúa en su cuenta en Twitter? | | X |
| | 26 | ¿Interactúa en su cuenta en Facebook? | | X |
| | 27 | ¿Interactúa en su cuenta en Instagram? | | X |
| | 28 | ¿Ofrece correo electrónico de contacto? | X | |
| | 29 | ¿Ofrece correo electrónico de contacto a dependencias específicas de la Alcaldía? | X | |
| | 30 | ¿Ofrece mecanismos formales para formular denuncias o reclamos a través de la web? | X | |
| | 31 | ¿Permite a los ciudadanos participar en el diseño del Presupuesto Participativo anual | | X |

| | | | | |
|----------------------|----|---|---|---|
| | | de la Alcaldía? | | |
| | 32 | ¿Permite a los ciudadanos participar en el diseño políticas públicas de la Alcaldía? | | X |
| 4. PROPAGANDA | | | | |
| | 33 | ¿Utiliza colores del partido políticos al que pertenece el Alcalde del municipio? | X | |
| | 34 | ¿Emplea símbolos del partido al que pertenece el Alcalde del municipio? | | X |
| | 35 | ¿Utiliza la imagen del Presidente, Gobernador o líder de algún partido político distinto al Alcalde de la jurisdicción? | X | |
| | 36 | ¿Promueven mensajes o slogan sobre alguna ideología política? | X | |
| | 37 | ¿Ofrecen enlaces directos a páginas de otras dependencias oficiales? | | X |
| | 38 | ¿Publican información partidista en espacios destinados a la promoción de la gestión municipal? | | X |



UNIVERSIDAD JOSÉ ANTONIO PÁEZ
VICERRECTORADO ACADÉMICO
DIRECCIÓN GENERAL DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

VEREDICTO

Nosotros, los miembros del jurado designado en el Oficio DGEIP-001-2021-V de fecha 25/02/2021 para la evaluación del Trabajo Especial de Grado Presentado por el ciudadano RICARDO GRAFFE MACHADO, Cédula de Identidad N° V-17.397.163, titulado GOBIERNO ELECTRÓNICO COMO EXPRESIÓN EFECTIVA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA MUNICIPAL VENEZOLANA. EL CASO CARABOBOÑO. Elaborado bajo la supervisión del tutor, Lcdo. Luis Alfonso Hernández, Cédula de Identidad N° V-12.656.867, adscrito a la línea de investigación: Comunicación y Política, para optar al grado académico de MAGISTER EN GERENCIA DE LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL, estimamos que el mismo reúne los requisitos académicos para ser considerado APROBADO

| Nombre del Jurado | Condición | CI | Firma |
|---------------------|------------|--------------|-------|
| Francisco Gelanzé | Miembro | V-15087798 | |
| Patricia Díaz | Miembro | V-14.956.665 | |
| María Ángela Flores | Presidente | V-4454527 | |

San Diego, 20 de mayo de 2021.

