

# Gobierno electrónico en los municipios del Estado Zulia

## *E-government in the municipalities of state Zulia*

Portillo Ríos, Rixio Gerardo

Universidad Católica Cecilio Acosta.

Portillo Ríos, Raymundo Alberto

Universidad del Zulia. E-mail:rayportillo@gmail.com

Recibido: 14/01/13 Aceptado:29/01/13

### **Resumen**

El gobierno electrónico se define como aquella actividad aplicada por los entes gubernamentales, para aumentar la eficiencia en la gestión pública derivada de la utilización y aplicación de herramientas digitales, teniendo como ápice de dichas políticas, mejorar los servicios para los ciudadanos; razón por la cual la presente investigación analítica exploratoria, busca analizar la propuesta de gobierno electrónico ofertada por los cabildos metropolitanos del estado Zulia, con presencia a través de portales de acceso público; centrandó dicho estudio en los cinco niveles y/o componentes básicos del gobierno electrónico: la presencia, información urbana, grados de interacción, tipo de transacciones ofertadas y la posible transformación de nuevos vehículos de comunicación con los gobernados, denominada e-democracia; para la medición de los elementos se aplicó un instrumento dicotómico, con tabulación ascendente para determinar la etapa o nivel de aplicación de la variable. Por los resultados obtenidos el gobierno electrónico es una herramienta con poca aplicación en la gestión municipal de la región zuliana, en donde menos de la mitad de los cabildos tienen presencia en Internet con portales oficiales, los mismos pocas veces alcanzan niveles de participación y transformación ciudadana, ya que se limitan a la muestra de noticias e información con poco impacto entre los gobernados.

**Palabras clave:** Gobierno electrónico, municipios, gestión pública, ciudad, participación ciudadana.

## Abstract

E-government is defined as an activity pursued by government agencies, to increase efficiency in governance resulting from the use and application of digital tools, with the apex of such policies, improve services to citizens; reason this exploratory analytical research, analyzes the e-government proposal offered by metropolitan councils Zulia state, with presence through public gateways, this study focused on five levels and / or basic components of e-government: the presence, urban information, degree of interaction, type of transactions offered and the possible transformation of new vehicles of communication with the governed, called e-democracy for measuring elements applied a dichotomous instrument, ascending tabbed to stage or application level of the variable. From the results e-government is a tool with little application in municipal management of Zulia, where less than half of the councils have an Internet presence with official websites, they rarely reach levels of citizen participation and transformation because the sample is limited to news and information with little impact among the governed.

**Keywords:** E-Government, municipalities, public administration, city, citizen participation.

## 1. Introducción

El desarrollo de la Tecnología de la Información y la Comunicación ha incidido notablemente en los aspectos más sensibles de la cotidianidad de la sociedad contemporánea, desde la simplificación de varios procesos operativos en las organizaciones hasta el acceso a un sin fin de documentos digitales; por lo cual son cada vez más, los que se suman a la promoción y participación de una “cultura digital” que busque principalmente la integración de los diferentes actores de la sociedad.

En Venezuela la implementación del Plan Nacional de Ciencia y Tecnología ha motivado la discusión en la participación de los diferentes factores de la sociedad, concibiendo el gran auge tecnológico de los últimos años como una oportunidad de inclusión que fomente la construcción de una cultura científico - tecnológica que oriente las potencialidades y capacidades nacionales hacia la transformación de la sociedad venezolana, a partir de la configuración de valores y modelos de

acción que promuevan una ciencia, tecnología e innovación pertinente, integral, y de producción colectiva (Ministerio del Poder Popular para Ciencia y tecnología, 2005).

Dicha participación en el campo tecnológico es determinada por el grado de acceso que la sociedad venezolana posee en relación a la red y en el uso específico que se hace de las diferentes herramientas informáticas a su disposición; según la Comisión Nacional de Telecomunicaciones (Observatorio Estadístico de la Comisión Nacional de Tecnología, 2010) en el país a finales del año 2010 existían 2.608.445 de suscriptores de internet lo que representa un 10% de la población total, en donde no está discriminado el número de usuarios por suscripción. En este sentido, la misma Comisión Nacional de Telecomunicaciones ofrece en su estadística una relación de suscriptores por usuarios en los hogares del país y determina que un 36,69 % de las familias en Venezuela poseen una suscripción de internet o algunos de sus miembros es usuario asiduo de las aplicaciones en la red.

De allí la pertinencia de evaluar la incidencia de la participación ciudadana en los diferentes procesos políticos y sociales a través de su incorporación en las decisiones que son propias en la administración pública, mediante la presencia y transferencia de información de los entes gubernamentales en la red y el establecimiento de los vínculos de comunicación digital entre los ciudadanos y los gobernados.

Dicha participación informática en las decisiones de la gestión pública se denomina gobierno electrónico, el cual es la aplicación de tecnologías basadas en internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las administraciones *públicas*, con la finalidad de buscar elementos esenciales para la transparencia en la distribución de recursos, lo que permite informar a los ciudadanos y hacerlos participantes activos de la gestión pública (OECD, 1998).

Sin embargo, el proceso de descentralización ha clasificado los niveles de gobierno en forma descendente según la proximidad de la gestión y los gobernados, hasta el nivel más próximo de la participación ciuda-

dana, ejemplificado el escalón primario de esta jerarquía en el cabildo o alcaldía municipal, siendo esta la administración de la estructura de gobierno, que se encuentra en mayor contacto con la población; por la cual es definida como una “unidad política primaria de la organización nacional de la República” según lo establecido en el artículo 02 de la Ley Orgánica del Poder Municipal (Asamblea Nacional, 2005).

Entre los aspectos determinantes para el desarrollo del gobierno electrónico es necesario mencionar, la incidencia tecnológica mediante el nivel de acceso de los ciudadanos, lo cual puede convertirse en un vehículo privilegiado para que éstos tengan un mejor conocimiento de la administración de recursos, lo que beneficiaría a fomentar entre los ellos altos niveles de transparencia y confiabilidad con sus cabildos metropolitanos, que son los encargados principales de solventar los problemas más cercanos de las comunidades, respondiendo de forma eficiente y efectiva al binomio propuesto por el PNCT “tecnología – desarrollo” para favorecer la descentralización en los procesos de toma de decisiones (Ministerio del Poder Popular para Ciencia y tecnología, 2005).

La dinámica contemporánea de la sociedad venezolana en los últimos años, ha puesto de relieve estos aspectos como vértices tangenciales de la participación y el papel protagónico ciudadano en la construcción de un nuevo modelo de gobierno, capaz de relacionar desarrollo, tecnología, descentralización y participación desde lo local a lo nacional; razón por la cual las regiones y sus entes gubernamentales se han convertido en una red de articulación de políticas públicas más integradas.

Por ello se hace necesario analizar el gobierno electrónico de los municipios y alcaldías en el estado Zulia, por ser ésta unas de las regiones del país con mayor auge en la participación tecnológica mediante el acceso a internet, ubicándose en el tercer estado con el índice más alto de usuarios interconectados a la red (Peña, 2011).

## **2. Objetivos de la investigación**

El objetivo general de la presente investigación se centró en analizar el gobierno electrónico de los municipios y alcaldías en el estado Zulia. Para alcanzarlo se formularon los siguientes objetivos específicos: Determinar la presencia del gobierno electrónico de los municipios en el estado Zulia. Destacar la información urbana presentes en los portales web de los municipios en el estado Zulia. Describir la interacción que ofrecen los portales web de los municipios en el estado Zulia. Identificar el tipo de transacciones propuestas por los portales web de los municipios en el estado Zulia. Y determinar los instrumentos de participación ciudadana que ofrecen los portales web de los municipios en el estado Zulia.

## **3. Tipo de Investigación**

El presente estudio encuadra en la taxonomía analítica exploratoria, ya que busca describir y determinar los diferentes elementos que proponen la propuesta de gobierno electrónico que ofrecen los portales web de los municipios del estado Zulia; haciendo una evaluación periódica en un intervalo de tiempo determinado sobre el contenido, la información y en la interactividad, que presentan los portales web oficiales de los cabildos municipales de la región zuliana.

Por sus características dicha investigación es de tipo no experimental, ya que el estudio de la variable, se realizó en el entorno virtual, particularidad primordial del gobierno electrónico. A su vez se define como transeccional, ya que la observación de los diferentes portales se realizó en un lapso de tiempo previamente delimitado (Diciembre 2011- Enero 2012).

## **4. Población**

Se consideraron todos aquellos portales web que ofrecen las diferentes alcaldías de los municipios del estado Zulia, sub divididas en cinco sub regiones estadales, según lo señala décimo Plan estratégico de desarrollo del estado Zulia (Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas

del Estado Zulia, 2009), como se indica en el cuadro N°1, en donde además se identificó los portales webs oficiales de sus gobiernos municipales que se encontraban en línea al momento del estudio, y por los cuales se puede acceder desde cualquier buscador web, a través de dispositivos con conexión a internet.

Cuadro N°1.

Cuadro de sub regiones y municipios político administrativos del Estado Zulia.

<b>Sub Región</b>	<b>Municipio</b>
Subregión Guajira	Guajira (Páez)
	Mara
	Almirante Padilla
Subregión Capital	Maracaibo
	San Francisco
	Jesús Enrique Lossada
	La Cañada de Urdaneta
Subregión Perijá	Rosario de Perijá
	Machiques de Perijá
Subregión Sur del Lago	Catatumbo
	Francisco Javier Pulgar
	Colón
	Jesús María Semprún
	Sucre
Subregión Costa Oriental del Lago	Santa Rita
	Cabimas
	Lagunillas
	Simón Bolívar
	Valmore Rodríguez
	Baralt
	Miranda

Fuente: Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas del estado Zulia, (2009)

## 5. Técnicas de Recolección de datos

Para la recolección de datos se establecieron dos fuentes, una primaria constituida por un instrumento diseñado para medir el nivel de desarrollo del gobierno electrónico, el mismo se dividió en cinco secciones, correspondientes al nivel de eficiencia planteado por Estevez (2005); cada uno de los bloques contenía afirmaciones cerradas determinadas por los indicadores, con dos opciones de respuesta una afirmativa y otra negativa. Los veintiocho ítems dicotómicos fueron aplicados siguiendo la navegación de cada uno de los portales web gubernamentales. La segunda fue orientada a la revisión documental, como memorias y cuentas de los gobiernos regionales, informes de organismos municipales, entre otros, utilizada para la confrontación con los resultados obtenidos en el proceso de investigación.

## 6. Técnicas de Análisis

El estudio de los datos se realizó a través de un análisis estadístico descriptivo, con una técnica de presentación de datos, mediante el cruce de indicadores, con lo cual se buscó reflejar la situación de la variable de estudio tal y como esta fue planteada y desarrollada en todo el proceso de investigación. Para el análisis estadístico se procedió a realizar una base de datos digital donde se vació toda la información recabada a través del instrumento, clasificada por ítems y dimensiones, luego se calcularon las tablas de frecuencia de cada uno de los ítems, para apreciar el comportamiento de las tendencias estadísticas de los resultados obtenidos; seguidamente se agruparon por indicador y sub dimensión, de modo que se facilitara y sintetizara la información para el análisis y discusión de los resultados.

Después de agrupados los ítems por indicadores, fueron identificados y re-codificados para la combinación de dichos elementos, de acuerdo a la valoración dicotómica que se aplicó en el instrumento diseñado, de esta manera se obtuvieron nuevas tablas de frecuencia por sub dimensiones de cada uno de los elementos que componen la variable estadia-

da. Tomando como referencia las tablas de frecuencia obtenidas y los gráficos por sub-dimensiones e indicadores, se procedió a analizar toda la información recabada en la investigación, para su mejor explicación y la respectiva contratación de autores.

## **7.Gobierno electrónico**

Según Brys (2005) el gobierno electrónico se basa en el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información por parte de las instituciones del estado para crear un nuevo modelo de administración pública que tiene como finalidad mejorar cualitativamente la provisión de los servicios e información a los ciudadanos, aumentando la eficiencia, eficacia y transparencia del sector público, con la plena participación ciudadana y avanzar hacia la sociedad de la información y del conocimiento compartido.

Por su parte Lévy (2004) relaciona el gobierno electrónico a la tendencia británica de gobierno público, la cual establece que éste consiste en la aplicación de herramientas tecnológicas para ofrecer eficiencia y transparencia en los servicios públicos aplicando métodos que son propios del comercio electrónico, en donde se encuentra de manera implícita la transmisión o transferencia de datos para la obtención de un beneficio recíproco de los actores sociales.

También, el instituto nacional de administración pública de España orienta su concepción práctica del gobierno electrónico en la capacidad de habilitar a los usuarios al acceso a la información y los servicios de la administración cuando ellos la necesitan o requieran; estableciendo de igual manera, que el ente gubernamental debe conocer primeramente las necesidades de sus usuarios, para poder así responder satisfactoriamente a las exigencias mismas de sus conciudadanos (INAP, 2008)

Criado et al (2002) relacionan la definición del gobierno electrónico a la adaptación de las TIC para las administraciones públicas por diferentes vías, a través de las que se conectan e interactúan con otras organiza-

ciones y personas, mencionando diversas herramientas que son propias de este mecanismo comunicacional entre las que se destacan, los sitios web, el correo electrónico, el teléfono móvil, los PDA, las video conferencias, el cable, las redes de radio y televisión digital, y las conexiones satelitales.

Estevez (2005) establece algunos beneficios fundamentales que favorecen el desarrollo en el gobierno electrónico dentro de la gestión política y social de la administración pública:

- El gobierno electrónico permite el uso del internet y de las redes telemáticas como canales de comunicación con los ciudadanos, complementando a los canales tradicionales o convencionales.
- Los servicios de gobierno electrónico pueden prestarse en tiempo real, según los requerimientos de los ciudadanos y usuarios, las 24 horas del día, los 7 días de la semana y los 356 días del año.
- Permite la optimización de recursos humanos, técnicos y presupuestarios, pues pueden brindarse diferentes soluciones de manera expedita, minimizando el impacto de los procesos burocráticos.
- Permite de igual manera un manejo eficiente y eficaz de la información sobre la administración de los recursos propios de cada localidad a los ciudadanos.
- Representa para los ciudadanos una oportunidad permanente para su intervención en la toma de decisiones que inciden en las políticas más cercanas de su entorno.
- Un mecanismo de inclusión para los sectores más alejados de las dependencias públicas, que permite el establecimiento de las políticas de gobierno de manera más directa y sin intermediarios.

## **8. Niveles de desarrollo del gobierno electrónico.**

Estevez (2005) establece los diferentes niveles que permiten la medición de la efectividad del gobierno electrónico en función de la atención de los ciudadanos y su capacidad de interactuar con las herramientas telemáticas y su incidencia en la toma de decisiones gubernamentales, de

manera que la representatividad del sistema democrático desemboque una participación protagónica. Es así como la presencia en la red es fundamental para el acceso de los ciudadanos a la información relacionada con su entorno en medio de la red, lo que beneficiaría la participación directa de los usuarios y la difusión permanente de las decisiones locales.

En esta fase se encuentran, según Estevez (2005), aquellos servicios que tienen la capacidad de proveer información sobre su acción al ciudadano, por lo que es preciso afirmar que existe información en línea sobre las políticas de gobierno, así como de la incorporación de herramientas básicas de interactividad, como la búsqueda generalizada de contenidos y descarga de leyes, reglamentos y ordenanzas municipales.

Sin embargo, para Soriano (1998) esta simple presencia no asegura la efectividad del esfuerzo comunicacional ya que lo único que se asegura es que cualquier usuario por simple curiosidad pueda acceder al sitio web del cabildo, lo que produciría en sí mismo una invisibilidad activa dentro del millar de sitios existentes en la red.

Otro aspecto considerado por Estevez (2005) es la información urbana en donde se provee información sobre las tramas territoriales existentes, las vías y avenidas principales, el sistema de transporte público desarrollado y la aplicación de herramientas técnicas como la navegación de mapas que permitan la ubicación exacta de los hitos arquitectónicos de la localidad.

La identificación de estos lugares es determinante para la formación de la identidad urbana, ya que los individuos de una ciudad forman su propia identidad social en base a considerarse pertenecientes a un espacio por lo cual las personas pueden definirse así mismas en base a una apropiación selectiva de un entorno urbano con valor representativo y simbólico (Portillo, 2011).

Estevez (2005) acuña otro elemento en el proceso de aplicación del gobierno electrónico, representado en la fase de interactividad en los

servicios de gestión, en donde se encuentra implícito el contacto y la transacción entre la administración pública y los ciudadanos, la cual puede realizarse por diferentes medios; teléfonos, correo electrónico, redes sociales, entre otros. Por lo que puede afirmarse que la interacción consiste en una comunicación bi-direccional entre el ciudadano y el servicio en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias de los diferentes organismos públicos.

Por su parte Revuelta y Pérez (2005) definen a la interactividad como el proceso de comunicación desarrollado en la red que permite la interrelación entre un o más sujetos de forma sincrónica o asincrónica, bi-direccional y multidireccional que permite una participación más activa de los usuarios, trasladándolos desde un simple rol de receptor a protagonista en el sistema comunicativo.

## 9. La E-democracia

Como escalafón de la gestión pública digital, Estévez (2005) establece que después de los niveles de presencia, información urbana e interactividad, la gestión de gobierno electrónico debe apuntar a la consolidación de la e-democracia; la cual está definida como los servicios de participación ciudadana que contempla foros de conversación e intercambio sobre las cuestiones y asuntos municipales o bien adaptaciones de los web sites para personas con discapacidades o movilidad reducida.

Para Lévy (2008) la democracia electrónica consiste en animar cuanto más sea posible la expresión de los problemas urbanos, así como agilizar las soluciones sociales con la participación directa de los ciudadanos; y esto gracias a las posibilidades de comunicaciones interactivas que ofrece el ciberespacio, dicho término incluye la auto organización de las comunidades locales, la participación en las deliberaciones de los grupos debidamente concernidos para la toma de las decisiones, la transparencia de las políticas públicas y la contante evaluación de los ciudadanos.

Por su parte Oriol y Del Alamo (2003) establecen que la democracia

electrónica debe basarse en cinco principios fundamentales; la participación efectiva, la igualdad política; el entendimiento ilustrado, el control de la agenda por parte de los ciudadanos; y la inclusión o la garantía de una igualdad básica en las facilidades, dicho sistema se basa en la utilización de las redes digitales para llevar a cabo sus funciones clave, tales como la articulación de intereses, los procesos de toma de decisiones, y el intercambio de información entre actores. Por lo que se entiende que la democracia electrónica debe ser la cúspide de la propuesta del gobierno electrónico, meta plena y certera en donde la participación protagónica de los ciudadanos, sea la expresión de una gestión pública aplicada por y para la gente.

## **10. Análisis y discusión de los resultados**

De la población y/o universo compuesto por los veintiún municipios del estado Zulia, sólo 42.85% de las alcaldías posee un sitio oficial en la red, con fácil acceso y ubicación desde cualquier buscador en línea, en contraparte el 52.39% restantes no poseen portales oficiales, a pesar de que el Ministerio de Ciencia y Tecnología dispone y asignó la respectiva dirección URL, con la descripción electrónica gubernamental propia (gob.ve) aunado al nombre de la alcaldía, según señala, la web del Instituto Nacional de Estadística (2012). Hay que considerar además que 4,56% de la población posee sitio web oficial pero el mismo no se encontraba en funcionamiento al momento de la medición (Diciembre 2011- Enero 2012), por lo que aunque presente en la web no pudo ser evaluado tomando en consideración el instrumento diseñado. De esta manera la muestra estadística quedo compuesta de la siguiente manera:

Cuadro N°2.

Cuadro de Municipios del Estado Zulia y portales web oficiales de sus gobiernos locales.

<b>Listado de Municipios y portales web oficiales de sus alcaldías</b>		
<b>Sub Región</b>	<b>Municipio</b>	<b>Portal Web</b>
Subregión Guajira	Guajira (Páez)	<a href="http://alcaldiaindigenabolivariana-guajira.gob.ve/">http://alcaldiaindigenabolivariana-guajira.gob.ve/</a>
	Mara	<a href="http://www.alcaldiademara.gob.ve/">www.alcaldiademara.gob.ve/</a>
	Almirante Padilla	No Posee
Subregión Capital	Maracaibo	<a href="http://www.alcaldiademaracaibo.gob.ve/">http://www.alcaldiademaracaibo.gob.ve/</a>
	San Francisco	<a href="http://www.ciudaddeprogreso.org.ve/">http://www.ciudaddeprogreso.org.ve/</a>
	Jesús Enrique Lossada	No posee
	La Cañada de Urdaneta	No posee
Subregión Perijá	Rosario de Perijá	<a href="http://www.rosariodeperija.gob.ve/">http://www.rosariodeperija.gob.ve/</a>
	Machiques de Perijá	No posee
Subregión Sur del Lago	Catatumbo	No posee
	Francisco Javier Pulgar	No posee
	Colón	<a href="http://www.alcaldiadecolon.gob.ve/">http://www.alcaldiadecolon.gob.ve/</a>
	Jesús María Semprún	No posee
	Sucre	No posee
Subregión Costa Oriental del Lago	Santa Rita	<a href="http://www.santarita-zulia.gob.ve/">http://www.santarita-zulia.gob.ve/</a>
	Cabimas	<a href="http://www.alcaldiabolivarianadecabimas.gob.ve/">http://www.alcaldiabolivarianadecabimas.gob.ve/</a>
	Lagunillas	<a href="http://lagunillas-zulia.gob.ve/">http://lagunillas-zulia.gob.ve/</a>
	Simón Bolívar	No posee
	Valmore Rodríguez	No posee
	Baralt	<a href="http://alcaldiadebaralt-zulia.gob.ve/">http://alcaldiadebaralt-zulia.gob.ve/</a>
	Miranda	No posee

Fuente: Elaboración propia (2012)

En referencia a lo planteado por Brys (2005) donde afirma que el gobierno electrónico se basa en el uso de las nuevas tecnologías de la comunicación y de la información por parte de las instituciones del estado para crear un nuevo modelo de administración pública que tiene como finalidad mejorar cualitativamente la provisión de los servicios e información a los ciudadanos, se entiende que en el caso del estado Zulia, el uso de las nuevas tecnologías es parcial ya que no abarca ni la mitad de los municipios que componen la localidad, en donde la aplicación de un nuevo modelo de gobierno que relacione la tecnología y las plataformas web, en pro de mejorar la relación con los ciudadanos es todavía incipiente, por lo que falta un largo camino por recorrer al respecto.

Esta perspectiva, conduce a la definición de Estevez (2005) donde establece los diferentes niveles que permiten la medición de la efectividad del gobierno electrónico en función de la atención de los ciudadanos y su capacidad de interactuar con las herramientas telemáticas y su incidencia en la toma de decisiones gubernamentales, considerando el primer eslabón en el escalonamiento el nivel de presencia; tomando en cuenta que del total de municipios del estado Zulia, sólo diez poseen presencia en la red, lo cual se traduce en un 57,5% discriminados en el cuadro anterior, que refleja entonces el nivel de presencia referido por el autor. En base a esta perspectiva se presenta los siguientes resultados.

En lo referido al segundo nivel de gobierno electrónico, denominada información urbana, en los portales observados, se constató que 64.70% presenta información relacionada a la ciudad, encontrándose entre los niveles más altos, los datos generales relacionados a la actividad, económica, población, y ubicación geográfica, mientras que los indicadores más propios del "servicio web" como son la recomendación de lugares turísticos y lo referido a las rutas urbanas, ambos valores no sobrepasaron el 20% de la muestra estadística. Hay que acotar además que este segundo nivel es donde se encuentra propiamente la aplicación del gobierno electrónico, ya que a partir de esta dimensión empieza el descenso estadístico, por lo que puede afirmarse que las páginas de los gobiernos municipales de la región zuliana, se caracterizan por ser informativos, ya que presentan datos y noticias de las localidades referi-

das en la gestión pública.

Esta realidad observada lleva a establecer los niveles de gobierno electrónico, en donde los otros tres niveles superiores planteado por Estevez (2005) no alcanzaron datos significativos.

Pero la información recabada arroja otro elemento a considerar, y es que a pesar de que el tercer nivel de "interacción" no se encuentra desarrollado, según la evaluación de los portales web, sin embargo el cuarto nivel de "transacciones" presenta un nivel de 11,10%, aunque poco representativo y determinante para establecerlo como un nivel alcanzado, este valor indica que hay un ligero avance, que hace esperar el aumento progresivo en un corto o mediano plazo, donde los mismo gobernados exijan una participación en la web más activa.

Para Gómez (2007) las transacciones se refieren a la disponibilidad de aplicaciones web para acceso público, como complemento de los canales físicos o presenciales de la comunicación. Aunque incipiente este nivel en el caso de los cabildos zulianos, hay sin embargo una remota indicación de que el gobierno electrónico involucra la participación y la interacción con los gobernados; de las opciones señaladas en esta dimensión se encuentra el descargar planillas oficiales y la vinculación o enlace con otros organismo lo que representa interconexión con otros entes oficiales que pueden incluso impulsar el crecimiento del gobierno electrónico.

A pesar de ellos no deja de ser representativo como el nivel óptimo esperado como es el de la e-democracia referido, no representó ningún valor en la balanza estadística, por lo que la participación protagónica de los ciudadanos en la toma de las decisiones y en los proceso públicos, no se refleja en los resultados, y los ciudadanos no pueden considerarse contralores populares de la gestión, ni tampoco como motivadores e impulsores de políticas que mejorasen la calidad de vida de sus conciudadanos como lo indican Oriol y Del Alamo (2003).

## 11. Consideraciones finales

El Gobierno electrónico en los municipios del estado Zulia, es una herramienta todavía incipiente y en vías de crecimiento, por lo que se requiere la motivación de los entes gubernamentales oficiales y sus gobernados, para valorar dicho proceso interactivo, en donde se incremente su presencia en la web y no se relegue a casos particulares de algunas sub regiones del estado.

Aunque se identifica información urbana pertinente en los portales observados, se afirma contundentemente que este es el nivel actual de avance del gobierno electrónico en la región, ya que los portales son usados como medios informativos y noticiosos para impulsar los eventos generados durante la gestión pública, pero que sin embargo no abunda información que facilite los servicios municipales entre los ciudadanos. No existe además una tendencia en los niveles de interactividad y de e-democracia, aunque hay un ligero avance en las transacciones virtuales sobre todo enfocado a la descarga de planillas y formatos oficiales, lo que apunta a una intención de crecimiento para continuar aplicando el gobierno electrónico entre las regiones del estado Zulia.

Hay que destacar además que el gobierno electrónico no debe ser visto como un fin en sí mismo, sino como un medio para mejorar y dinamizar los procesos de la gestión pública en pro de mejorar los servicios que se le ofrecen a los ciudadanos, así como también su participación protagónica según lo establecido en el PNCT (Ministerio del Poder Popular para Ciencia y tecnología, 2005), de modo que la tecnología sea vista y apreciada por todos como una valiosa herramienta para solventar la brecha entre los gobiernos y los gobernados.

Por último hay que considerar además que la aplicación sustancial del gobierno electrónico puede acercar a los sectores más alejados a los procesos propios del gobierno, de manera que un estado como el Zulia, el gobierno electrónico pueda potenciar la descentralización interna entre las regiones, por lo que puede afirmarse que el crecimiento incipiente observado, sino crece ajustado a estrategias de políticas públicas claras,

puede conllevar a una insatisfacción de los ciudadanos, quienes pueden sub-utilizar o desvalorar dichas herramientas. Por lo que el gobierno electrónico debe ser un elemento de inclusión donde más y más personas se vinculen a la solución de sus problemas y en la determinación de sus localidades.

## 12.Referencias Bibliográficas

- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2005), Ley Orgánica del Poder Municipal, artículo 2, Caracas Venezuela, Gaceta Oficial N° 38.204 de fecha 08 de junio de 2005.
- Brys, Carlos Roberto (2005), Plan Estratégico para el Gobierno Electrónico de la Provincia de Misiones, primera edición , Buenos Aires Argentina, Editorial Universitaria de Misiones, pp 107-112.
- Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas del Estado Zulia (2009), Decimo Plan de Desarrollo del Estado Zulia 2008-2012, Gobernación del Estado Zulia, pp. 34.
- Criado Grande, J. Ignacio; Ramilo Araujo, María Carmen; Salvador Serna Miquel (2002), La Necesidad de Teoría(s) sobre Gobierno Electrónico. Una Propuesta Integradora, XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico", Caracas Venezuela, pp 5-15.
- Estevez, José (2005), Analisis del Desarrollo del Gobierno Electrónico Municipal en España, disponible en: [http://latienda.ie.edu/working\\_papers\\_economia/WPE05-32.pdf](http://latienda.ie.edu/working_papers_economia/WPE05-32.pdf), [Consulta: 15 de enero de 2012], pp. 05-32.
- Instituto Nacional de Administración Pública (INAP)(2008), E- Gobierno para un mejor gobierno, primera edición, Madrid España, Edita Instituto Nacional de Administración Pública, pp. 227.
- Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2012), Entes Gubernamentales, disponible en: <http://www.ine.gov.ve/ine/EnlacesDeInteres/entes.asp?ClaveEnt=PEZUL>, [Consulta: 15 de enero de 2012].
- Gómez, Povel (2007), El gobierno electrónico en el municipio venezolano para el gobierno electrónico en las américas, Revista Enlace, volumen cuatro, número 002, Maracaibo Venezuela, pp. 67-80.

- Lévy, Pierre (2004), *Ciberdemocracia: ensayo sobre filosofía política*, segunda edición, Barcelona España, Editorial UOC, pp. 82.
- Ministerio del Poder Popular para Ciencia y tecnología (2005), *Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Venezuela 2005-2030*.
- Observatorio Estadístico de la Comisión Nacional de Tecnología (2010), *Servicio de Internet, Suscriptores de Servicio de Internet 2000 – 2010*, disponible en: [http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/indicadores\\_2010\\_anual/internetmod\\_10.pdf](http://www.conatel.gob.ve/files/Indicadores/indicadores_2010_anual/internetmod_10.pdf), [Consulta: 15 de enero de 2012].
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) (1998), *Políticas de información y calidad de la Democracia*, disponible en <http://www.oecd.org/officialdocuments/displaydocumentpdf?cote=PUMA/MPM%2898%292&doclanguage=fr>, [Consulta: 15 de enero de 2012].
- Oriol Prats, Joan; Álamo del Oscar (2003), *Democracia electrónica: concepto, tipos y posicionamientos*, *Revista electrónica Futuros*, número cuatro, volumen uno, disponible en: [http://www.revistafuturos.info/futuros\\_4/democr\\_elect\\_1.htm](http://www.revistafuturos.info/futuros_4/democr_elect_1.htm), [Consulta: 29 de enero de 2012]
- Peña, William (2011), *Infocentros de nuevo al ruedo*, *Diario Tal Cual digital*, caracas Venezuela, disponible en: <http://www.talcualdigital.com/Nota/visor.aspx?id=56281>, [Consulta: 25 de enero de 2012]
- Portillo, Raymundo (2011) *Imagen de la Ciudad de Maracaibo, desde la perspectiva de la arquitectura patrimonial*. Tesis para optar al título de Magister Scientiarum en Gerencia de Empresas. Universidad del Zulia, pp 57.
- Revuelta Domínguez, Francisco Ignacio; Pérez Sánchez Lourdes (2009), *Interactividad en los entornos de formación on-line*, primera edición, Barcelona España, Editorial UOC, pp 113-114.
- Soriano, Claudio L. (1998), *Internet el Plan Estratégico*, primera edición, Madrid España, pp 65.