



Realidad del gobierno electrónico en los municipios zulianos: un enfoque democrático¹

Luis Alberto Briceño Brock²

Resumen

En la actualidad la democracia venezolana ya no puede legitimarse solo en el principio de la representación, ahora tiene como protagonistas a todos los ciudadanos que en ella habitan; como protagonistas, deben ejercer el poder a través de la soberanía popular, por lo que el gobierno electrónico surge como propuesta que acerca a los ciudadanos a la gestión del Estado de una forma eficaz y eficiente, inmerso en un marco democrático como elemento regulador del poder político. A través de una metodología descriptiva basándose en las fases establecidas por Esteves (2005) se aplicó una evaluación a los portales web municipales para ver en qué situación se encuentran, usando como elemento analítico el marco conceptual desarrollado por teóricos como Sartori (2007) y Dahl (1992) para describir si se está usando efectivamente el gobierno electrónico como herramienta para acercar el poder político a los ciudadanos. A partir de este elemento analítico como resultado se obtuvo una realidad desalentadora dentro del gobierno electrónico en los municipios zulianos.

Palabras clave: Gobierno electrónico; democracia; participación ciudadana; poder político.

Recibido: Agosto 2017 – Aceptado: Octubre 2017

- 1 Este artículo es un avance del trabajo de grado para optar al título de Magister en Gerencia Pública.
- 2 Universidad del Zulia. Venezuela. luisbri92@gmail.com



Reality of electronic government in Zulia municipalities: a democratic approach

Abstract

At present, Venezuelan democracy can no longer legitimize itself only in the principle of representation, now it has as protagonists all the citizens that inhabit it; as protagonists, they must exercise power through popular sovereignty, so electronic government emerges as a proposal that brings citizens closer to the management of the State in an effective and efficient way, immersed in a democratic framework as a regulatory element of power political. Through a descriptive methodology based on the phases established by Esteves (2005), an evaluation was applied to the municipal web portals to see what situation they are in, using as an analytical element the conceptual framework developed by theoreticians such as Sartori (2007) and Dahl (1992) to describe whether e-government is being effectively used as a tool to bring political power closer to citizens. From this analytical element as a result, a discouraging reality was obtained within electronic government in the Zulia municipalities.

Keywords: Electronic government; democracy; citizen participation; political power.

Introducción

A finales del siglo XX uno de los grandes desafíos que se presentaba en la agenda política mundial, para el siglo venidero, versaba sobre el mejoramiento de la gestión del Estado en torno a su capacidad de respuesta, en la medida que tenía lugar un enorme crecimiento de las demandas democráticas de la población.

En respuesta a este panorama, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) (1998), aprobó un documento en el que señalaba la necesidad de un Estado para el siglo XXI; en vista de la crisis hacia fines de la década de 1970 del Estado de bienestar, modelo político y económico imperante desde la posguerra y de los fallidos intentos de su sustitución con el modelo neoliberal, demostrándose así que la construcción de un nuevo tipo de Estado también era un tema importante para Latinoamérica.

Este documento señala el hecho de que la política latinoamericana todavía este marcada por “una mezcla de partidos débiles, clientelismo, corporativismo y liderazgos personalistas” (CLAD, 1998, pág. 9) es lo que ocasiona la constante improvisación, ineficiencia e inflexibilidad en la estructura del Estado, lo que termina por favorecer el establecimiento de mafias administrativas o de una ineficiencia generalizada. Por consiguiente, es necesario impulsar el mejoramiento de la gestión del Estado, vista este como la capacidad que tiene este para puntualizar en la realidad, de manera eficiente y efectiva, las decisiones tomadas a nivel político extremadamente rígidas que obstaculizan la flexibilización de la Administración.

No obstante, este documento no solo plantea la preocupación acerca de las capacidades de respuesta del Estado, sino también esboza que “la Reforma Gerencial del Estado... actúa directamente sobre una de estas grandes preocupaciones latinoamericanas, como es la consolidación de la democracia”. (CLAD, 1998, pág. 13). Todo esto permite apreciar que elementos como la eficiencia, la democratización del servicio público y la flexibilización organizacional, son ingredientes básicos para la modernización del sector público y que todo esto permite precisamente fortalecer las formas democráticas de relación entre Estado y sociedad.

Sobre este último hecho, es que se plantea el gobierno electrónico como herramienta que promueve el mejoramiento de las formas y canales de intercambio entre actores sociales y el Estado con el fin de modernizar la Administración Pública, y por ende, modernizar la democracia. A su vez, tal como menciona Arcila (2010; pág. 9), surge esa “necesaria y urgente incorporación de herramientas tecnológicas para facilitar y mejorar los procesos de gobernanza y administración pública”, en cuanto a que las oportunidades que los sistemas de gobierno electrónico pueden brindar a los ciudadanos son múltiples.

Dicho de otro modo, el gobierno electrónico como herramienta permite que las formas de intercambio entre actores sociales y el Estado puedan ser mejoradas con la finalidad de modernizar la Administración Pública, y por ende, modernizar la democracia. Un sistema democrático que pueda considerarse eficiente y eficaz hoy en día no solo debe garantizar la respuesta que este dé a los actores sociales, sino que estos puedan y tengan la capacidad de participar dentro de la formulación de esas respuestas.

Es por ello que el objetivo de la presente investigación va más allá de cuan funcional es el gobierno electrónico desde la perspectiva de los servicios electrónicos que podría brindar, sino a través de una metodología descriptiva

conocer si se está aplicando el gobierno electrónico en los municipios para, efectivamente, comprobar si se está mejorando la interacción entre actores sociales y el Estado. De igual forma, de acuerdo con Araya (2005; pág. 57) “la posibilidad tecnológica de una democracia directa y deliberativa, como una gran conversación, plantea un nuevo espacio para investigar y debatir en las ciencias sociales”.

Democracia y gobierno electrónico

En la agenda política mundial existe un hecho notorio, las democracias modernas siguen presentando fallas dentro de sus sistemas, producto entre otras cosas de esa inflexibilidad del Estado, lo cual impide el verdadero ejercicio del poder al ciudadano. Si bien en el siglo XX se consolidó la idea de que es el ciudadano el titular del poder político, actualmente, en el siglo XXI se debe consolidar la idea de que es el ciudadano quien debe ejercer ese poder del cual es titular según el concepto de soberanía popular.

En el marco normativo venezolano, este aspecto está especificado en el artículo 5 de nuestra Constitución (Asamblea Nacional Constituyente, 1999) al referirse que:

La soberanía reside intransferiblemente en el pueblo, quien la ejerce directamente en la forma prevista en esta Constitución y en la ley, e indirectamente, mediante el sufragio, por los órganos que ejercen el Poder Público.

Los órganos del Estado emanan de la soberanía popular y a ella están sometidos.

No obstante, para muchos gobiernos el ejercicio de la soberanía popular se resume simplemente en legitimarse solo en base al principio de la representación, en el ejercicio del sufragio. Justamente Sartori (2007) plantea este hecho, explicando que el problema no está en la ida (cuando se elige a un representante) sino, en el regreso de ese poder a su titular natural, en este caso, el ciudadano (quien es el que elige).

Por consiguiente, si el problema está en que el ciudadano ejerza efectivamente el poder del cual es titular, entonces el gobierno electrónico debe ser una herramienta que esté avocada totalmente a solucionar dicho problema, generando un espacio que permita consolidar de la forma más perfectible posible el verdadero concepto de gobierno del pueblo (demos: pueblo – cracia: poder).

Otro teórico que ha analizado la democracia como Robert Dahl (1992) señala que en una democracia genuina deben coincidir cinco condiciones básicas enunciadas como igualdad política, participación efectiva, entendimiento fundado, incidencia ciudadana en la agenda, y equiparación de posibilidades de incidencia.

Resulta innegable por ende, que en una sociedad donde se pueda desarrollar el gobierno electrónico, estos cinco elementos anteriormente planteados pueden ver aumentado sus alcances, resultando en mayor posibilidad de incidencia para los ciudadanos, en la medida que se otorgan más y mejores canales de participación, se facilita la integración ciudadana en la formulación de la agenda pública y no existe menoscabo para que la mayoría de los ciudadanos puedan participar.

De igual manera, la democracia permite que los ciudadanos puedan mantener control sobre la actuación del Estado, en un entorno de libertades y derechos fundamentales; permite además la alternancia entre los actores estratégicos de la sociedad y da la posibilidad de revocar mandatos. Por consiguiente, los gobernantes a los cuales se les otorga un mandato en un período desde el soberano deben comenzar a desarrollar acciones sostenidas para la implementación del gobierno electrónico que propicien elementos como control efectivo a este mandato otorgado, la transparencia en la gestión, la participación ciudadana y la incidencia en la gestión.

Estos enunciados teóricos permiten esclarecer que el gobierno electrónico no se debe ser reducido al aspecto de la mejora en la entrega de bienes públicos y servicios a la ciudadanía, sino también como la oportunidad para redefinir los conceptos y formas tradicionales de participación ciudadana y democracia.

Ahora bien, para comprender el alcance del gobierno electrónico tendríamos entonces que primeramente definirlo; de acuerdo a la Carta Iberoamericana de gobierno electrónico del CLAD (2007, pág. 7), este es:

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

Es notoria esa incidencia que han tenido las nuevas tecnologías de información y comunicación (TICs) en la cotidianidad de los ciudadanos,

cambiando el desarrollo de la actividad diaria traduciéndose en un beneficio para la sociedad; por ende, el ámbito gubernamental no ha sido la excepción a esta premisa.

Otros autores como Páez (2007, p. 2) indican que el gobierno electrónico es entendido como “la incorporación progresiva de tecnologías de información y comunicación en la gestión pública”. Esta incorporación está dirigida a mejorar la relación del Estado y la ciudadanía a través de una mayor interacción, simplificación de trámites, difusión de información, participación, entre otros.

Asimismo, Gómez (2007, p. 69) apunta a que el gobierno electrónico “es la combinación de las tecnologías de información y comunicación, por una parte, y de liderazgo gubernamental orientado al servicio para simplificar procesos y para acercar los servicios gubernamentales al ciudadano”. Ya no solo hablamos de la inserción de las TIC en la gestión pública, existe otro aspecto a considerar que es el liderazgo que emprende el gobierno para mejorar la prestación de los servicios públicos y permitir mayor interacción entre los ciudadanos y su gestión.

Sobre el punto de la inserción de las TICs, señala Castells (1996) que la característica principal de esta revolución tecnológica viene dada por la aplicación del conocimiento en un círculo de retroalimentación acumulativa, donde el hombre se puede convertir en usuario y creador al mismo tiempo. Si esto lo llevamos al ámbito público, esto implicaría un cambio en la relación gobierno-ciudadano, y a una transformación en las organizaciones en beneficio de la democracia, donde los ciudadanos se sientan partícipes en la toma de decisiones como actores activos de estas, todos elementos consagrados en nuestra Constitución (Asamblea Nacional Constituyente, 1999), en los artículos 6, 62 y 70.

En otras palabras, con esta innovación el gobierno no es solo un emisor de información, sino receptor de la misma por parte de los ciudadanos, generando un vínculo más directo y personalizado entre ambos, rompiendo así con los esquemas tradicionales de las relaciones Estado-ciudadanos de los enfoques sistemáticos. Este nuevo enfoque, partiendo de elementos técnicos, podría hacer del gobierno electrónico una herramienta vital para el desenvolvimiento de una democracia verdadera, que genere la participación real del ciudadano en las decisiones y proyectos que afecten a su comunidad.

Asimismo, si profundizamos en el tema de la gestión pública dentro de los sistemas democráticos, el gobierno electrónico como ha sido mencionado anteriormente, no solo moderniza la Administración Pública, y por ende, el

Estado, sino que aporta, una serie de beneficios con su implementación, tal como transparencia, eficiencia y eficacia a la gestión, lo que pueden dar cumplimiento al artículo 10 de la Ley Orgánica de la Administración Pública (LOAP)(Presidencia de la República, 2008) sobre los principios que rigen la actividad de la Administración Pública.

Efectivamente, el artículo 11 de la LOAP establece que “los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos o informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas”. Siendo entonces una obligatoriedad para la gestión pública el uso de las ventajas que ofrece los sistemas de gobierno electrónico.

De igual manera, otro beneficio en la gestión pública es que el gobierno electrónico permite la simplificación de trámites administrativos, acción que da cumplimiento al artículo 22 de la LOAP y el artículo 6 de la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (Presidencia de la República, 2014) todo esto incide en la reducción de costos en las instituciones, permitiendo a su vez la utilización eficiente de los recursos logrando soluciones sostenibles, surgiendo en consecuencia la posibilidad de inversión en nuevos planes, programas o proyectos en materia pública.

Conjuntamente, aporta confianza al ciudadano, logrando entre otros aspectos reducir el problema de corrupción que se presenta en la mayoría de las gestiones en nuestro país. Por otro lado, el gobierno electrónico permite la reducción de costos en las instituciones, permitiendo a la vez la utilización eficaz de los recursos logrando soluciones sostenibles, surgiendo por ende la posibilidad de inversión en nuevos programas, planes y/o proyectos.

Si resulta entonces ventajoso para la gestión pública y para la profundización de la democracia, es necesario entonces analizar cómo ha sido el desarrollo del gobierno electrónico en nuestro país y como ha sido su impacto en la gestión pública y en la participación ciudadana.

Gobierno electrónico en el ámbito venezolano

En el caso concreto, en cuanto a la implementación del gobierno electrónico en nuestro país, este ha tenido un largo transitar desde el inicio del siglo XX con el Decreto 825 del 22 de mayo del año 2000, abriendo puerta a futuros esfuerzos en esta materia. Este decreto determinaba que:

CONSIDERANDO, Que Internet es un medio que permite acceder a nuevos conocimientos, empleos y mano de obra especializada, además de ser un importante generador de iniciativas que incentivan el espíritu emprendedor de la población, sin distinción de clases sociales ni de generaciones, constituyendo una fuente inagotable de oportunidades para pequeñas, medianas y grandes empresas,

DECRETA: Artículo 1º: Se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela.

Aunado a esto, se pueden mencionar tres experiencias iniciales que tuvieron gran impacto en la gestión como lo fueron CADIVI (Comisión de Administración de Divisas), SENIAT (Servicio Nacional Integrado de Administración Tributaria) y ONIDEX (Oficina Nacional de Identificación y Extranjería), las cuales permitieron y han permitido la gestión de sus procesos respectivos a través de Internet.

Posteriormente, y en virtud de lo señalado por Páez y Castañeda, (2007, p 176) se comienza a aplicar el gobierno electrónico en el país:

A través del Plan Estratégico de Gobierno Electrónico (2001-2006), Venezuela asume al gobierno-e como política de Estado, destinado a profundizar la democracia, facilitando, en una primera fase el acceso a la información pública a través de los sitios web del sistema de administración pública nacional.

Es necesario destacar que en el plan referido la visión estaba dirigida a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, en la cual, mediante la utilización de las TICs existiera mayor transparencia, eficiencia y eficacia en la administración pública. Por otro lado, la misión estaba dirigida al desarrollo de estrategias, políticas, programas y marco regulatorio, para invertir, desarrollar y consolidar las TICs.

A su vez, Ángel Páez (2010, pág. 24) señala que justamente en el caso venezolano, “el Gobierno Electrónico no es percibido como panacea para resolver problemas de transparencia, eficacia y eficiencia de la Administración, sino como un enfoque potencialmente útil para transitar el camino hacia una genuina democracia”.

Hoy en día los esfuerzos dirigidos por parte del Estado venezolano en promover el gobierno electrónico han resultado en la aprobación de la Ley de Infogobierno en el año 2013, la cual señala en su artículo 6 la

obligación a “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 y con el Poder Popular” (Asamblea Nacional, 2013. De igual manera, en el artículo 20 de la misma ley señala:

El Poder Público y el Poder Popular están obligados a garantizar en sus portales de internet el ejercicio del derecho de las personas a participar, colaborar y promover el uso de las tecnologías de información libres, creación de nuevos servicios electrónicos o mejoramiento de los ya existentes.

Para los fines de la investigación, este artículo aporta un plano normativo con el cual se puede realizar la evaluación del desempeño de los portales web de las alcaldías de los municipios del Estado Zulia.

Un modelo de evaluación del gobierno electrónico en los municipios

Para las evaluaciones a realizar, esta investigación necesita contar con una base metodológica para medir el progreso del gobierno electrónico en los municipios, por lo que hará uso de la sistematización realizada por Esteves (2005) sumando algunos elementos presentados por Gómez (2007) que permitan actualizarla, pero manteniendo los criterios numéricos planteados por este. Siguiendo con este autor, la metodología consiste en cinco fases que son:

- **•Presencia:** En esta primera fase, tal como el nombre lo menciona, abarca la presencia del sector público utilizando las TICs, ofreciendo información elemental mediante la página web. Esta tiene un valor de 0,25 y está compuesto por las variables: logo, mapa del sitio, buscador, boletín municipal y contactos.
- **•Información urbana:** En esta fase ubicamos la información disponible de mapas y guías del municipio e información sobre el transporte y el tráfico en línea. Esta categoría comprende el uso de herramientas tecnológicas como aquellas que permiten observar fotos y videos del tráfico en sitios clave, en tiempo real. Tiene un valor de 0,50 y está compuesta por: mapas e información del transporte.

- **•Interacción:** En esta fase existe una relación más directa entre el ciudadano y los organismos de la administración pública, pudiendo accederse a información crítica, diligenciar formatos que se pueden obtener de una web, y se reciben opiniones y quejas a través de correos electrónicos. Está valorada con 0,75 y está compuesta por: correo electrónico, número telefónico, personalización y pagos por red.
- **•Transacción:** Esta fase incorpora aplicaciones de auto servicio para que se puedan realizar trámites completos en línea, es decir, los ciudadanos tienen la posibilidad de iniciar, realizar el seguimiento y finalizar cualquier trámite vía web, sin tener que ir personalmente a la dependencia correspondiente. Tiene un valor de 1,00 y está compuesta por: carpeta ciudadana, certificado digital, seguimiento, trámites en línea y móvil.
- **•Participación ciudadana:** En esta fase final se percibe una mayor interacción gobierno-ciudadanos, debido a que se permite un diálogo, a través de, entre otros medios, blogs y foros, siendo así más directo y bidireccional, el gobierno, además, busca opiniones y una participación activa para la toma de decisiones. Tiene una valor de 1,25 y está compuesta por la variable: participación ciudadana. **Ver gráfico Nro. 1.**

Gráfico Nro. 1

Fases de desarrollo	Ponderación	Componentes
Fase presencial	0,25	Logo Mapa del sitio Web Buscador Boletín Municipal Contactos
Fase de información urbana	0,50	Mapa Información de transporte
Fase de interacción	0,75	Correo electrónico Número telefónico Personalización Pagos por red Carpeta ciudadana
Fase de transacción	1,00	Certificado digital Seguimiento Trámites en línea Móvil
Fase de participación ciudadana	1,25	Participación ciudadana

Fuente: Briceño (2017) basado en Esteves (2005) y Gómez (2007)

Es necesario resaltar que la aplicación de esta metodología busca darle mayor trascendencia a la participación democrática en los portales web a ser evaluados, es por ello que el aumento en la importancia de las fases es gradual, dicho de otro modo, tendrá mayor ponderación un mecanismo de participación que el logo de la alcaldía. En suma, las fases arrojan un resultado de 3,75, el cual representa el 100% del valor ideal que deberían sacar los portales web de las alcaldías a analizar.

Con el fin de llegar a un valor final, el procedimiento consistirá en sacar el valor último que sumarían las alcaldías evaluadas en el caso ideal de que pasaran la evaluación con un 100% de aprobación, es decir: $3,75 \times 21$ (municipios que conforman el estado) = 78,75. Este sería el resultado ideal de la entidad con respecto a la metodología planteada. Un elemento importante a destacar para la investigación es que el criterio que legitima estas fases señaladas anteriormente, parte de estas fases del Gobierno Electrónico en su desarrollo e implementación están validadas por la Organización de Estados Americanos (OEA) (2013).

Conjuntamente, esta investigación concentra su foco de estudio en los municipios en razón de que estos constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, siendo así uno de los ámbitos gubernamentales que están más cerca del ciudadano. De igual manera el gobierno electrónico impacta en el cómo se hacen las cosas o en cómo se pueden hacer a partir de ahora (Canchica, García y Márquez, 2014), viéndose modificada la participación ciudadana mencionada en el artículo 70 y en el artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela sobre el Poder Público Municipal, señalando que en las actuaciones del municipio debe estar incorporada la participación ciudadana.

Resultados

Los resultados de la investigación deben entenderse en función de la accesibilidad a la democracia por parte de los ciudadanos, si las plataformas web de las alcaldías del estado Zulia están adaptadas o en proceso de adaptarse a las TICs, y si, por medio de ellas, están avocadas esas plataformas a brindarle a la ciudadanía la capacidad de participar y formar parte en las decisiones que su administración municipal está tomando.

Como punto de partida es necesario destacar que no todas las alcaldías del estado Zulia poseen portales web. Únicamente el 28,57 % frente a un 71,43 % tienen portal web oficial, es decir, 6/21 alcaldías son las que poseen una

página en internet. Esta cifra representa un dato desalentador con respecto al resultado final de la investigación.

Cabe destacar que de las alcaldías tomadas, que son un total de 6/21 municipios que conforman el estado Zulia, dos (2) de esas seis (6) no tienen un portal oficial con la determinación “gob.ve” lo cual indica que no son páginas reconocidas como oficiales por el organismo adecuado en su portal www.gobiernoenlinea.gob.ve en el cual se le asignan las denominaciones oficiales a las alcaldías. **Ver gráfico Nro. 2.**

Gráfico Nro. 2.

Lista de Municipios y portales web de sus alcaldías		
Sub Región	Municipio	Alcaldía
Sub-región Guajira	Guajira	No posee
	Mara	No posee
	Almirante Padilla	No posee
Sub-región Capital	Maracaibo	www.alcaldiademaracaibo.gob.ve
	San Francisco	www.ciudadsanfrancisco.com.ve
	Jesús Enrique Lossada	No posee
Sub-región Perijá	La Cañada de Urdaneta	No posee
	Rosario de Perijá	www.rosariodeperija.gob.ve
	Machiques de Perijá	www.alcaldiademachiques.com
Sub-región Sur del Lago	Catatumbo	No posee
	Francisco Javier Pulgar	No posee
	Colón	www.alcaldiadecolon.gob.ve
	Jesús María Semprún	No posee
	Sucre	No posee
	Santa Rita	No posee
Sub-región Costa Oriental del Lago	Cabimas	No posee
	Lagunillas	No posee
	Simón Bolívar	No posee
	Valmore Rodríguez	No posee
	Baralt	www.alcaldiabaralt-zulia.gob.ve
	Miranda	No posee

Fuente: Briceño (2017)

Si se cuenta esta realidad, entonces solo 19.05 % de las alcaldías en el estado Zulia cuentan con un portal web oficial, colocando el gobierno electrónico en una situación desfavorable en esta entidad; sin embargo, se

decidió continuar la evaluación incluyendo a los portales que no tuvieran denominación oficial, pues al final, lo que toma importancia es que el ciudadano tenga la posibilidad de interactuar y participar con la gestión gubernamental de su municipio.

Es necesario resaltar que siendo este el caso, el resultado final obtenido de la suma de todas las alcaldías que tendrá la investigación debe ser modificado, en vista que se había diseñado un resultado ideal de 78,75 correspondiente a las 21 alcaldías, por consiguiente, la cálculo final sería la siguiente: $3,75 \times 6 = 22,5$, siendo este el resultado ideal total según los portales a evaluar.

Conociendo la primera realidad del gobierno electrónico en el municipio zuliano, se puede pasar a la segunda realidad: los resultados arrojados por los portales evaluados. Datos que pueden ser apreciados en el siguiente gráfico donde se pueden apreciar los resultados, de mayor a menor, obtenidos por las alcaldías durante la investigación (febrero de 2017). **Ver gráfico Nro.3.**



Como se puede apreciar, por la sumatoria de sus fases la alcaldía del municipio Maracaibo es la que posee el resultado más alto entre las alcaldías que han sido evaluadas, siendo la alcaldía de Machiques la que posee el peor resultado de todas. De estos datos se puede inferir un elemento importante: la alcaldía peor evaluada no cuenta con un sitio oficial asignado por el organismo competente, es decir, aquellas que no tienen la dirección “gob.ve” la cual las identifica como portales oficiales. Dicha condición, aunque ese no sea el fin de esta investigación, podría estar incidiendo en su funcionamiento.

Por otro lado, en la evaluación por fases se puede comprobar cuales son las fallas de los portales en el momento de su funcionamiento. Un hecho notorio en la investigación es que ninguno de los portales tuvo los méritos para obtener el 1,25 que otorga la última fase, y la más importante para esta investigación, es decir, la participación ciudadana que nos conduciría a la democracia electrónica.

Producto de la observación vemos que las plataformas, en su mayoría, funcionan más como portales de noticias que como herramientas institucionales para la efectiva participación de los ciudadanos en las decisiones del sector público. De igual manera, exceptuando los portales de la alcaldía de San Francisco y la de Maracaibo en algunos casos, el resto de los portales no ofrecen la oportunidad de hacer pagos en línea, realizar trámites y conseguir certificados digitales, condicionando posteriormente la ponderación tan baja que finalmente estos reciben.

Para finalizar, los resultados obtenidos por cada alcaldía permiten conocer, en suma, cuál fue el resultado final que tiene el gobierno electrónico en el estado Zulia. Como se pudo plantear anteriormente, al solo tener 6/21 portales en funcionamiento, el resultado ideal de la investigación sería 22.5; no obstante, la investigación arrojó una suma total de 5,34 cuando se suman los datos recogidos en el gráfico Nro. 3. Esta cifra al expresarla en porcentaje da como resultado final un 23,73%, en relación 100% que es 33,75, recordando que existen 15 municipios al momento de realizar la evaluación que no poseen portales, siendo esta una variable que arrojaría un resultado menos favorecedor si se tomaran esos datos en la fórmula.

Conclusiones

Bajo el marco analítico conceptual establecido por esta investigación en base a los planteamientos de autores como Sartori (2007) y Dahl (1992), donde se ha resaltado que la importancia en los regímenes democráticos en el Siglo XXI es la devolución del poder al soberano, es necesario conocer que acciones se están empleando para hacer de esto una realidad, dicho de otro modo, observar si los gobiernos están conscientes de que la democracia es un concepto que ya no puede vivir y legitimarse solo en el principio de la representación, y si ellos efectivamente están ejecutando acciones para devolver el poder que cada 4, 5 o 6 años el ciudadano les otorga en elecciones.

Al comparar este criterio analítico con los resultados obtenidos, se puede apreciar claramente el gobierno electrónico en los municipios del estado

Zulia es una herramienta que todavía está en un estado incipiente; aunque hayan existido iniciativas para desarrollar el uso de las nuevas tecnologías en la gestión pública en estos municipios, no hay signos concretos de su consolidación en la región,

De igual forma, los gobiernos municipales del estado Zulia actualmente no cuentan con mecanismos que permitan la participación ciudadana a través de sus portales web, aún cuando hay un marco legal que lo estipula y lo obliga. El gobierno electrónico en la región teniendo como referencia los nuevos retos de la democracia no muestra señales notables de adaptación para estos retos, presentando un sistema ineficiente y poco actualizado para con la democrática participación de los ciudadanos.

Cuando una gestión gubernamental en los municipios aplica sustancialmente las TICs a través del gobierno electrónico, permitirá acercar a los sectores más alejados de la localidad a los procesos propios del gobierno, vinculando a los actores de cada comunidad en la solución de problemas en función de las propias demandas societales.

De igual modo, se recomienda a las alcaldías y a todas las instituciones políticas venezolanas adaptar su gestión a las TICs y trabajar en función de la efectiva democratización de las instituciones venezolanas. Para esto, se requiere la motivación tanto de los organismos de gobierno como los gobernados quienes son los que eligen a los primeros, de manera que la interacción entre ambos se vea promovida y los canales de participación correctamente definidos.

Así mismo, es necesario que las autoridades puedan ir más allá de la fase de transacción en sus portales y que orienten sus esfuerzos a generar verdaderos procesos de transformación y participación democrática. El fortalecimiento del sistema democrático venezolano vendrá de la mano de la inclusión activa de los ciudadanos en los procesos de participación y toma de decisión y el gobierno electrónico tal como se ha señalado, es la plataforma en la cual puede basarse esta participación.

A su vez, cada ciudadano venezolano debe involucrarse, exigir y demandar la puesta en marcha del gobierno electrónico en la gestión municipal. Las TICs son un gran recurso que no deben reducirse solamente al entretenimiento, puede ser una herramienta fundamental para el mejor ejercicio en la Administración Pública.

Por otro lado, en relación a la metodología utilizada, es necesario considerar el uso de las redes sociales dentro de las fases de evaluación del

gobierno electrónico, las aplicaciones de mensajería, así como también las transmisiones de video en tiempo real, que permitiría una participación más directa del ciudadano.

Referencias

- Arcila, Carlos (2010), Balance del Gobierno Electrónico venezolano. De la teoría a la práctica. El Gobierno Electrónico en Venezuela: Balance y perspectivas. Venezuela., Centro de Investigación de la Comunicación – Universidad Católica Andrés Bello/ Universidad de los Andes. En: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/32206/1/elgobiernoelectronicoenvenezuela.pdf>. Consultado: 20 de agosto de 2015
- Araya, Rodrigo (2005), Internet, política y ciudadanía, Nueva Sociedad, N° 195, enero-febrero, Venezuela. Friedich Ebert Stiftung. En: http://nuso.org/media/articles/downloads/3239_1.pdf. Consultado: 15 de agosto de 2016
- Asamblea Nacional (2013), Ley de Infogobierno. Gaceta Oficial N° 40.274. Venezuela.
- Canchica, Rosana; García, Alejandra; Márquez, Mariajosé. (2014). Experiencia de los ciudadanos venezolanos con el Gobierno Electrónico. Trabajo de grado para optar al título de Licenciado en Ciencia Política. Universidad del Zulia.
- Castell, Manuel (2001). La revolución de la tecnología de la información. La era de la información. Siglo XXI editores. México
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). Carta Iberoamericana de gobierno electrónico. IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado. Chile.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (1998). Una Nueva Gestión Pública para América Latina. Consejo Directivo del CLAD. Caracas.
- Asamblea Nacional Constituyente. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5453. (Extraordinaria), Marzo 24, 2000

- Gómez, Pavel (2007). El gobierno electrónico en el municipio venezolano. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Año 4: N° 2, Mayo-Agosto.
- Dahl, Robert (1992). La democracia y sus críticos. Editorial Paidós, España.
- Esteves, José (2005), Análisis del desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España. IE Working Paper. Madrid: Instituto de Empresa. En: http://latienda.ie.edu/working_papers_economia/WPE05-32.pdf. Consultado: 2 de julio de 2015.
- Organización de los Estados Americanos. (2013). Gobierno Electrónico En: www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp Consultado: 2 de julio de 2015.
- Páez, Ángel (2007). Gobierno Electrónico: entre Apocalípticos e Integrados. Ponencia presentada en el 3er Congreso de Investigadores Venezolanos de la Comunicación. Margarita, Venezuela. En: <http://www.invecom.org/eventos/2007/docs/ANGELPAEZ.pdf>
- Paez, Ángel (2010) Hacia una teoría venezolana sobre Gobierno **Electrónico** **El Gobierno Electrónico en Venezuela: Balance y perspectivas**. Venezuela., Centro de Investigación de la Comunicación – Universidad Católica Andrés Bello/ Universidad de los Andes. En: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/123456789/32206/1/elgobiernoelectronicoenvenezuela.pdf>. Consultado: 20 de agosto de 2016.
- Páez y Castañeda. Evolución del Gobierno Electrónico en Venezuela. En: <http://revistasenlinea.saber.ucab.edu.ve/temas/index.php/temas/article/viewFile/320/324>. Consultado el: 11 de junio de 2014 a las 9:30pm
- Presidencia de la República (2008), Decreto con rango, valor y fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta oficial 5.890. Venezuela.
- Presidencia de la República (2000), Decreto N. 825 Sobre el Acceso y Uso de Internet. Gaceta Oficial N° 36.955. Venezuela.
- Sartori, Gionvanni. (2007) ¿Qué es la democracia? Santillana Ediciones Generales. Madrid, España