

## **Usabilidad en los Trámites Tributarios en línea disponibles en el Sistema Único de Trámites de la Alcaldía del Municipio Maracaibo**

**Carmona, Jovany**<sup>1</sup>

Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín, URBE

[Jovancarmona1@gmail.com](mailto:Jovancarmona1@gmail.com)

Recibido: 19/07/2021

Aceptado: 30/07/2021

### **RESUMEN**

La presente investigación tuvo como objetivo evaluar la usabilidad del portal del Sistema Único de Trámites de la Alcaldía del Municipio Maracaibo (SUT), ya que el fácil uso de un portal es lo que permite el acceso al mismo y por ende la posibilidad de efectuar trámites en línea. Así mismo, determinar el alcance de los trámites tributarios en línea disponibles en el sitio web. Para tales fines, se analizaron conceptos esenciales para el desarrollo del estudio, como trámite en el contexto del marco legal que lo define y usabilidad en el entorno de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TIC). El aspecto teórico se fundamentó en el ordenamiento jurídico venezolano sobre el que se erige la aplicación de las nuevas tecnologías de la comunicación e información; así como en los autores De Barry, Páez y Palmar (2014) y Páez, Atencio y Neuman (2013), entre otros. La metodología utilizada corresponde a una investigación de tipo descriptivo, bajo la modalidad de un estudio de caso. La técnica de investigación aplicada fue la Cibergrafía, apoyada en la observación directa, para lo que se usó como instrumento de recolección de datos la ficha de análisis sistemático. Los resultados revelaron que el portal del Sistema Único de Trámites califica para un nivel de usabilidad Muy Bueno, categorización que alcanzó principalmente por los puntajes del indicador ayuda, seguido del lenguaje y contenido. Así mismo, se pudo determinar que todos los trámites disponibles en el sitio web del SUT pueden iniciarse y finalizarse en línea, e incluso hacerle seguimiento durante la tramitación, excepto el envío de algunos soportes y hacer denuncias. Lo anterior implica la necesidad de mejoras para hacerlo más amigable, factor determinante, ya que de ello depende en gran medida el éxito o fracaso de la gestión.

**Palabras clave:** Usabilidad; Tramites; TIC; Sistema Único de Trámites.

<sup>1</sup> Abogado, Magíster en gerencia tributaria, Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín; Diplomado en Gestión Pública por la Universidad Autónoma de Chile; Diplomado en Derechos Humanos por La Universidad del Zulia. Abogado del Bufete Carmona y asociados, Venezuela

## **Usability in the online Tax Procedures available in the Unique System of procedures of the Mayor's Office of the Maracaibo Municipality**

### **ABSTRACT**

The objective of this research was to evaluate the usability of the portal of the Unique System of Procedures of the Mayor's Office of the Maracaibo Municipality (SUT), since the easy use of a portal is what allows access to it and therefore the possibility of carrying out procedures online. Likewise, determine the scope of the online tax procedures available on the website. For such purposes, essential concepts for the development of the study were analyzed, as a procedure in the context of the legal framework that defines it and usability in the environment of new information and communication technologies (ICT). The theoretical aspect was based on the Venezuelan legal system on which the application of new communication and information technologies is built; as well as the authors De Barry, Páez and Palmar (2014) and Páez, Atencio and Neuman (2013), among others. The methodology used corresponds to a descriptive research, under the modality of a case study. The applied research technique was cybergraphy, supported by direct observation, for which the systematic analysis sheet was used as a data collection instrument. The results revealed that the portal of the Unified System of Procedures qualifies for a Very Good level of usability, a categorization that was achieved mainly by the score of the help indicator, followed by language and content. Likewise, it was determined that all the procedures shown on the SUT website can be started and completed online, and even follow-up, except for the sending of some media and making complaints. The above implies the need for improvements to make it friendlier, a determining factor, since the success or failure of the management largely depends on it.

**Keywords:** Usability; Procedures; TIC; Unique System of Procedures.

### **Introducción**

El computador electrónico fue inventado a mediados del siglo pasado; el computador personal llegó al mercado después de 1975; e Internet se hizo público y la Web comenzó a extenderse a mediados de la década de los 90. Esos grandes

hitos están entre los más visibles de la revolución que han experimentado las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en los últimos 60 años. A partir de allí, el sistema económico-social del mundo cambió.

En efecto, según González (2019) las tecnologías de información cambiaron la forma tradicional de hacer las cosas, al crear herramientas eficientes que permiten recabar, retener y manipular la información. Específicamente, el transporte de la información de un lugar a otro, aumentando el volumen que se puede manejar y la velocidad con que se puede obtener, lo que se traduce en ventajas competitivas dada la agilización de los procesos, el mejoramiento de los servicios, el incremento de la calidad de los productos, la atención directa a clientes y proveedores, el intercambio de información, los pagos electrónicos, entre otros.

Por su parte, Cohen y Asín (2015) definen las TIC como aquellos medios, sistemas o recursos empleados para la elaboración, almacenamiento, estudio y difusión de la información, basados en la utilización de tecnologías audiovisuales y la telemática, en las cuales convergen tres ámbitos de suma importancia como lo son: la electrónica, la informática y las telecomunicaciones.

En Venezuela el motor del desarrollo tecnológico se encuentra enmarcado como un mandato constitucional, específicamente el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) señala que:

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinara recursos suficientes y creara el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para las mismas. El Estado garantizara el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La Ley determinara los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía (Art. 110).

Así mismo, el artículo 11 de la Ley Orgánica Administración Pública (2014) al hacer referencia a los usos de los mecanismos tecnológicos refiere lo siguiente:

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. Cada órgano y ente de la Administración Pública deberá establecer y mantener una página en internet, que contendrá entre otra, la información que se considere relevante, los datos correspondientes a su misión, organización, procedimiento, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, ubicación de sus dependencias e información de contactos (Art. 11).

De lo anterior se desprende que toda Administración Tributaria está obligada a mantener una página o portal en internet e incorporar además cualquier tecnología para el cumplimiento de sus fines, como es el caso de la recaudación. Todo lo anteriormente expuesto, permite aseverar que el uso intensivo de las tecnologías de información constituye política prioritaria para el desarrollo y adaptación de la actividad administrativa pública.

## **Trámite Tributario**

Es preciso antes de continuar el desarrollo de la investigación, delimitar lo que se entiende por trámite. De acuerdo a la definición de la Real Academia Española, “es cada uno de los estados y diligencias que hay que recorrer en un negocio hasta su conclusión”. Pero como el objeto de estudio se ubica dentro de un contexto específico, Trámites Tributarios, es necesario conocer la definición de trámite de acuerdo con las leyes venezolanas.

El referente legal correspondiente a los trámites administrativos, que es el objeto de este estudio, se encuentra en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos 1.423, dictado el 26 de noviembre de

2014 por la Presidencia de la República. Tal como se evidencia en el Título I de las disposiciones generales del mencionado decreto, la definición de trámite administrativo está contemplada el artículo 3 “se entiende por trámites administrativos las diligencias, actuaciones o gestiones que realizan las personas ante los órganos y entes de la administración pública”.

En lo que respecta al aspecto electrónico del proceso, el artículo 45 del decreto antes mencionado recoge algunos de los lineamientos fundamentales con respecto a los sistemas de información y transmisión electrónica de datos.

Cada órgano o ente de la Administración Pública, creará un sistema de información centralizada, automatizada, ágil y de fácil acceso que sirva de apoyo al funcionamiento de los servicios de atención al público, disponible para éste, para el personal asignado a los mismos y, en general, para cualquier funcionaria o funcionario de otros órganos y entes, a los fines de integrar y compartir la información, propiciando la coordinación y cooperación entre ellos, de acuerdo con el principio de la unidad orgánica.

Asimismo, deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos con el objeto que las personas interesadas envíen o reciban la información requerida en sus actuaciones frente a la Administración Pública, por una parte, y por la otra, que dichos datos puedan ser compartidos con otros órganos y entes de la Administración Pública, de acuerdo con el referido principio (Art. 45).

Resulta pertinente mencionar el aspecto ventanilla única, contenido en el Capítulo IV de la Ley de simplificación de trámites administrativos, ya que en el artículo 49 se esclarece la definición de trámites de acuerdo al marco legal venezolano.

Las oficinas de ventanilla única prestarán, entre otros, los siguientes servicios: 1. Registro y tramitación de diligencias, actuaciones o gestiones dirigidas a cualquiera de los distintos entes y órganos de la Administración Pública en relación con uno o varios trámites. 2. Suministrar información sobre los requisitos exigidos para cada trámite, las Administraciones que intervienen, su duración aproximada, estado de las tramitaciones y los derechos de las personas en relación con el

trámite o servicio en cuestión. 3. Tramitación de sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios de la Administración Pública. 4. Servicios de recepción y entrega de documentos, solicitudes y requerimientos en general. 5. Las establecidas en el presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley, el Reglamento Orgánico respectivo de acuerdo a las necesidades y exigencias del órgano o ente al cual pertenezca, y demás normativa aplicable (Art. 49).

De acuerdo al contenido del prenombrado artículo, con énfasis en el cuarto numeral, se deduce que una transacción debería poder iniciarse y culminar en línea. Significa entonces, brindar la posibilidad de completar los procesos en línea, desde la solicitud hasta la recepción de lo requerido, sean pagos, firma digital, obtención de documentos, entre otros. De allí que, estos fueron de los principales criterios que se tomaron en cuenta en el presente trabajo de investigación, para determinar el alcance de los trámites en línea que oferta el recién activado sitio web gubernamental Sistema Único de Trámites (SUT).

Con respecto a este nuevo espacio virtual gubernamental, el diario QUÉ PASA (2020) reseñó que “con el objetivo de ofrecer a personas naturales y jurídicas un proceso fácil y sencillo para gestionar trámites municipales, la Alcaldía de Maracaibo activó desde el primero de agosto de 2020 el Sistema Único de Trámites que permite efectuar solicitudes en línea, especialmente durante la cuarentena estricta que se cumple en el municipio” y al cual se puede ingresar en la siguiente dirección electrónica <https://sut.maracaibo.gob.ve/dashboard>, a través de los enlaces desde la página del SEDEMAT o del Municipio en línea, en el menú principal del portal [www.maracaibo.gob.ve](http://www.maracaibo.gob.ve).

Cabe destacar, que para que el usuario se familiarice con el sistema se creó un manual de usuario, registro y gestión de trámites; así como también tutoriales que sirven como guía rápida. El manual está dividido en tres fases: la primera se refiere al registro en el sistema, donde el usuario deberá ingresar su correo, contraseña y

los datos personales para completar dicho registro.

La segunda fase del mencionado manual pertenece a los trámites tributarios. Allí los contribuyentes deben ingresar con su correo y contraseña registrada actualmente en el Sedemat. Los contribuyentes activos deben enlazar la cuenta para migrar sus datos al nuevo sistema; mientras que los nuevos contribuyentes deberán hacer su registro en el propio portal del SUT.

La tercera fase está conformada por otras solicitudes. Allí los usuarios pueden gestionar cualquier trámite relacionado con las siguientes paramunicipales: Polimaracaibo, el Instituto Municipal de Ambiente, Cuerpo de Bomberos de Maracaibo, Servicio Autónomo para el Suministro de Gas e Infraestructura (Sagas), Centro de Procesamiento Urbano (CPU), Servicio Desconcentrado del Terminal de Pasajeros de Maracaibo (Sedetema), Servicio Desconcentrado de Plazas y Parques (Sedepar), Instituto Municipal de Transporte Colectivo y Urbano de Maracaibo (Imtcuma).

## **Gobierno electrónico**

La incorporación de las nuevas tecnologías en el Estado, tuvo como objetivo hacer más eficientes los procesos y brindar mejores servicios a los ciudadanos a través de la creación de una nueva forma de relacionarse con su comunidad, lo que se conoce como gobierno electrónico. La Organización de Estados Americanos ([OEA], s/f) define el gobierno electrónico como “el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), por parte de las instituciones de gobierno, para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a los ciudadanos; aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana”.

Según Marín y Petrizzo (2010) el Gobierno electrónico incluye todas las actividades de la administración pública basadas en las modernas tecnologías de la



información y la comunicación (TIC) y que el Estado desarrolla para mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y hacer más eficiente la gestión pública. Todo ello asociado a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. Por su parte, González y Pulgar (2013) definen el gobierno electrónico como 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.

## **Fases de Gobierno Electrónico**

Se puede hablar de una sucesión de fases dentro del proceso de implementación del gobierno electrónico, las cuales no son, en todos los casos, necesariamente consecutivas. Observar los alcances y beneficios que surgen del avance de las herramientas de gobierno electrónico a una fase de mayor desarrollo, pone en evidencia su capacidad de mejorar la eficiencia y la transparencia de las instituciones públicas.

Gartner (citado por Páez, Atencio y Neuman, 2013) plantea como fases de gobierno electrónico las siguientes: (a) presencia; (b) interacción; (c) transacción y (d) transformación. Muchas empresas del sector público se encuentran en la etapa de presencia, en la que se limitan a utilizar las TIC para ofrecer información básica al público. Por otra parte, una gran cantidad de instituciones se manejan en el nivel de interacción con el uso de herramientas interactivas como el correo electrónico, el chat y los motores de búsqueda para la comunicación entre gobierno, funcionarios y ciudadanos.

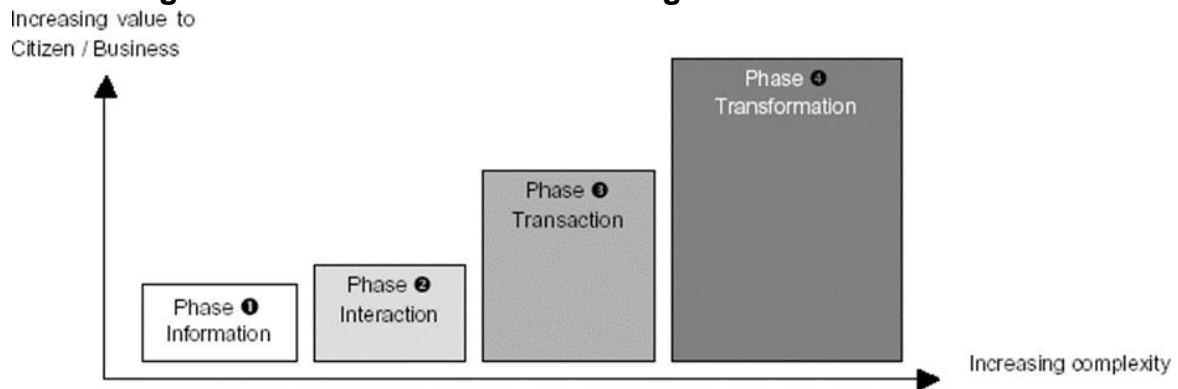
Otras tantas, afirman Páez et al. (2013), operan a un nivel de transacción, donde se realizan trámites a través de los portales de gobierno, como la declaración de



impuesto; incluye provisión de transacciones electrónicas al ciudadano por parte del servicio público, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano del Estado del cual la persona requiera de atención. Por último, la fase de transformación, consiste en concentración y concreción de todos los procesos a través de una ventanilla única. Considera cambios en los servicios para proveer aquellas prestaciones que componen su misión en forma electrónica.

El gobierno electrónico como tema y como práctica ha ido ocupando un importante espacio en el ámbito de la modernización de los Estados latinoamericanos, ya sea en la gestión pública, en la relación Estado-ciudadanía o en la labor parlamentaria. Como concepto comenzó a ser utilizado desde la segunda mitad de los años noventa para dar cuenta de las transformaciones que producen la incorporación de tecnologías de información y la comunicación (TIC) en el quehacer de las instituciones públicas, de allí la importancia para este estudio.

**Figura 1. Modelo de madurez de la gobernanza electrónica**



**Fuente: Gartner (2000)**

## Cibergrafía

Para Cely (2004, citado por Páez, et al. 2013), precursora del desarrollo la Cibergrafía aplicada a los medios de comunicación digitales en Venezuela, “La Cibergrafía, tal como lo determina el prefijo ciber, devenido de cibernética, estaría conformada por representaciones simbólicas del mundo físico, que sólo existen en



el formato electrónico y, transitan en el espacio virtual creado por las redes de computadoras y líneas de comunicaciones; el sufijo grafía está referida a la descripción gráfica de las representaciones cibernéticas”.

Las investigaciones y reflexiones de Páez, Iribarren y Neüman, 2003; Páez y Castañeda, 2007; Páez, 2009; Gutiérrez y Páez, 2012, sobre la propuesta de Cely (2004) “permitieron configurar una ruta, en la cual encontraron pistas para la creación de categorías que permiten hoy en día estudiar plataformas de gobierno electrónico”. Es decir, hicieron una adaptación del instrumento original orientado a los medios de comunicación digitales, incluyendo nuevas categorías dirigidas a la obtención de información acerca de los sitios web gubernamentales, con respecto al contenido, interactividad, usabilidad y accesibilidad.

## **Usabilidad**

Según Cely y Neuman (2013) la usabilidad es definida por la norma ISO-9241:11 de 1993 como “la facilidad de uso de una aplicación informática” y tiene como objeto definir el grado de facilidad o dificultad que genera el diseño del invento tecnológico a usar y analizar, así como del tipo de proceso educativo que su usuario deba adquirir para usar dicha tecnología.

En el caso de la plataforma web, explican Páez et al. (2013) que “la usabilidad permite que los usuarios puedan realizar las tareas a través del entorno gráfico de la interfaz del sitio, es decir, la usabilidad será responsable de que el usuario cumpla su cometido o no”. Según Jiménez y Álvarez (2018) “se define como la utilidad de un sistema, el medio para conseguir un objetivo, la funcionalidad de un sitio Web y el modo en que los usuarios pueden usar dicha funcionalidad”.

De un modo general, de acuerdo con De Barry, Páez y Palmar (2014), el término usabilidad fue ideado por Jakob Nielsen, y se refiere a una metodología que permite evaluar los sitios web a partir de las facilidades que ofrece para su uso. En otras

palabras, en qué medida un software puede ser usado por los usuarios para la consecución de objetivos preestablecidos, con efectividad y eficacia. Para ello estableció una serie de criterios como: a) Visibilidad del estado de sistema; b) Relación entre el sistema y el mundo real; c) Control y libertad del usuario; d) Consistencia y estándares; e) Prevención de errores; f) Reconocer, no memorizar; g) Flexibilidad y eficiencia de uso; h) Diseño estético y minimalista; i) Errores expresados en lenguaje entendible y j) Ayuda y documentación.

En ese sentido, apunta Gómez (2010), que los factores que mayormente obstaculizan el uso de internet son las ineficiencias del sistema como las interrupciones y lenta velocidad de navegación; por otra parte, las deficiencias de diseño, lo que dificulta la búsqueda de información por no entender el sistema. Además de errores en el orden o estructura lógica de la información en la página web.

En consecuencia, apunta Gómez (2010) que, si un portal no resulta amigable, es difícil de entender y de usar, no será bien recibido por el usuario, ya que la imposibilidad de obtener lo que busca provocará frustración y abandono del proceso. De allí la importancia del estudio de la usabilidad de los sitios que ofrecen trámites en línea del gobierno electrónico local, ya que de ello depende en gran medida el éxito o fracaso de la gestión.

Es por lo anteriormente expuesto que se planteó evaluar la usabilidad del portal del Sistema Único de Trámites de la Alcaldía del Municipio Maracaibo (SUT), así como determinar el alcance de los trámites tributarios en línea disponibles en el mencionado portal. Es preciso indicar que, para el estudio de la usabilidad y los trámites en línea disponibles en el SUT, se emplearon los criterios correspondientes al nivel o etapa de evolución del gobierno electrónico denominado transacción, partiendo de la clasificación de Gartner (2000, citado por De Barry et al. 2014), tal como puede observarse en el cuadro 1.

**Cuadro 1**  
**Operacionalización de las variables**

VARIABLES	INDICADORES
<b>USABILIDAD</b>	<b>Identificación</b>
	<b>Diseño</b>
	<b>Búsqueda</b>
	<b>Sistema</b>
	<b>Lenguaje y contenido</b>
	<b>Ayuda</b>
<b>TRÁMITES EN LINEA</b>	<b>Consultas</b>
	<b>Denuncias</b>
	<b>Solicitudes</b>
	<b>Envío de datos</b>
	<b>Envío de documentos</b>
	<b>Recepción de documentos</b>
	<b>Pagos</b>

**Fuente: Adaptación de De Barry, Páez y Palmar (2014)**

## **Materiales y métodos**

El concepto de método, según Abarca, Alpízar, Sibaja y Rojas (2013) se refiere a un proceso de planificación de carácter tanto epistemológico como teórico-metodológico, el cual involucra una serie de decisiones concernientes a los procedimientos destinados a la recolección, procesamiento y análisis de datos, dentro de las cuales se encuentra la selección de las técnicas y el diseño de los instrumentos de investigación.

El presente artículo corresponde a un estudio de caso, cuyo propósito según Bernal (2010) es hacer un análisis específico de una empresa, área, actividad, mostrando una descripción de problemas, situaciones o acontecimientos reales de la unidad objeto de estudio. Así mismo, está enmarcado dentro del tipo de investigación de campo, a un nivel descriptivo. Con respecto al carácter descriptivo del presente estudio, Palella y Martins (2017) exponen que el nivel descriptivo hace

énfasis sobre como una persona, grupo o cosa funciona o se conduce en el presente.

Adicionalmente, corresponde al tipo de investigación de campo, ya que se obtuvieron datos primarios, lo que quiere decir que el investigador recolectó la información directamente en el lugar donde ocurren los hechos, es decir, en el Sitio Web del Sistema Único de Trámites de la Alcaldía del Municipio Maracaibo. Al respecto, explica Arias (2012), que “consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados o de la realidad donde ocurren la situación problemática (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna”.

La metodología empleada para evaluar la usabilidad del portal y determinar el alcance de los trámites en línea del Sistema Único de Trámites, se basó en la Cibergrafía, técnica de medición no obstructiva que permite estudiar aspectos como el contenido, interactividad, usabilidad y accesibilidad de los sitios web gubernamentales, apoyada en la observación directa estructurada, en este caso, del portal creado por la Alcaldía del Municipio Maracaibo para gestionar los trámites que por ley le corresponden.

En el mismo orden de ideas, Arias (2012, p.69) define la observación como la técnica que consiste en visualizar o captar con la vista en forma sistemática, cualquier hecho, fenómeno o situación que se produzca en la naturaleza o la sociedad, en función de unos objetivos de investigación preestablecidos”. En este estudio, según la clasificación de Bavaresco (2014, p. 97), se empleó la observación directa de tipo estructurada, participante e individual, en la que el observador es el propio investigador. Es habitual aplicar este tipo de observación cuando el objeto de estudio es manejable por una sola persona.

Con referencia al instrumento de recolección de datos, este “representa la herramienta con la cual se va a recoger, filtrar y codificar la información, es decir, el con qué” (Hurtado, 2015). De allí que, una vez definida la técnica más adecuada

para el abordaje de las unidades de estudio, corresponde determinar el tipo de instrumento de recolección de datos para la medición, el cual debe captar solo aquella información relacionada con el objeto de estudio.

Para tales efectos, en este estudio el investigador aplicó como instrumento de recolección de datos la ficha de análisis sistemático, desarrollada a partir de una tabla de protocolo de análisis contentiva de los indicadores (ver cuadro 1) y las preguntas de chequeo derivadas de los mismos. De tal manera que el instrumento quedó conformado por treinta (30) preguntas cerradas para la evaluación de la usabilidad del portal gubernamental (cinco por indicador) y cinco (5) preguntas cerradas para determinar el alcance de los trámites en línea disponibles en el Sistema Único de Trámites de la Alcaldía del Municipio Maracaibo.

Referido a la interpretación de los resultados, para la primera variable se empleó el baremo de conversión elaborado por De Barry, Páez y Palmar (2014) que, como puede observarse en el cuadro 2, está constituido por intervalo y categoría. Para la variable alcance de los trámites en línea, se construyó una escala numérica, conocida también como escala de puntos, presentada en el cuadro 3 y en la cual, según explican Gómez y Jiménez (2011), se atribuyen valores numéricos absolutos al grado, nivel de calidad, así como a la presencia o ausencia de la evidencia de un criterio de evaluación dado.

**Cuadro 2**  
**Baremo de niveles de usabilidad**

Intervalo	Categoría
0 - 5	Deficiente
5 - 10	Regular
10 - 15	Bueno
15 - 20	Muy Bueno
20 - 25	Excelente
25 - 30	Óptimo

**Fuente: Adaptación de De Barry, Páez y Palmar (2014)**

**Cuadro 3**  
**Escala numérica de interpretación del alcance**

<b>Criterios</b>	<b>Puntuación</b>
Seguimiento de trámite	5
Finalización de trámite en línea	4
Finalización presencial de trámite	3
Inicio de trámite	2
No disponible	1

**Fuente: Carmona (2021)**

En virtud de que la presente investigación es de tipo descriptivo se ejecutó un tratamiento estadístico de igual naturaleza a fin de obtener una visión general de los datos. En consecuencia, el procedimiento estadístico del estudio fue de tipo descriptivo, el cual consiste en resumir o describir los datos sin inferir nada que se prolongue más allá de ello (Palella y Martins, 2017).

Con tal fin, se sumaron los valores numéricos absolutos obtenidos por cada indicador, con lo cual se obtuvo el puntaje total de la primera variable, usabilidad. En el caso de la segunda variable, alcance de los trámites en línea, el resultado alcanzado por cada trámite se presentó en un mismo gráfico, pero se interpretó de forma individual.

## **Resultados**

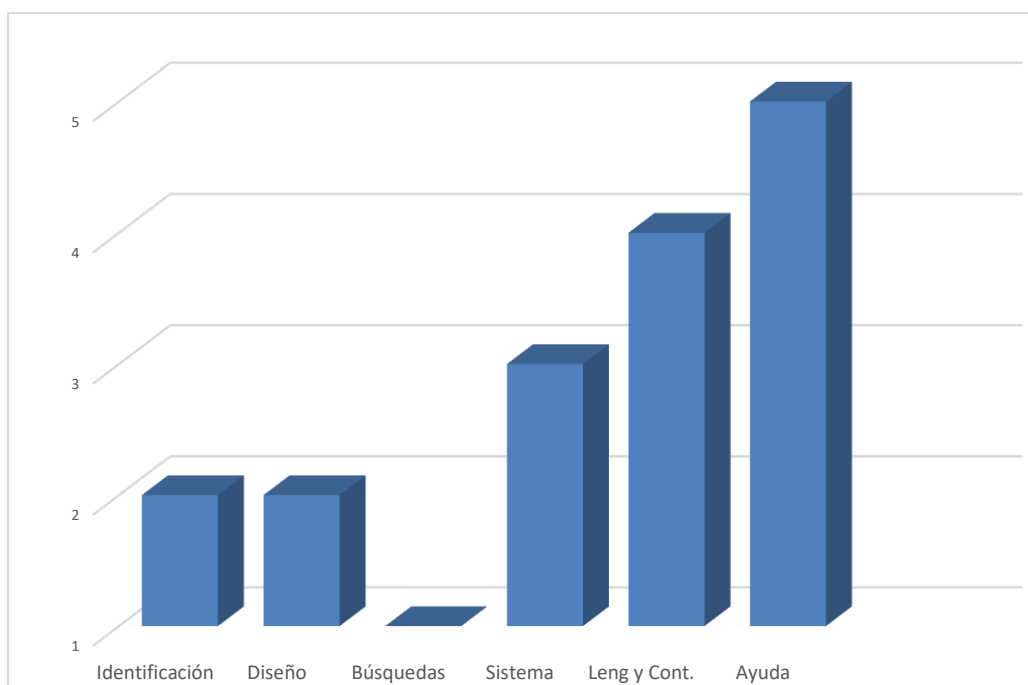
Los resultados de esta investigación se presentan en gráficos organizados donde se expone la información correspondiente a los indicadores de usabilidad y alcance de trámites del Sistema Único de Trámites de la Alcaldía del Municipio Maracaibo, considerando cada pregunta de investigación, con el fin último de dar respuesta a los objetivos planteados, lo cual remitirá a conclusiones y, si fuera necesario, a la formulación de las recomendaciones pertinentes.



## Nivel de Usabilidad

Una vez aplicado el instrumento y organizados los datos recolectados, se pudo conocer que, en cuanto al nivel de usabilidad, tal como puede apreciarse en el gráfico 1, el portal del Sistema Único de Trámites califica para un nivel de usabilidad Muy Bueno, con base en el baremo preestablecido que se muestra en el cuadro 2, categorización que alcanzó principalmente con los puntajes del indicador ayuda, seguido del lenguaje y el contenido, seguidos por sistema, diseño, identificación y búsqueda, arrojando un puntaje total de 17 para esta variable.

**Gráfico 1. Usabilidad del portal del Sistema Único de Trámites**



**Fuente: Carmona (2021)**

Con respecto a la ayuda, si es requerida por el usuario, al clicar el ícono inequívoco (?), este será redireccionado a otra sección de la página web en la que encontrará un manual de acceso, registro y gestión de trámites, donde se explica el paso a paso para registrarse en el portal y para realizar cada uno de los trámites

disponibles, manteniendo un orden lógico y empleando un lenguaje claro y preciso, al alcance de todo tipo de usuario. Este resultado está en sintonía con lo expuesto en el art. 45 del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos (2014), donde se señala que cada órgano o ente de la Administración Pública, creará un sistema de información centralizada, automatizada, ágil y dé fácil acceso que sirva de apoyo al funcionamiento de los servicios de atención al público, disponible para éste.

Sin embargo, en cuanto al contenido del portal, este carece de información acerca de la institución que lo administra: misión, visión valores, objetivos. Tampoco, noticias de interés público, tutoriales. Este resultado contradice lo expuesto en el artículo 11 de la Ley Orgánica Administración pública (2014), el cual señala que cada órgano y ente de la Administración Pública deberá establecer y mantener una página en internet que contendrá los datos correspondientes a su misión, organización, procedimiento, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, ubicación de sus dependencias e información de contactos.

Dentro de las debilidades detectadas durante la observación directa y sistemática, se puede mencionar que, para tener acceso a la información básica es requisito obligatorio registrarse en el sitio, lo cual podría generar rechazo en el visitante, dada la imposibilidad de acceder y navegar libremente por el sitio web. De igual manera, luego de abrir el link de alguna de las instituciones adscritas que aparecen en el menú principal, o una vez iniciado algún trámite, no existe un icono que permita devolver la acción en caso de no querer continuarla, ni para subsanar errores. Tampoco presenta una barra de búsqueda. Lo anterior, encuentra sustento en Gómez (2010) quien afirma que la imposibilidad de obtener lo que busca provocará frustración y abandono del proceso iniciado por parte del usuario.

Una vez que se tiene acceso al portal del Sistema Único de Trámites de la Alcaldía del Municipio Maracaibo, lo cual como ya se mencionó requiere un registro inicial, para realizar algún tipo de trámite tributario, incluyendo solicitud de información, es necesario que los contribuyentes enlacen su cuenta del SEDEMAT, si ya está registrado. Ahora bien, los nuevos contribuyentes deben hacer doble registro, primero en la página principal del SUT y luego deben ubicar en la barra de navegación la pestaña del SEDEMAT, para registrarse por primera vez; solo hasta entonces podrá visualizar los tributos que puede cancelar.

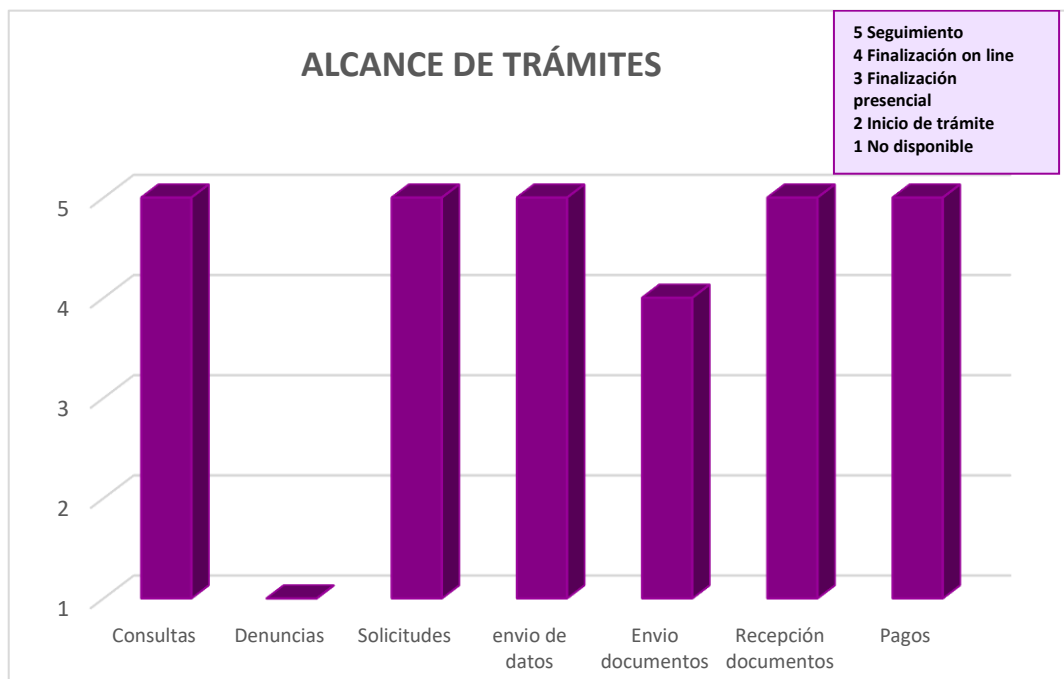
Por otra parte, a través de la observación directa del investigador se pudo constatar que la identificación del sitio web es pequeña y poco nítida. No se percibe una secuencia lógica de pasos, ello debido a que el sitio web no tiene botones, es decir, las señales visuales ayudan a las personas a saber si es para hacer click o no. Tampoco ofrece la posibilidad de establecer contacto con el ente a través del portal en tiempo real, lo cual se opone a Gómez (2010), quien explica que las deficiencias de diseño, los errores en el orden o estructura lógica de la información, dificultan la búsqueda de información porque no se puede entender con facilidad el sistema.

## **Alcance de los trámites en línea**

En cuanto a los trámites tributarios en línea, de acuerdo con los datos recogidos con base en la ficha de análisis sistemático, en el sitio web se pueden realizar los siguientes trámites: Registro de nuevo contribuyente, licencia de actividades económicas, declaración de impuesto, liquidación y pagar impuestos. Por otra parte, de acuerdo con el manual para el usuario, se pueden cancelar los impuestos que generan las actividades económicas, servicios municipales, inmuebles urbanos, así como publicidad y propaganda. No obstante, en la página web del Sistema Único de trámites no exista la posibilidad de gestionar trámites ni pagos de impuestos sobre espectáculos públicos, pese a ser un impuesto que por ley le corresponde

administrar a la Alcaldía del Municipio Maracaibo y que cuenta con una ordenanza propia.

**Gráfico 2. Trámites tributarios en línea**



**Fuente: Carmona (2021)**

Como se observa en el gráfico 2, correspondiente al alcance de los trámites disponibles en el portal del Sistema Único de Trámites e la Alcaldía del Municipio Maracaibo, los datos recogidos por el investigador a través de la observación directa estructurada, informan que la mayoría pueden concretarse en línea; es decir, se pueden hacer consultas y obtener respuestas, aunque no inmediata; realizar solicitudes, enviar datos, enviar documentos, recibir documentos y pagar tributos y aranceles. Sin embargo, ciertos documentos, como los planos de catastro, deben entregarse de manera presencial. El sitio web no ofrece la opción de hacer denuncias, pero si se puede hacer seguimiento a los trámites realizados, así como visualizar el récord individual de los requerimientos efectuados por el usuario.

El anterior resultado está en sintonía con lo expresado por Páez et al. (2013), quien expone que el Gobierno electrónico en Venezuela opera a un nivel de transacción, estadio donde se realizan trámites a través de los portales como la declaración de impuesto; incluye provisión de transacciones electrónicas al ciudadano por parte del servicio público, en forma alternativa a la atención presencial en las dependencias del órgano del Estado, del cual la persona requiera de atención.

También, los resultados obtenidos a través de la observación directa estructurada llevada a cabo por el investigador, coinciden con el numeral 4 del artículo 49 de la Ley de simplificación de trámites administrativos, el cual reza que las ventanillas únicas deberán prestar servicios de recepción y entrega de documentos, solicitudes y requerimientos en general. No obstante, es opuesto al numeral 3 del artículo 49 de la Ley de Simplificación de Trámites, el cual establece que los portales gubernamentales deben brindar la opción de tramitación de sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios de la Administración Pública, opción que actualmente en la página del SUT no está establecida.

## **Conclusiones**

El análisis de cibermedios puede hacerse con el objetivo de identificar pautas o tendencias. También, como en el presente caso, se puede realizar para determinar el desempeño relativo o la calidad de los mismos, con el objetivo de ofrecer datos que aporten información sobre la necesidad de hacer auditorías que conlleven a un posible rediseño de la arquitectura y la usabilidad del sitio web, con el fin de optimizar el intercambio efectivo y fructífero de datos en formato digital, entre el particular y la administración pública. Sobre todo, en aquellas gestiones que tienen que ver con un gobierno más local.

En ese sentido, se pudo evidenciar a través de los resultados obtenidos durante la investigación, que del listado de trámites tributarios ofertados en el portal del Sistema Único de Trámites de la alcaldía del municipio Maracaibo, la mayoría puede completarse en su totalidad. Es decir, que el usuario no debe dirigirse de forma presencial a la administración pública para concretarlo; lo inicia y finaliza on line. Otros, como los trámites relacionados con los espectáculos públicos deben realizarse íntegramente de manera presencial, ya que el SUT no los contempla, a pesar de que el SEDEMAT lo considera una actividad económica independiente que cuenta con una ordenanza propia.

Desde el punto de vista de la usabilidad, la página web del Sistema Único de trámites de la Alcaldía del Municipio Maracaibo, presenta ciertas características que lo hacen poco amigable, lo que podría generar problemas a las personas que visitan el portal web, que interactúan con sus contenidos y servicios, para realizar algún trámite tributario, entre otros. De la usabilidad del sitio web depende en gran medida el éxito o fracaso de la gestión, es por ello que se recomienda revisar las debilidades detectadas durante esta investigación y comprobar las posibles mejoras que se pueden llevar a cabo, a fin de poder ofrecer aquello que demandan sus visitantes y, de este modo, cumplir sus expectativas.

## **Referencias Bibliográficas**

Abarca, A., Alpízar, F., Sibaja, G. y Rojas, C. (2013). **Técnicas cualitativas de investigación**. Editorial UCR. San José, Costa Rica.

Arias, F. (2012). **El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica**. Sexta Edición. Editorial Episteme, C.A. Caracas.

Asamblea Nacional Constituyente de la República Bolivariana de Venezuela (1999). **Constitución de la República Bolivariana de Venezuela** Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela 36.860. Marzo 24, 2000. Caracas, Venezuela.

- Bavaresco, A. (2013). **Proceso Metodológico en la Investigación: Cómo hacer un Diseño de Investigación**. Sexta Edición. Maracaibo, Venezuela: Imprenta internacional C.A.
- Bernal, C. (2010). **Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales**. Tercera Edición. Bogotá, Colombia: Pearson Educación.
- Cely, A. y Neüman, M. (2013). *Caracterización de los nuevos medios cibernéticos de comunicación social en Venezuela*. **Revista Comunicación**, 111.
- Cohen, D. y Asín, E. (2015). **Sistemas de Información para los Negocios**. México: Editorial Mcgraw Hill.
- De Barry, H., Páez, A. y Palmar, H. (2014). *Gobierno electrónico y usabilidad en los trámites en línea disponibles en la ventanilla única de Venezuela*. **Hélice: Revista Venezolana de Ciencias de la Información**. 2 (1), 1-20. Extraído de: <http://gruporevistacientifica.blogspot.com/2014/06/de-barry-helen-palmar-hector-y-paez.html> Maracaibo, Venezuela. Consultado: 11/05/2021.
- Gómez G. y Jiménez L. (2011). **Taller sobre la construcción de instrumentos de evaluación**. San José, Costa Rica: UNED
- Gómez, P. (2010). *El Gobierno Electrónico en el municipio venezolano*. **Colección de textos de la comunicación**, 56-67. Extraído de: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/32206/elgobiernoelectronicoenvenezuela.pdf;jsessionid=604E881442A27D390C6BE685AF5EAC81?sequence=1> San Cristóbal, Venezuela. Consultado: 09/05/2021.
- González, L. (2019). *Las TIC en Venezuela*. **Revista Tecnológica-Educativa Docentes** 2.0, 1(1), 11–12. Extraído de <https://ojs.docentes20.com/index.php/revista-docentes20/article/view/37> Maracaibo, Venezuela. Consultado: 10/05/2021.
- González, J. y Pulgar, A, (2013). *El gobierno electrónico en Venezuela: nuevos mitos y realidades*. **TEACS**, 5(11). Extraído de: <http://www.ucla.edu.ve/dac/revistateacs/articulos/Revista11-Art1-GonzalezOtro.pdf> Caracas, Venezuela. Consultado: 10/05/2021.
- Hurtado, J. (2015). **El proyecto de investigación**. Octava Edición. Ediciones Quirón. Caracas.



Jiménez, M. y Álvarez, J. (2018). Metodología de análisis y evaluación de sitios web 2.0: El caso de las Diócesis Andaluzas. **Revista de Comunicación**, 17(2), 142-163. <https://dx.doi.org/10.26441/RC17.2-2018-A6>

Organización de Estados Americanos (s/f). **Guía de Mecanismos para la Promoción de la Transparencia y la Integridad en las Américas**. Extraído de: [https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia\\_egov.asp](https://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp)

Marín, E. y Petrizzo, M. (2010). Gobierno Electrónico para el empoderamiento local: Hacia una estrategia de inclusión social. En Arcila, C. (Coord.). **El gobierno electrónico en Venezuela: Balances y perspectivas**. Colección de Textos de la Comunicación. ULA. San Cristóbal. Venezuela. <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/32206/elgobiernoelectronicoenvenezuela.pdf;jsessionid=B0791587E4CADEA3E9E54FB657104FF8?sequence=1>

Páez, A., Atencio, E. y Neuman, M. (2013). *Categorías cibergráficas para el estudio de plataformas de gobierno electrónico*. **Quórum académico** 10(2), 247 - 262  
<file:///C:/Users/Drom/Downloads/DialnetCategoriasCibergraficasParaElEstudioDePlataformasD-4537516.pdf>

Parella, S. y Martins, F. (2017). **Metodología de la investigación cuantitativa**. Cuarta Edición. Editorial FEDUPEL. Caracas.

Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2014). **Decreto con rango, valor y fuerza de Ley de Simplificación de trámites administrativos**. Gaceta Oficial N° 40.549. Noviembre 26, 2014.

QUÉ PASA (2020, 15 de julio). **Alcaldía de Maracaibo activará un Sistema Único de Trámites municipales** <https://www.quepasa.com.ve/regionales/alcaldia-de-maracaibo-activara-un-sistema-unico-de-tramites-municipales/>

©2021 por el autor. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia de Creative Commons Reconocimiento – No Comercial 4.0 Internacional (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>).