

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE DERECHO**



**INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS**  
**JURÍDICOS EN VENEZUELA**

**Presentado por:**

**BR. Oriana Isabella Escalante Rua**

**TRUJILLO, VENEZUELA 2024**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y POLÍTICAS**  
**ESCUELA DE DERECHO**



**INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS**  
**JURÍDICOS EN VENEZUELA**

**Trabajo Especial de Grado para Optar al título de Abogado**

**Presentado por:**

**BR. Oriana Isabella Escalante Rua**

**TUTOR**

**ABG. Lii Elena Ruiz Torres,**

**TRUJILLO, VENEZUELA 2024**

## **AGRADECIMIENTO**

Le agradezco a todas las personas que han podido ver parte de este asombroso viaje lleno de emociones y aprendizaje. Cumpliendo un objetivo más con todo el orgullo y felicidad del mundo. Un agradecimiento a mis padres que están presente en todos los momentos importantes y estresantes, gracias. A mis tías por ser cómplices de mis elecciones, apoyándome y dándome nuevas ideas. Y a los demás que también estuvieron apoyándome.

Gracias a todos.

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo a mis padres que están presentes en cada paso, brindándome consejos, motivación y positivismo. Al igual que a toda mi familia que han presenciado cada fase de este proceso hasta este punto, les dedico este trabajo realizado con amor y esfuerzo.

## VEREDICTO

Figura 1: Veredicto



**VICERRECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES**

**VEREDICTO**

Nosotros, Prof. Luis A. Coronado P, Prof. Jeywin Vera y Prof. Lii Elena Ruiz, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado: "INNOVACION DIGITAL EN LA GESTION PUBLICA: RETOS JURIDICOS EN VENEZUELA" que presenta la bachiller: **ESCALANTE RUA, ORIANA ISABELLA**, portadora de la C.I. N° **28.337.756**, nos hemos reunido para revisar dicho trabajo y después de la presentación, defensa e interrogatorio correspondiente lo hemos calificado con veinte (20) puntos, de acuerdo con las normas vigentes dictadas por el Consejo Universitario de la Universidad Valle del Mombuy, referente a la evaluación de los Trabajos de Grado para optar al título de Abogado.

En fe de lo cual firmamos en Valera a los nueve (09) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024).



Prof. Luis A. Coronado P  
C.I 11.613.363  
**JURADO.**



Prof. Lii Elena Ruiz  
C.I 16.664.506  
**TUTOR.**



Prof. Jeywin Vera  
C.I 17.862.776  
**PRESIDENTE DEL JURADO.**




Prof. Luis A. Coronado P.  
C.I 11.613.363  
**DECANO.**




Prof. Zaida Kassar.  
C.I 9.175.011  
**VICERRECTORA ACADÉMICA**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE DERECHO**



**RESUMEN**

La tecnología con el pasar del tiempo ha tenido grandes avances, incluso ha transformado el sistema de distintos gobiernos, algo que en Venezuela aún no se observa. Por ello, el objetivo principal de este trabajo es analizar el desafío que presenta la gestión pública en los entornos digitales y el uso de las nuevas tecnologías a la luz del marco jurídico venezolano. Usando como métodos la recopilación de datos a nivel documental y la implementación de un cuestionario, como método cuantitativo, a una población de cien personas pertenecientes al Municipio Tovar del Estado Mérida. Como resultado se obtuvo que efectivamente la gestión pública aun enfrenta un desafío a pesar de que diversas instituciones ya manejan un software relativamente avanzado, incluso deben reparar la confianza con los ciudadanos, un requisito esencial dentro del capital social, y un medio para hacerlo es con la implementación de nuevas tecnologías como la IA. En conclusión, al no ser necesaria una actualización en las leyes actuales, se recomienda la continua modernización de instituciones para avanzar a un gobierno electrónico o gobierno de datos abiertos, al igual que la implementación, en las gobernaciones y alcaldías, de sistemas digitales que ofrezcan trámites en línea.

**Palabras clave:** Desafío, Gestión, Digital, Tecnología, Leyes.

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE DERECHO**



**ABSTRACT**

Technology has made great advances over time, it has even transformed the system of different governments, something that has not yet been observed in Venezuela. Therefore, the main objective of this work is to analyze the challenge presented by public management in digital environments and the use of new technologies in light of the Venezuelan legal framework. Using as methods the collection of data at a documentary level and the implementation of a questionnaire, as a quantitative method, to a population of one hundred people belonging to the Tovar Municipality of the State of Mérida. As a result, it was obtained that public management still faces a challenge despite the fact that various institutions already manage relatively advanced software, they must even repair trust with citizens, an essential requirement within social capital, and a means to do so is with the implementation of new technologies such as AI. In conclusion, as an update to the current laws is not necessary, the continuous modernization of institutions is recommended to advance to an electronic government or open data government, as well as the implementation, in the governorates and mayors, of digital systems that offer online procedures.

**Keywords:** Challenge, Management, Digital, Technology, Laws.

## INDICE

<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>4</b>
<b>VEREDICTO .....</b>	<b>5</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>6</b>
<b>INDICE .....</b>	<b>8</b>
<b>INDICE DE TABLAS.....</b>	<b>10</b>
<b>INDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>12</b>
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>14</b>
<b>I. FASE DE PLANIFICACIÓN.....</b>	<b>16</b>
<b>Diagnóstico Situacional .....</b>	<b>16</b>
<b>Problemas de la investigación .....</b>	<b>19</b>
<b>Problema general .....</b>	<b>19</b>
<b>Problemas específicos .....</b>	<b>19</b>
<b>Formulación de Objetivos .....</b>	<b>20</b>
<b>Objetivo general .....</b>	<b>20</b>
<b>Objetivos específicos .....</b>	<b>20</b>
<b>Justificación de la Investigación .....</b>	<b>20</b>
<b>Delimitación.....</b>	<b>21</b>

<b>Revisión de la literatura .....</b>	<b>22</b>
<b>Bases teóricas.....</b>	<b>32</b>
<b>Cronograma de Planificación .....</b>	<b>35</b>
<b>Operacionalización de las Variables .....</b>	<b>36</b>
<b>II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN .....</b>	<b>38</b>
<b>Diseño de la investigación.....</b>	<b>38</b>
<b>Población y muestra.....</b>	<b>39</b>
<b>Diseño de instrumento de recolección de datos .....</b>	<b>39</b>
<b>Validación y Confiabilidad de Instrumentos.....</b>	<b>40</b>
<b>Análisis de datos.....</b>	<b>41</b>
<b>Integración de Resultados. ....</b>	<b>53</b>
<b>III. FASE DE PRESENTACIÓN .....</b>	<b>57</b>
<b>Conclusiones.....</b>	<b>57</b>
<b>Recomendaciones .....</b>	<b>60</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>63</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>66</b>

## INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1: Frecuencia I</i> .....	42
<i>Tabla 2: Frecuencia II</i> .....	43
<i>Tabla 3: Frecuencia III</i> .....	44
<i>Tabla 4: Frecuencia IV</i> .....	45
<i>Tabla 5: Frecuencia V</i> .....	46
<i>Tabla 6: Frecuencia VI</i> .....	47
<i>Tabla 7: Frecuencia VII</i> .....	48
<i>Tabla 8: Frecuencia VIII</i> .....	49
<i>Tabla 9: Frecuencia IX</i> .....	50

## INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1: Veredicto</i>	5
<i>Figura 2: Cronograma de Planificación</i>	35
<i>Figura 3: Operacionalización de las Variables</i>	36
<i>Figura 4: Gráfico 01</i>	42
<i>Figura 5: Gráfico 02</i>	43
<i>Figura 6: Gráfico03</i>	44
<i>Figura 7: Gráfico 04</i>	45
<i>Figura 8: Gráfico 05</i>	46
<i>Figura 9: Gráfico 06</i>	47
<i>Figura 10: Gráfico 07</i>	48
<i>Figura 11: Gráfico 08</i>	49
<i>Figura 12: Gráfico 09</i>	50
<i>Figura 13: Informe de plagio</i>	66
<i>Figura 14: Validación I</i>	67
<i>Figura 15: Validación I</i>	68
<i>Figura 16: Validación I</i>	69
<i>Figura 17: Validación I</i>	70
<i>Figura 18: Validación I</i>	71
<i>Figura 19: Validación I</i>	71
<i>Figura 20: Validación I</i>	72
<i>Figura 21: Validación I</i>	73
<i>Figura 22: Validación I</i>	74
<i>Figura 23: Validación II</i>	75
<i>Figura 24: Validación II</i>	76

<i>Figura 25: Validación II</i>	77
<i>Figura 26: Validación II</i>	78
<i>Figura 27: Validación II</i>	79
<i>Figura 28: Validación II</i>	79
<i>Figura 29: Validación II</i>	80
<i>Figura 30: Validación II</i>	81
<i>Figura 31: Validación II</i>	82
<i>Figura 32: Validación III</i>	83
<i>Figura 33: Validación III</i>	84
<i>Figura 34: Validación III</i>	85
<i>Figura 35: Validación III</i>	86
<i>Figura 36: Validación III</i>	87
<i>Figura 37: Validación III</i>	87
<i>Figura 38: Validación III</i>	88
<i>Figura 39: Validación III</i>	89
<i>Figura 40: Validación III</i>	90
<i>Figura 41: Validación III</i>	91

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad vivimos en un mundo bombardeado por los avances tecnológicos, en el que la inteligencia artificial IA forma parte de casi todos los procesos y tramites que las personas realizan en su cotidianidad, para mantener al día sus documentos o cosas personales, no obstante, se les presenta problemas o falta de información y conocimiento al momento de realizar algunos de estos trámites, que le impiden llevar un adecuado proceso, pues la innovación digital que hoy en día se aprecia en la gestión pública, no es del todo manejada por los usuarios y en mucho de los casos no son atendido de la mejor manera, por tanta burocracia que se presenta.

De allí, el propósito de la presente investigación, la cual busca; analizar el desafío de la gestión pública en los entornos digitales y el uso de las nuevas tecnologías a la luz del marco jurídico venezolano, para de esa manera brindarle al ciudadano una adecuada atención en cada institución u entes públicos en los que quiera realizar un trámite o proceso administrativo. Ofreciendo así un valioso aporte al ciudadano, quien día a día busca ser atendido de manera adecuada en las oficinas o instituciones a las cuales se dirige. Dando así, apertura a una mejor gestión pública, en la que la innovación digital sea la pionera, pero equitativamente, sin que se presente el a ventajismo o actos corruptivos por la falta de conocimiento de los usuarios, sino que al contrario, se trabaje de la mano con la persona que requiere hacer algún tipo de trámite en esa oficina u ente público.

En tal sentido, el trabajo se estructuro en tres fases; I fase de Planificación, en ella se presenta un diagnóstico situacional, junto con el problema de la investigación , en el que se enuncia el problema general y los específicos, aunado a ello se realiza la elaboración de los objetivos, iniciando por el objetivo general y luego formulando los objetivos específicos , seguido se presenta la justificación de la investigación desde diferentes aspectos, luego la delimitación, la revisión de

la literatura, apoyada con los estudios previo que son trabajos relacionados con el tema tratado y algunas bases teóricas que sustenta la investigación, para cerrar esta fase con el cronograma de planificación y el cuadro de Operacionalización de las variables en estudio.

En la II fase de implementación, se hace referencia al diseño de la investigación, con su tipo y nivel investigativo que es de carácter descriptivo, sustentado por autores, así como a la población y muestra en estudio, el diseño de instrumento de recolección de información, consecutivo de la validación y confiabilidad del instrumento, el análisis de los datos y la integración de los resultados que fortalece la investigación. La III fase de presentación, muestra de forma concisa las conclusiones a la que se llegó una vez culminada la investigación, así como las recomendaciones, en las que se otorgan algunas sugerencias para fortalecer la gestión pública en los entornos digitales y en el uso de nuevas tecnologías a la luz del marco jurídico venezolano, cerrando esta tercera fase con el planteamiento de la propuesta. Finalmente se muestran las referencias que sirvieron de apoyo para el desarrollo de esta investigación, al igual que los anexos que se emplearon dando soporte a la misma.

## I. FASE DE PLANIFICACIÓN

### Diagnóstico Situacional

En la actualidad la innovación digital juega un papel importante en la gestión pública, permitiendo de esta manera la agilización y modernización de muchos trámites a las personas en diferentes instituciones y oficinas de dependencia pública o privada, no obstante, en muchas ocasiones se escuchan personas que no han tenido una buena experiencia en algún punto, que bien puede ser iniciando o finalizando el proceso que realiza. Relatos como, por ejemplo, de alguna situación que se puede presentar incluso en el Servicio Administrativo de Identificación Migración y Extranjería (SAIME), a la hora de entregar un pasaporte, en la cual alegan que nunca se le fue notificada la llegada del mismo a la oficina correspondiente, generando así una incomodidad hacia al ciudadano teniendo que pagar multas de 5\$ cuando es claro que el problema se genera en la institución. U otros casos, como en las alcaldías donde no se maneja ningún sistema 100% avanzado, lo cual también genera malos entendidos y da paso a los actos corruptivos generando el llamado por la sociedad “por debajo de la mesa” incluso en áreas de ingeniería, sindicatura y tributaria.

Al respecto, el Artículo 110, Sección Segunda de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) Gaceta Oficial N° 36.860 (1999), expresa 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...” (p.39). Bajo esa premisa, todo lo que tenga relación con innovación y tecnología está avalada por la ley como lo deja ver la carta magna. Asimismo, a inicio de este 2024 el Ministerio del Poder Popular para la Ciencia y Tecnología (MINCYT), dio a conocer que este año se otorgó el 0.8% del presupuesto de la nación para el

crecimiento de la misma, lo que es favorable para incrementar la innovación en lo que a ciencia y la tecnología se refiere. Actualmente países como Estados Unidos, Canadá, Singapur, entre otros, han adoptado principios y directrices en relación de la gobernanza colaborativa y la Inteligencia Artificial (IA), con la finalidad de tener una evolución en confianza, seguridad, protección y ética para aumentar las expectativas de la sociedad incluyendo una supervisión y política sólida, manteniendo siempre el respeto hacia los derechos humanos en pro de la modernización tecnológica para el mundo.

Venezuela, a pesar de ser un país que ha tenido avances en cuanto a tecnología, sigue teniendo dificultades en mantener una buena relación entre ciudadano-institución pública. Si bien instituciones como el SAREN, SAIME, gobernaciones, alcaldías, entre otras, están realizando trámites y dando atención al ciudadano, seguimos viendo, en algunos lugares, situaciones que no generan un buen estado de ánimo al funcionario público y al ciudadano, tal y como se ha expresado anteriormente, de aquí provienen las primeras preguntas: ¿Por qué en la mayoría de las Instituciones del Estado no poseen un sistema 100% digitalizado? ¿Existe relación entre el impedimento de los ciudadanos para realizar sus trámites online y la falta de modernización en la gestión pública? Aquí es donde se ve la falta de evolución en los sistemas digitales que se presentan en el limitado acceso de la información suministrada a los ciudadanos que desean la prestación de un servicio modernizado para resolver de manera directa sin la necesidad del acto presencial y de forma sencilla.

En este punto, queda claro que la gestión pública enfrenta problemas en cuanto al uso digital. A parte aún se tiene el marco jurídico, en el cual se puede encontrar la Ley de Infogobierno Gaceta Oficial N° 40.274 (2013) en el artículo 2 establece que el ámbito público se ve en la obligación de cumplir, así como también en el artículo 3 especifica que la finalidad de esta ley es

mejorar la relación de las organizaciones con los ciudadanos, facilitar los trámites, garantizar la transparencia de la gestión en el área pública, entre otras.

Nuevas interrogantes surgen: ¿Realmente se ha facilitado la relación entre las Instituciones Públicas y los ciudadanos con el uso de las tecnologías? ¿Realmente las herramientas tecnológicas están 100% actualizadas? ¿Qué se debe mejorar? ¿Pueden las nuevas tecnologías agilizar los procesos legales en el sector público y privado? ¿Puede la tecnología minimizar la corrupción en el sistema judicial venezolano agilizando los procesos de los casos? A parte de ello, tenemos el artículo 1, Título I de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación Gaceta Oficial Extraordinaria N° 6.693 (2022) que establece:

La presente Ley tiene por objeto dirigir la generación de una ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, con base en el ejercicio pleno de la soberanía nacional, la democracia participativa y protagónica, la justicia y la igualdad social, el respeto al ambiente y la diversidad cultural, mediante la aplicación de conocimientos populares y académicos. A tales fines, el Estado Venezolano formulará, a través de la autoridad nacional con competencia en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, enmarcado en el Plan Nacional de Desarrollo Económico y Social de la Nación, las políticas públicas dirigidas a la solución de problemas concretos de la sociedad, por medio de la articulación e integración de los sujetos que realizan actividades de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones como condición necesaria para el fortalecimiento del Poder Popular. (p.3)

Aunado a ello, están otros artículos dentro de otras normativas y leyes referentes al mundo digital y la gestión pública, apartando esa confianza que nos asegura el Capital Social que debe estar en los ciudadanos e instituciones, incluyendo las normativas, incluso, queda en evidencia que

la disposición de los servidores no es la idónea para englobar a un país que es robusto, aun cuando se han presentado grandes olas migratorias.

## **Problemas de la investigación**

### **Problema general**

¿Cuál es el desafío que enfrenta la gestión pública en los entornos digitales y el uso de las nuevas tecnologías a la luz del marco jurídico venezolano?

### **Problemas específicos**

- ¿Qué falta para que la gestión pública tenga un mejor desenvolvimiento en el mundo digital, generar confianza y aumentar la participación ciudadana?

- ¿Cuál es el escenario que tendrá la IA en torno a la gestión pública y el capital social, y cuál sería su riesgo?

- ¿Cuál es la relación actual entre la gestión pública local, el capital social y los entornos digitales, y como se mantendría la transparencia de los procesos?

- ¿Cuál es la influencia del marco jurídico en el uso de la tecnología? En el caso de Mérida

- ¿Cómo se pueden aprovechar las nuevas tecnologías el conjunto del marco jurídico para mejorar los entornos digitales del Estado Mérida?

## **Formulación de Objetivos**

### **Objetivo general**

Analizar el Desafío de la Gestión Pública en los Entornos Digitales y el Uso de las Nuevas Tecnologías a la Luz del Marco Jurídico Venezolano.

### **Objetivos específicos**

- Estudiar con mayor precisión qué hace falta para que la gestión pública tenga un mejor desenvolvimiento con el mundo digital, generar confianza y aumentar la participación ciudadana.
- Plantear el escenario que tendrá la IA en torno a la gestión pública y el capital social visto como una manera de fomentar la participación ciudadana y cuál sería el riesgo que implica su uso.
- Establecer cuál es la relación actual entre la gestión pública local, el capital social y los entornos digitales y como se mantendría la transparencia de los procesos.
- Describir cuál es la influencia del marco jurídico venezolano en el uso de la tecnología dentro de la gestión pública en el Estado Mérida.
- Determinar cómo aprovechar el uso de las nuevas tecnologías en conjunto del marco jurídico venezolano para mejorar los entornos digitales del Estado Mérida.

## **Justificación de la Investigación**

Como se ha justificado en el planteamiento del problema, el estudio del asunto guarda relevancia en materia jurídica ya que se enfocará en el empleo de la tecnología en la gestión pública y en el marco legal. Se obtendrá un conocimiento más amplio sobre la aplicación del mundo digital en las instituciones públicas, así como se planteará ideas innovadoras para la evolución de diversos

sistemas que maneja el área pública, esencialmente en torno al Estado Mérida. Se puede precisar que el propósito de la misma es dar una mejor perspectiva sobre la relación entre sociedad-tecnología en el área legal-público.

Aporte Teórico: para propósito de este trabajo se mantendrá como información fundamental la teoría del Capital Social, cuya autora es la Licenciada en Filosofía Carolina Corao, por supuesto, también estará presente la Ley de Infogobierno, de Gaceta Oficial 40.274 de fecha 17 de octubre de 2013.

Aporte Metodológico: permitirá dar un punto de vista claro en base a los temas en cuestión al área científica y jurídica del país creando así teorías más consistentes para el raciocinio de todos.

Aporte Social: el trabajo procura darle a la sociedad un planteamiento del reto que muestra la gestión pública y el marco legal en nuevas tecnologías, al igual como establecer recomendaciones para la evolución de instituciones públicas en torno a la digitalización para el avance en su relación con la población, como reza el capital social.

Aporte Jurídico: este trabajo, ejecutado bajo la modalidad de trabajo de grado en la Universidad Valle de Momboy (UVM), siguiendo los criterios legales generara una contribución para la modernización del marco jurídico, también en la transformación de las diversas instituciones dentro del área digital y la tecnología en un esfuerzo de conectar completamente a la etapa actual.

### **Delimitación**

El trabajo estará basado en el juicio de las personas a partir de sus vivencias, al igual que se trabajará con el tema del Capital Social en el panorama digital-tecnológico, con la intención de

adentrarse en este particular debate. Comenzando así, la modalidad de trabajo de grado, el día miércoles, tres (3) de abril hasta el primero (1) de noviembre de 2024.

### **Revisión de la literatura**

Como puntos de valor para el progreso de esta investigación, se expone la teoría del Capital Social la cual mantiene como referencia la confianza, normas y redes que deben coexistir entre la sociedad y la democracia; Aunado a este trabajo, hará presencia la teoría de la Innovación que habla del avance que se requiere para la transformación de la sociedad a nivel económico-social tanto en empresas como el país; otro punto a manejar será la Gestión Pública, que da a la población conocimiento de las acciones ejecutadas por las diversas instituciones en beneficio de que la ciudadanía se informe del progreso de este sector. Finalmente, la tecnología y digitalización es el soporte naciente del avance de las sociedades y los gobiernos, específicamente, de lo que integra un país, sin ella no se poseería la evolución apta para impulsar las actividades de instituciones con un procedimiento rápido y organizado.

**Capital Social:** La profesional en Filosofía de la Universidad Central de Venezuela (UCV) Carolina Corao (2009) expresa que “El capital social es definido por Putnam como un conjunto de características de la organización social, presente en las estructuras de relaciones interpersonales e intersectoriales de una sociedad en forma de normas, redes de relaciones interpersonales y confianza” (párr. 29). Con ello se ve la clara conexión que se origina, para existir una relación debe estar presente la confianza, independiente si son interpersonales o intersectoriales ya que sin

esto no habría un Estado democrático, y, por lógica para mantener esa confianza y la relación deben coexistir normas para mantener estas características estables.

**Innovación:** es determinado como un tema de gran importancia tanto en el sector privado como en el sector público, sin embargo, se entiende que existe una gran brecha entre los países ricos y pobres, ya que son los primeros quienes se consideran beneficiados en evolución material, político, etc., generando una mayor evolución en cuanto al nivel económico-social lo cual crea un gran impacto en los empleos (Rojo et. Al. (2019). La innovación, por ende, se refiere a los cambios en interés de un cambio social, en este caso también política, con la finalidad de tener una sociedad prospera.

**Gestión Pública:** se basa en los datos que le proporcionan a la ciudadanía sobre las actividades realizadas. En una gestión pública debe existir la participación ciudadana siendo que es la más cercana al hablar de las relaciones entre Sociedad-Estado, tomando en cuenta que algunos municipios podrían tener la posibilidad de crear sus propias normas (Vegas (2017). Generando un tema de gran importancia, ya que se basa en lo datos abiertos, algo en lo cual Venezuela le queda mucho por recorrer ya que los ciudadanos no tienen el conocimiento real de lo que realizan las instituciones en los distintos Estados del país, a falta de una gran actualización de datos.

**Tecnología y digitalización:** al hablar de digitalización o transformación, es preciso involucrar una serie de modificaciones en la condición y el empleo de tecnología que posee un signo disruptivo. Tomando en cuenta la aplicación de tecnologías de información y las comunicaciones (TIC), deslumbra en el medio productivo e incluso en los servicios financieros,

de educación y salud, al igual que en las relaciones de la persona con la Administración pública por lo cual requiere una constante evolución (Álvarez y Biurrun (2022)).

**Inteligencia Artificial (IA):** es un sistema de software, que también puede que incluya el hardware, con la disposición de ejecutarse a nivel digital y físico. Esta inteligencia es capaz de utilizar normas alegóricas o asimilar un ejemplar numérico completo, adaptando su comportamiento al analizar su entorno y el medio ambiente. Creada para realizar tareas que normalmente haría una persona tales como el uso de la percepción, el razonamiento y el aprendizaje. Su finalidad con ello es tomar decisiones para un objetivo en concreto. Se debe tomar en consideración que hay diversos modelos de inteligencia artificial, en el día a día miles de personas suelen usar el asistente virtual, los buscadores web, el reconocimiento biométrico, los drones, vehículos autónomos, etc. A nivel de administración pública, la IA busca luchar contra la desinformación, dar ciberseguridad, prever desastres naturales, facilitar y optimizar la ejecución de diligencias, entre otras (plan de recuperación gobierno de España (2023)). Por lo cual la inteligencia termina siendo un avance importante a nivel tecnológico que ya ayuda a muchos países en la gestión pública.

En conclusión, cada uno de estos puntos representa lo que compone el manejo del desarrollo nacional, dando a conocer que sin ellos sería difícil que la relación sociedad-gestión pública sea estable en la actualidad. Relacionándose así para evolucionar las relaciones, procesos, confianza, manejo de gobierno e instituciones, y la economía de cada país. En cuanto la IA, manifiesta que puede alcanzar a ser un gigantesco punto de ayuda para la gestión pública en su avance a una modernización total de los distintos sistemas en todos los países.

## **Estudios Previos**

Flores (2023) en su investigación titulada “La Inclusión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la Gestión Judicial Venezolana” sostuvo como objetivo principal analizar la inclusión del TIC en la gestión judicial contemplando el deslumbramiento de las tecnologías en una Organización guiada para darle entendimiento a los hechos cotidianos como la Administración de Justicia. Manifestando que la evolución las TIC se ha venido expandiendo en relaciones humanas, al proveer vías de conexión aptas, con una superior capacidad geográfica además de efectivos; gracias a ello, se aceptaron los medios alternativos para la resolución de conflicto, por ejemplo, los acuerdos, la mediación, el arbitraje, entre otros, generando una nueva área de aprendizaje: Información Judicial Electrónica, esta ha estado usando los mecanismos en la justicia, con el propósito de valorar los procesos online.

Usando como metodología la exploración documental de diversas teorías con vivencias previas en torno a la tecnología requerida para adentrarse en el manejo de las TIC en procesos judiciales, para alcanzar un sistema de justicia en línea real. Concluyendo, gracias a los resultados, que efectivamente se necesitan adoptar las TIC de manera adaptable, ampliable, pero de capacidad general para la gestión virtual venezolana, y así cambiar el estado de la gestión de los procesos legales, abandonando los antiguos esquemas sobrellevados a parte del uso de expedientes por un manejo más capaz, con evolución en la gestión de la administración pública mantenido superiormente de manera online en beneficio y con participación de la ciudadanía. Esta investigación proporciona la importancia de la implementación de los medios digitales y tecnológicos para el cambio de los tramites en la gestión pública, por lo que guarda relación con el trabajo en desarrollo.

Sandoval (2022) en su artículo titulado “Datos Abiertos en Venezuela” mantuvo como objetivo analizar de forma exploratoria la valoración en cuanto a la situación de los datos abiertos en la Administración Pública Venezolana, identificando las prácticas de buena fe y estableciendo las posibles recomendaciones para la evolución de la apertura de los datos públicos en el País. Presentando que muy a pesar de que Venezuela no ha estado ajena en los debates sobre la idoneidad de la apertura de datos, y de que se han realizado distintas iniciativas relacionadas al gobierno abierto, sigue sin realizarse una evaluación más exacta y practica sobre la conexión entre este último y la implementación perfecta del mecanismo de acceso a datos abiertos.

Para ello, utilizo como metodología de investigación el estudio exploratorio realizado a la información, dada por los índices internacionales, realizando un estudio del contenido y sus funcionalidades, y exponiendo una comparación de datos abiertos entre Venezuela y Latinoamérica, implementando también de forma cualitativa algunos aspectos. Obteniendo como resultado que no ha conseguido un deslumbramiento real en la apertura, debido, en parte, a las publicaciones implementadas sin la política eficiente de datos abiertos. Concluyendo así que en los últimos 25 años la administración pública venezolana ha pasado por una “burbuja de afirmación y cambios” dentro del área de apertura, más, sin embargo, aún queda un largo camino para que la ciudadanía concientice el tema, a la Administración Pública todavía le queda mejorar en cuanto a la actualización de la información y su idea en el asunto de los datos abiertos. Por lo cual este trabajo tendrá como función demostrar la condición de la administración pública nacional en cuanto a su falta de actualización dentro del mundo digital.

Mejía (2021) en su Tesis titulada “Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones

Exteriores” mostro como objetivo inicial estudiar cómo el Gobierno Digital se conecta con los procedimientos pertinentes a la innovación, introducción y retroalimentación de servicios online del Ministerio de Relaciones Exteriores, formulando como problema que los diversos Estados están inclinándose a utilizar las TIC como sección completa de la organización para la actualización de la gestión pública. Ha acarreado a los diversos países a introducir el enfoque de Gobierno Digital con la finalidad de solucionar los problemas como la rapidez, la extensión y la capacidad de la disrupción digital lo que reta a los gobiernos a adecuar, organizar e inducir una serie de cambios dentro del sector gubernamental-públicos.

Durante su investigación, uso como metodología el modelo de los servicios digitales ofrecidos por la Dirección General de Comunidades Peruanas en el Exterior y Asuntos Consulares (DGC), considerando el principio de diseño bajo la visión de un Gobierno Digital, para el desarrollo maneja un método deductivo, analítico y cualitativo con la necesidad de entender el problema y exponer una posible solución. Obteniendo como resultado que la introducción de las metodologías dinámicas y de tecnología contribuyen al procedimiento de la formación de servicios electrónicos. Reconociendo los lugares de mejoramiento en las leyes y organización actual para robustecer la transformación digital de los servicios públicos en cuanto al Gobierno Digital.

Concluyendo así que debido a los constantes desafíos que se generan globalmente y a la formación de tecnologías disruptivas, los Estados están marchando hacia un modelo post-Nueva Gestión Pública, el cual involucra una visión nueva del Servicio Público en que la persona es un intérprete vital que detalla la propuesta de servicios, participando e interactuando con instituciones gubernamentales seguidamente y en el plan de los servicios públicos. El Gobierno Digital es parte de la transformación del modelo estatal, algo imprescindible en la táctica peruana para apegarse a la organización. Por otro lado, la instrumentación jurídica propone crear un marco de facultad para

el planteamiento de líderes de gobierno digital y así garantizar las distintas habilidades técnicas que son de alta necesidad, conocimientos en las metodologías ágiles, la vivencia en cuanto a modelos de servicios digitales y el uso de información en las instituciones públicas. La presente tesis guardara como relación la comparación de los avances tecnológicos de Perú con los de Venezuela, observando como referencia las medidas tomadas por ellos.

Ocaña et.al. (2021) en su artículo titulado “Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública” planteando como objetivo general analizar la IA resaltando su importancia en el sector de la gestión, administración pública y gobierno, destacando las oportunidades significativas, la valoración de deslumbramiento y el potencial que plantea la IA. Planteando como problema que la inteligencia artificial (IA) ha sobre pasado la barrera académica y debido a sus importantes características se viene desarrollando en otras áreas tales como la gestión pública por lo cual la falta de prever un escenario actualizado al respecto, utilizando como metodología la realización de una colecta y depuración de los distintos trabajos científicos que abarcan la problemática (no mayores a 5 años de antigüedad).

Dando como resultado que la disrupción empujada por tecnología se está generando a con rapidez y a una medida increíble, hecho que nunca se había observado en la historia. Una gran cifra de tecnología, como la llamada big data y machine learning brindan el manejo de altos volúmenes de data direccionadas hacia un objetivo, dado que cada minuto se crean millones de datos que son procesados por dichas tecnologías, aportando una comunicación relevante y concerniente para correcta toma de decisiones. Finalizando así la posibilidad de que la implementación IA desafíe las normas culturales y actúe como un muro potencial dentro de

algunos sectores de la población. Recordando el riesgo de que la IA puede superar el desempeño humano en los distintos trabajos y con ello, de forma inevitablemente, reemplazarlos.

Aun así, no cabe duda que la IA seguirá evolucionando su capacidad e infiltrándose en muchos más dominios del día a día de la población; de aquí, se generan las inquietudes de si la IA puede llegar a quedarse con puestos de trabajo reemplazando a los empleados humanos impidiendo generar la confianza de los ciudadanos en la IA; pero que, debido a su maravillosa eficacia, será casi inevitable dicha tendencia. Este trabajo está relacionado ya que dará una visión sobre cómo influiría, pero, a la vez, ayudaría a evolucionar la inteligencia artificial la gestión pública.

Morales et.al. (2014) en el artículo “Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto?” destacaron como objetivo realizar una investigación analítica que colabore con el debate en cuanto al papel que presenta el gobierno digital, en base a la gestión pública en América Latina. Presentando como problema el dominio que provoca la constante evolución de la tecnología, resaltando la parte digital. Usaron como metodología una investigación documental, descriptiva y explicativa, determinando así su modo cuantitativo y cualitativo.

Como resultado hallaron que hay una nueva visión del mundo de la administración pública por lo que ofrece el gobierno digital en cuanto a comunicación y transparencia de los distintos gobiernos en Latinoamérica, concluyendo que el manejo de instrumentos digitales puede robustecer y vitalizar los gobiernos abiertos de los distintos países. Este trabajo ofrece una comparación de los gobiernos de Estados Unidos y Ecuador, algo que proveerá una visión más clara de la posición en la que se encuentra Venezuela en torno a la modernización tecnológica-digital.

Ospina y Zambrano (2020) en su artículo titulado “Gobierno digital e inteligencia artificial, una mirada al caso colombiano” reflejan como objetivo reflexionar sobre el tema del gobierno digital e inteligencia artificial frente a las exigencias ciudadanas en revolución con la finalidad de automatizar los procesos de las diferentes áreas estratégicas y dar solución a problemáticas sociales, como por ejemplo la corrupción, el medio ambiente, la seguridad, la salud, educación, entre otras. Esclareciendo como problema que, en la era actual, distinguido por los conflictos internacionales, las crisis económicas, la corrupción, pobreza, los estallidos sociales, las nuevas enfermedades, entre muchas otras problemáticas, los Estados deben plantear soluciones para dichas dificultades; un ejemplo de ello, en la pandemia del covid-19, varios gobiernos del mundo desarrollaron aplicaciones para monitorear la propagación del virus en la población y con ello crear estrategias de contención.

Usando como metodología el enfoque cualitativo con carácter histórico, teórica, descriptiva y documental. Obteniendo como resultado que Colombia, ha estado pasando por un proceso para evolucionar sus modelos de gestión pública acorde con las tendencias, necesidades sociales y voluntades políticas de sus gobernantes. Actualmente las entidades públicas operan con el MIPG, así mismo, han pasado de una visión de gobierno electrónico a una política de gobierno digital pero aún hay asimetrías en esta transformación digital entre las diversas entidades del orden nacional y territorial.

Concluyendo que, para poder continuar con el fortalecimiento de ciudadanía digital, el Estado y la Academia deben crear más programas académicos y promover los actuales en el componente de las TIC de frente a la cuarta revolución y la GPI. Este trabajo presenta una evolución dentro del mundo digital más presente, traspasando lo que se considera gobierno electrónico, frente al Estado colombiano, el cual permitirá dar una visión clara de cuál es el estado

actual del desafío que enfrenta la gestión pública venezolana en comparación con el anteriormente mencionado.

Pinho (2020) en su investigación titulada “Gobierno Abierto y Participación Ciudadana. Algunas Normas Necesarias en Venezuela” expresa como objetivo principal analizar de forma teórica la figura que presenta el gobierno abierto y la importancia que tiene la participación ciudadana para su aplicabilidad en Venezuela. Planteando como problema que, para hablar del aprovechamiento de nuevas tecnologías, es necesario hablar del gobierno abierto cuyas características son la transparencia, la anticorrupción y el llamado a la participación, la situación radica en que autores sostienen una filosofía en la cual esta clase de gobierno descansan sobre pilares no bien acogidos.

Su forma metodológica implementada fue la teoría argumentativa, dándose así la metodología descriptiva. Teniendo como resultados y conclusiones que muy a pesar de que no se encuentra alguna Ley que regule el derecho de los ciudadanos para acceder a la información pública, hay una minoría que intenta implementar la visión, concluyendo que ciertamente el gobierno abierto abarca más que la transformación, requiere de la participación ciudadana para obtener como consecuencia la transformación de ambos, se puede establecer que en Venezuela apenas se habla de esta clase de gobierno. Este trabajo guarda como relación el panorama del 2020 en cuanto al uso y evolución de las nuevas tecnologías especificando que se requiere de un gobierno abierto de la participación ciudadana, información que funcionara para evidenciar el estado actual de su uso por parte de la gestión pública.

## Bases teóricas

La gestión pública se fundamenta en los planes dentro de las instituciones en pro de los ciudadanos, sabemos que estos en conjunto de sus avances se notifican al país. Ahora bien, un resumen sobre el artículo titulado Datos Abiertos en Venezuela realizado por Sandoval (2022) expresa que “Los datos abiertos se han convertido en los últimos años en un tema de creciente interés. Los gobiernos están implementando de forma creciente iniciativas que buscan ampliar el acceso a datos relacionados al funcionamiento de sus instituciones” (p.1)

Una de estas iniciativas es indudablemente el mundo digital. En un intento de generar un gobierno electrónico, el Estado ha realizado inversiones en el sector tecnológico para la transformación de los sistemas, en cuanto a lo digital se han estado realizando actualizaciones a las distintas programaciones de las páginas institucionales. También están incorporando (desde hace unos años) el manejo de redes sociales como Instagram, Facebook, X (anteriormente Twitter) Y, incluso, la creación de aplicaciones propias para realizar reportes como la llamada VenApp con la finalidad de mantener al tanto a la población todos los días, pero, como ya se ha planteado, ¿realmente se dan a conocer todos los detalles? Otro punto que resalta en este controversial tema es ¿Qué es el desafío? Al hablar de ello se debe hacer referencia al reto que se presenta, a diario tanto las personas, como las instituciones, nos enfrentamos a distintas situaciones en forma de desafío.

Ahora bien, el Capital Social siempre hace recordar la confianza, las normas, las obligaciones, los valores, etc., algo que aplica tanto en los gobiernos democráticos, como en los ciudadanos. Esto quiere decir que aún se debe estudiar en qué punto se encuentra este tema ante la

gestión pública, el área digital, la tecnología y el marco jurídico, dando paso a la pregunta ¿se presenta algún desafío mayor a lo expuesto?

Por otro lado, se debe incluir la Inteligencia Artificial como un fragmento de la evolución de la gestión pública y el marco legal. Como se ha observado anteriormente, este es un software especial se destina a comportarse como un ser humano, lo cual podría brindar un gran favor a la administración pública y al resto de las instituciones. Esta tecnología, ya se encuentra en funcionamiento en varios países del mundo, con la creación de distintos sistemas manejados por la misma con finalidad de dar un mayor avance al momento de hacer consultas, trámites, pagos, entre otros.

El tema de la tecnología siempre se encuentra muy presente en estas áreas, al estar en el siglo veintiuno (XXI) estos son avances extraordinarios para la ciencia en aras de un futuro más modernizado y evolucionado para la humanidad. Si bien existen controversias entre que tan beneficiosa sería la implementación de estas y en qué tan riesgoso podría convertirse, aún se mantiene una porción de población mundial con la creencia y afirmación positiva de que dichos avances ayudaran incluso en la política y manejo de los países mundialmente.

Ahora bien, es un punto relevante para este trabajo el marco jurídico. En Venezuela, este marco requiere de una actualización, como se sabe, la tecnología y la IA, de ser implementada, dará un gran impulso para su evolución. En su momento también se tendrán implementar leyes nuevas para el manejo de las mismas. Se comprende, que el marco jurídico son las leyes de un país, incluida su constitución. La transformación digital está realizando cambios en todo el mundo. La gestión pública se encuentra enfrentando el reto de simplificar y mejorar su conexión con la población mediante servicios más eficientes, lo cual incluye la actualización de sus distintas plataformas.

La implementación de tecnologías disruptivas como el blockchain, la big data e inteligencia artificial puede mejorar el desempeño del Estado, incrementando potencialmente la calidad de vida de la población y la participación en políticas públicas. Tomando en cuenta que la administración electrónica y la generalización de las TIC en las practicas administrativas deben equilibrarse para no afectar los derechos y garantías del ciudadano, quedando de manera concisa que es requerido el empleo de nuevas tecnologías en la sociedad para simplificar trámites, automatizar procesos y liberar al empleado público de tareas tediosas.

El objetivo fundamental es mejorar el acceso a los servicios públicos digitalizados para toda la ciudadanía y empresas, superando la brecha digital y favoreciendo a los empleados públicos de más medios tecnológicos para cumplir las metas de resiliencia, cambio climático, salud pública, entre otros. Es decir, para obtener beneficios como la eficiencia, la accesibilidad y la política fundamentada en datos abiertos. La digitalización hace que realizar procesos sea simple y reduce considerablemente la duración de las diligencias, lo que creara beneficios para la administración y los ciudadanos.

La gestión pública se encuentra en la mira, aun mas en este año dos mil veinticuatro (2024), al tener en puerta las elecciones presidenciales en Venezuela, lo cual definirá el camino que tomará próximamente el avance de la tecnología en el marco jurídico. Independientemente de la persona que quede en el cargo, se deberá impulsar el avance dentro del mundo digital actualizando todas las páginas correspondientes para así poder no solo hablar sino afirmar que hay un gobierno electrónico, un gobierno con datos abiertos dispuesto a trabajar de la mano de quien compone un país, tal cual es el ciudadano.

Durante el curso del TG, en base a los puntos ya expuestos, se dará la mayor claridad posible al tema. Exponiendo el atraso tecnológico que se presenta en muchas partes del país, pero

también aceptando que, en Venezuela, instituciones como el SAIME o SAREN manejan sistemas actualizados, pero con algunas fallas por mejorar. Es necesario hablar del gobierno digital o datos abiertos para evolucionar y comprender que se requiere para ello. Manteniendo en la conciencia, de todas las personas, que se han designado fondos para el avance tecnológico, pero donde vemos que son pocos los realizados en una Venezuela donde existen problemas incluso en el servicio eléctrico.

### Cronograma de Planificación

Figura 2: Cronograma de Planificación

Actividades	Semanas															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
Planificación del proyecto: 1. Asesoría metodológica. 2. Establecer los puntos por los cuales se realizará la investigación. 3. Formalizar el título en base al tema																
1 era. Fase de investigación: 1. Establecer el diagnostico situacional, los problemas y los objetivos. 2. determinar la justificación y la delimitación del trabajo. 3. Implantar la revisión literaria, las teorías previas y las bases teóricas. 3. Crear el cronograma de planificación. 4. Determinar la Operacionalización de las variables.																
2 da. Fase de investigación: 1. Definir el diseño de investigación, la población y muestra. 2. Diseñar el formato de encuesta para conocer el punto de vista de la comunidad y realizar la validación y confiabilidad del instrumento. 3. Analizar los Datos Recolectados y realizar la integración los resultados.																
3 era. Fase. Actividades: 1. Realizar la conclusión. 2. establecer las recomendaciones.																

Fuente: Elaboración propia.

## Operacionalización de las Variables

Figura 3: Operacionalización de las Variables

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
1. Estudiar con mayor precisión que hace falta para que la gestión pública tenga un mejor desenvolvimiento con el mundo digital.	Desenvolvimiento en el mundo digital. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo digital.</li> <li>• Administración pública.</li> <li>• Instituciones públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mundo digital.</li> <li>• Administración digital.</li> <li>• Páginas institucionales</li> </ul>	1, 2, 4
2. Plantear el escenario que tendrá la IA en torno al derecho en general y el capital social visto como una manera de fomentar la participación ciudadana.	La IA en el Derecho general. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inteligencia Artificial.</li> <li>• Derecho y IA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de IA.</li> <li>• Anticorrupción</li> <li>• Mejora del Derecho.</li> </ul>	3, 5
3. Establecer cuál es la relación actual entre a gestión pública local, el capital social y los entornos digitales.	Desafío de la gestión pública. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desafío y administración.</li> <li>• Instituciones públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desafío.</li> <li>• Administración pública.</li> <li>• Instituciones públicas.</li> </ul>	7, 8, 9
4. Describir la influencia del marco jurídico venezolano en el uso de las nuevas tecnologías dentro de la gestión pública en el Estado Mérida	Tecnología en el marco jurídico. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Marco jurídico.</li> <li>• Nuevas tecnologías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso de tecnología.</li> <li>• Marco jurídico.</li> </ul>	6, 7
5. Determinar cómo aprovechar el uso de las nuevas tecnologías en conjunto del marco jurídico venezolano para mejorar los entornos digitales del Estado Mérida.				Redacción en base a la recolección documental y resultados.

Fuente: Elaboración propia.

## II. FASE DE IMPLEMENTACIÓN

### Diseño de la investigación

La vigente exploración averigua la innovación digital en la gestión pública, en este criterio, se direccionó bajo el diseño no experimental, apoyándose en una investigación documental, para ahondar en el tema, al respecto, Palella y Martins (2012) señalan que la “Investigación documental se concreta exclusivamente en la recopilación de información en diversas fuentes...” (p.90). Considerando lo expresado por los autores se deduce que este modelo de investigación, permite la mayor recopilación de datos de diferentes fuentes para poder hacer una observación de la situación y ofrecer alternativas de solución.

Asimismo, el grado de investigación se ubicó en la categoría descriptiva, dado que se explican las características inherentes al manejo y la utilización de tecnología, por la gestión pública, en la que la Inteligencia Artificial como propuesta viene a ser un método para la transformación del derecho en general. En esa dirección, Palella y Martins (2012) expresan que “El propósito de este nivel es el de interpretar realidades de hecho. Incluye descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual...” (p.92). Es decir, este nivel de investigación, permite describir las situaciones, como se presentan y afectan a los ciudadanos, instituciones u entes públicos que son sometidas al análisis.

En este sentido, estará realizada por medio de una encuesta y revisión rigurosa de trabajos, artículos y entrevistas con la finalidad de poder nutrir el trabajo y poder ubicar de manera realista y actual la situación de las distintas plataformas pertenecientes a la administración e instituciones públicas del país e incluso dar una visión clara de la opinión del ciudadano sobre el punto de la

implementación de la IA como avance tecnológico en el Estado. Estableciéndose así un sistema mixto para la recopilación de los datos de estudio.

### **Población y muestra**

En el procedimiento investigativo, se constituye el propósito de estudio, para ello se debe contar con una población de para conseguir la información necesaria, que permite proceder con la investigación. Para el concepto de la población, Arias (2012) expresa que “es un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación” (p.81). Ahora bien, la muestra es definida por López, en su artículo “Población Muestra y Muestreo”, como la parte del grupo poblacional en el cual se realiza la aplicación de los instrumentos investigativos.

En dicho sentido, para el curso de esta investigación se estará trabajando con una comunidad compuesta por noventa y cinco (95) personas que varían entre los veinte (20) y ochenta y seis (86) años, cuyas responderán una encuesta constituida por 9 preguntas en base a los objetivos específicos de esta exploración y, también, se aplicara la encuesta a cinco (5) estudiantes, dando una totalidad de cien (100) encuestas. Aunado a ello, como se mencionó anteriormente se hará una investigación sobre los trabajos, artículo y entrevistas o conferencias más recientes sobre el asunto en cuestión.

### **Diseño de instrumento de recolección de datos**

Para el curso del trabajo se estarán utilizando técnicas y herramientas documentales y cuantitativas para recopilar datos:

- Creación de una encuesta de 9 preguntas para conocer la percepción de las personas en torno a los objetivos del tema para recolectar datos a nivel cuantitativo.
- Implementación de las encuestas a la comunidad universitaria y local para recopilar los datos cuantitativos.
- Análisis de texto y observaciones de entrevistas anteriores al trabajo en desarrollo de forma cualitativa.
- Realizar una revisión exhaustiva de investigaciones anteriores y entrevistas realizadas a profesionales sobre el asunto para la recopilación de datos cualitativos.

### **Validación y Confiabilidad de Instrumentos**

En un trabajo titulado “Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada teórica realizado” por Yadira Corral (2022) expresa que

La estabilidad y confianza en los resultados es el norte de la investigación científica y académica; he allí la importancia de contar con instrumentos bien contruidos que garanticen la pertinencia, calidad y veracidad de la información recolectada (sin sesgos) y midiendo con propiedad los aspectos a indagar. (p.563)

Hace referencia a que siempre es necesario validar cualquier tipo de instrumento que no sean artículos o trabajos publicados, la finalidad es demostrar el grado de eficacia y la relevancia que mantiene con la investigación en cuestión. En efecto, la herramienta a utilizar, para la recopilación de datos, será validado por tres (3) profesionales que manejan el tema en cuestión. La

valoración será realizada de forma cualitativa, dichos profesionales harán una comparación entre las variables, la relevancia, los objetivos y la aplicación del instrumento que, en esta ocasión, es una encuesta a nivel cuantitativa. Estableciendo sus observaciones y fiabilidad de ella para su aplicación y credibilidad de los frutos. Estas se encontrarán anexadas al final del trabajo.

### **Análisis de datos**

En las encuestas realizadas, luego de la aprobación, se manejaron las siguientes interrogantes en las cuales la escala de Likert se implementó del 1 al 10, donde uno (1) es totalmente desacuerdo y diez (10) totalmente de acuerdo:

1. ¿Confía usted en las instituciones públicas y sus actuales procesos digitales?
2. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: "la gestión pública necesita una mayor inversión en capacitación digital para mejorar su eficiencia"?
3. ¿En qué medida consideras que las leyes actuales facilitan la adopción de tecnologías en la gestión pública?
4. ¿Cómo considera qué se encuentra el estado actual de las distintas plataformas digitales de la gestión pública? (Instituto Nacional de Estadísticas, SENIAT, BCV, SAIME, SAREM, gobernaciones, etc.)
5. ¿En qué medida consideras que la inteligencia artificial puede mejorar la eficacia de los procesos legales?
6. ¿En qué medida crees que las redes sociales pueden fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública local?

7. ¿Deberían las instituciones gubernamentales establecer un sistema online más práctico para la realización de trámites?
8. ¿Considera que en el Estado Mérida hace falta un avance mayor a nivel tecnológico-digital?
9. ¿En qué medida crees que la colaboración entre instituciones gubernamentales y empresas tecnológicas privadas puedan impulsar en desarrollo digital del Estado Mérida?

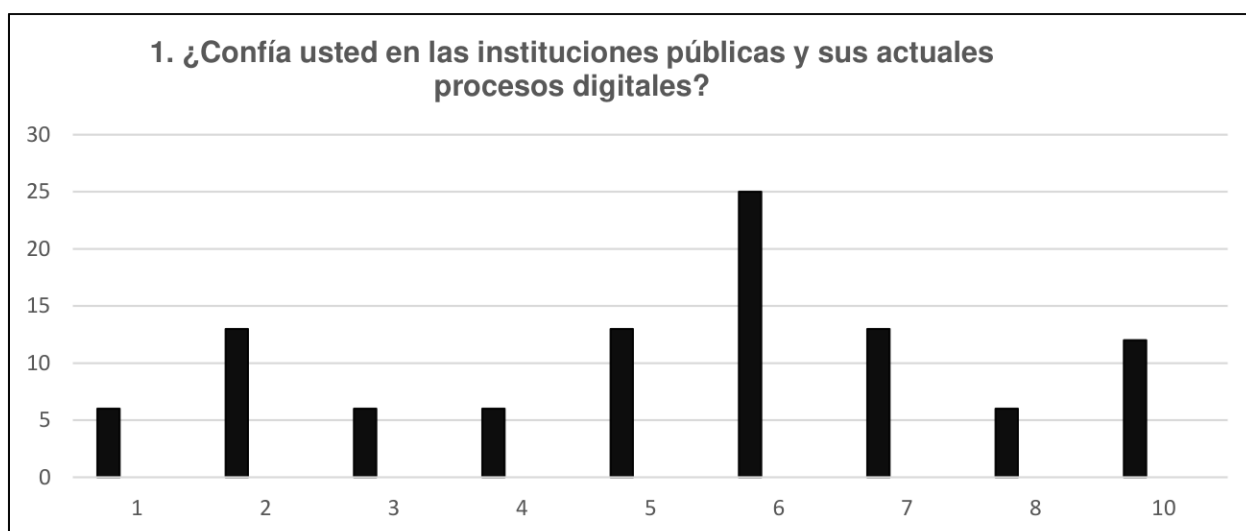
Dando como resultado lo siguiente:

Tabla 1: Frecuencia I

Categoría	Frecuencia
<b>1 (totalmente desacuerdo)</b>	6% (6)
<b>2 (muy desacuerdo)</b>	13% (13)
<b>3 (desacuerdo)</b>	6% (6)
<b>4 (poco desacuerdo)</b>	6% (6)
<b>5 (neutro)</b>	13% (13)
<b>6 (neutro)</b>	25% (25)
<b>7 (poco de acuerdo)</b>	13% (13)
<b>8 (de acuerdo)</b>	6% (6)
<b>10 (totalmente de acuerdo)</b>	12% (12)

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 4: Gráfico 01



Fuente: Elaboración propia.

## Descripción:

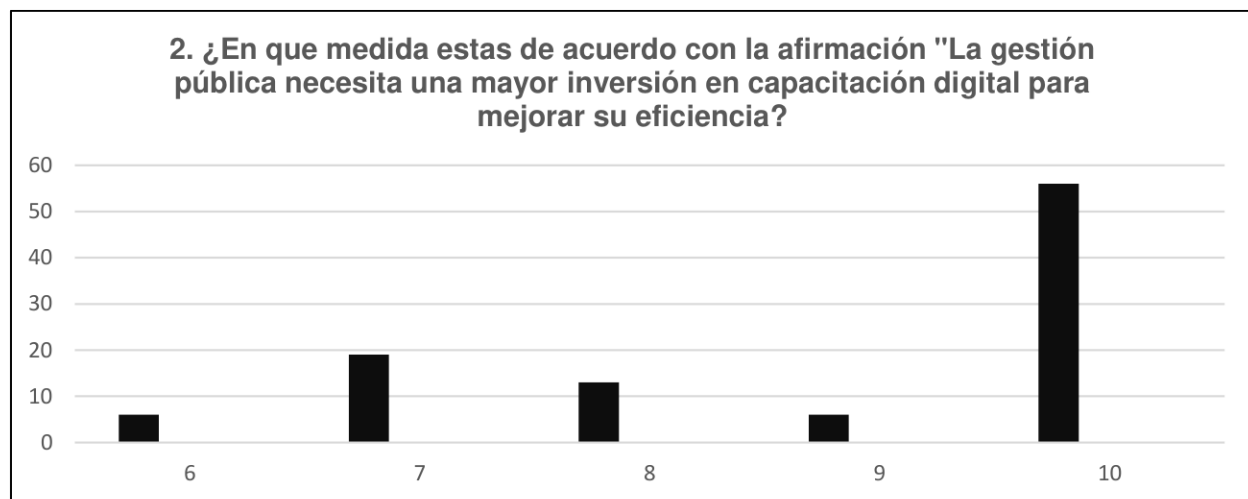
La primera grafica muestra que el 100% de las respuestas fueron desglosadas en: un seis por ciento (6%) a Totalmente desacuerdo, un trece por ciento (13%) muy en desacuerdo, un seis por ciento (6%) a en desacuerdo, un seis por ciento (6%) a un poco desacuerdo, un trece por ciento (13%) a ni desacuerdo, un veinticinco por ciento (25%) a ni de acuerdo, un trece por ciento (13%) en un poco de acuerdo, un seis por ciento (6%) en de acuerdo y un doce por ciento (12%) en totalmente de acuerdo. Dando así que un total de treinta y uno por ciento (31%) de la población no confía en las instituciones públicas ni en los actuales procesos digitales, un treinta y ocho por ciento (38%) se mantiene de forma neutra y el treinta y uno por ciento (31%) restante expresa que confía en ellos.

Tabla 2: Frecuencia II

Categoría	Frecuencia
<b>6 (neutro)</b>	6% (6)
<b>7 (poco de acuerdo)</b>	19% (19)
<b>8 (de acuerdo)</b>	13% (13)
<b>9 (muy de acuerdo)</b>	6% (6)
<b>10 (totalmente de acuerdo)</b>	56% (56)

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 5: Gráfico 02



Fuente: Elaboración propia.

### Descripción:

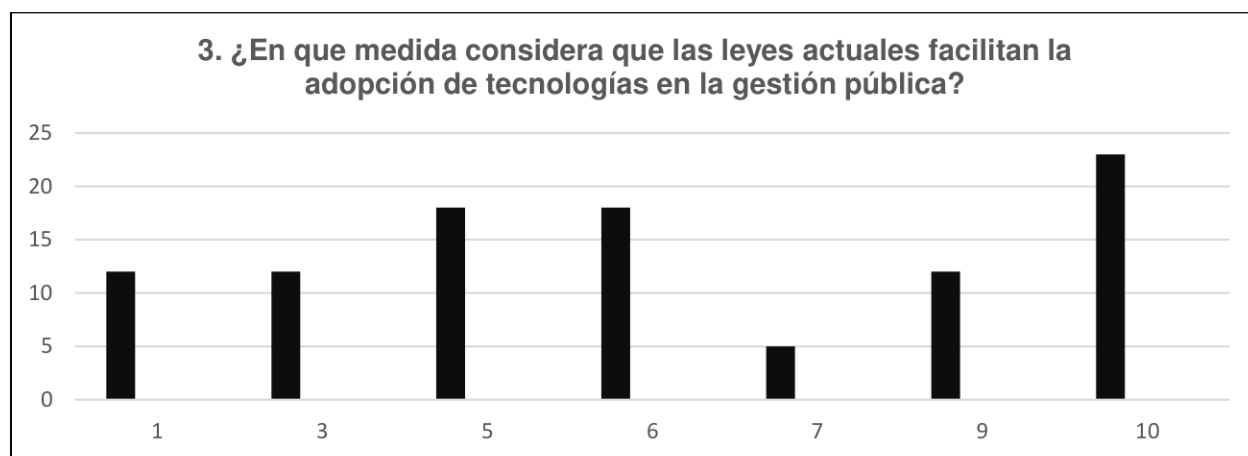
En esta grafica se visualiza las siguientes respuestas: el seis por ciento (6%) a en desacuerdo, el diecinueve por ciento (19%) a un poco de acuerdo, un trece por ciento (13%) a de acuerdo, un seis por ciento (6%) a muy de acuerdo y un cincuenta y seis por ciento (56%) a totalmente de acuerdo. Dando así que el seis por ciento (6%) se encuentra neutro, mientras que el noventa y cuatro por ciento (94%) están de acuerdo en que el país se necesita realizar una inversión en la gestión pública en la preparación de sus funcionarios ante el empleo de programas digitalizados para evolucionar la eficiencia.

Tabla 3: Frecuencia III

Categoría	Frecuencia
<b>1 (totalmente desacuerdo)</b>	12% (12)
<b>3 (desacuerdo)</b>	12% (12)
<b>5 (neutro)</b>	18% (18)
<b>6 (neutro)</b>	18% (18)
<b>7 (poco de acuerdo)</b>	5% (5)
<b>9 (muy de acuerdo)</b>	12% (12)
<b>10 (totalmente de acuerdo)</b>	23% (23)

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 6: Gráfico03



Fuente: Elaboración propia.

### Descripción:

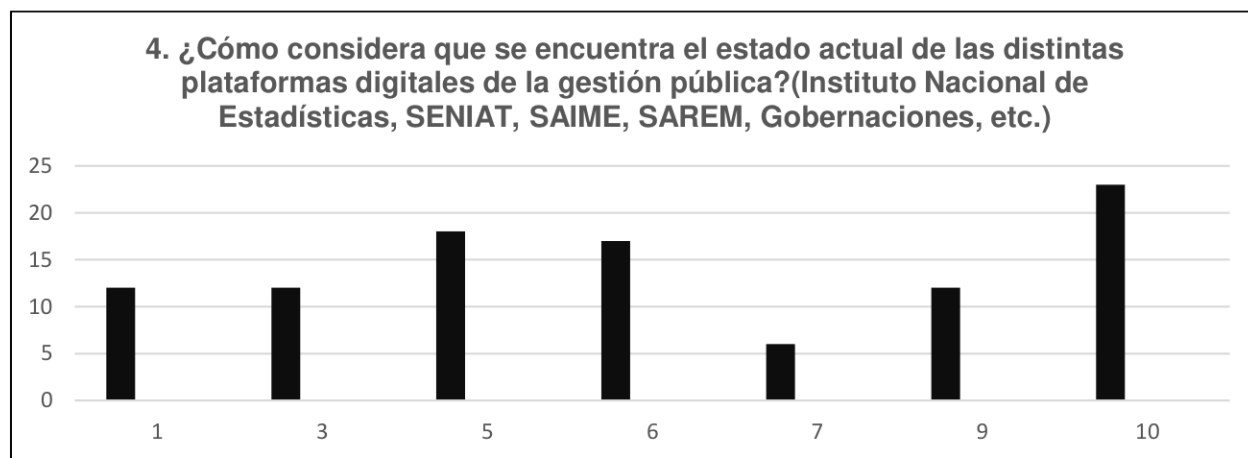
La tercera grafica muestra como resultado que: el doce por ciento (12%) es totalmente en desacuerdo, otro doce por ciento (12%) es un poco en desacuerdo, dieciocho por ciento (18%) es ni en desacuerdo, un dieciocho por ciento (18%) es ni en de acuerdo, un cinco por ciento (5%) es un poco de acuerdo, un doce por ciento (12%) es muy de acuerdo y un veintitrés por ciento (23%) es totalmente de acuerdo. En resumen, el veinticuatro por ciento (24%) no está de acuerdo en que las leyes favorecen la incorporación de nuevas tecnologías, un treinta y seis por ciento (36%) mantiene una opinión neutra y el cuarenta por ciento (40%) restante dan a entender que las leyes si adoptan las nuevas tecnologías en la gestión pública.

Tabla 4: Frecuencia IV

Categoría	Frecuencia
<b>1 (totalmente desacuerdo)</b>	18% (18)
<b>2 (muy desacuerdo)</b>	12% (12)
<b>4 (poco desacuerdo)</b>	5% (5)
<b>5 (neutro)</b>	23% (23)
<b>6 (neutro)</b>	6% (6)
<b>7 (poco de acuerdo)</b>	12% (12)
<b>8 (de acuerdo)</b>	12% (12)
<b>10 (totalmente de acuerdo)</b>	12% (12)

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 7: Gráfico 04



Fuente: Elaboración propia.

### Descripción:

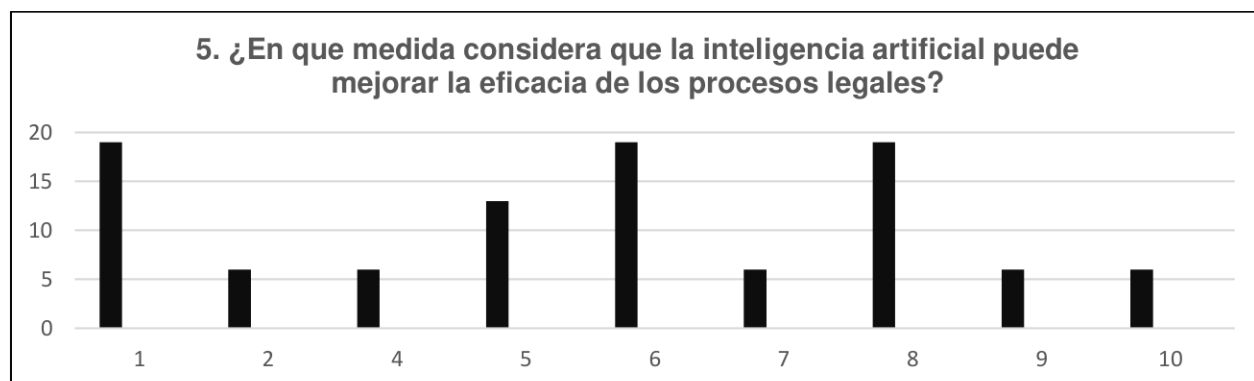
La cuarta grafica muestran lo siguiente: un dieciocho por ciento (18%) a totalmente en desacuerdo, un doce por ciento (12%) a en desacuerdo, un cinco por ciento (5%) a un poco en desacuerdo, un veintitrés por ciento (23%) a ni desacuerdo, un seis por ciento (6%) a ni de acuerdo, un doce por ciento (12%) a un poco de acuerdo, un doce por ciento (12%) a de acuerdo y un doce por ciento (12%) a totalmente de acuerdo. Resumiendo, así que un treinta y cinco por ciento (35%) no considera que las páginas actuales de las diversas instituciones se encuentran lo suficientemente actualizadas, un veintinueve por ciento (29%) tiene una opinión neutra, el treinta y seis por ciento (36%) restante consideran que la condición actual de las plataformas están lo suficientemente modernizadas y actualizadas.

Tabla 5: Frecuencia V

Categoría	Frecuencia
<b>1 (totalmente desacuerdo)</b>	19% (19)
<b>2 (muy desacuerdo)</b>	6% (6)
<b>4 (poco desacuerdo)</b>	6% (6)
<b>5 (neutro)</b>	13% (13)
<b>6 (neutro)</b>	19% (19)
<b>7 (poco de acuerdo)</b>	6% (6)
<b>8 (de acuerdo)</b>	19% (19)
<b>9 (muy de acuerdo)</b>	6% (6)
<b>10 (totalmente de acuerdo)</b>	6% (6)

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 8: Gráfico 05



Fuente: Elaboración propia.

### Descripción:

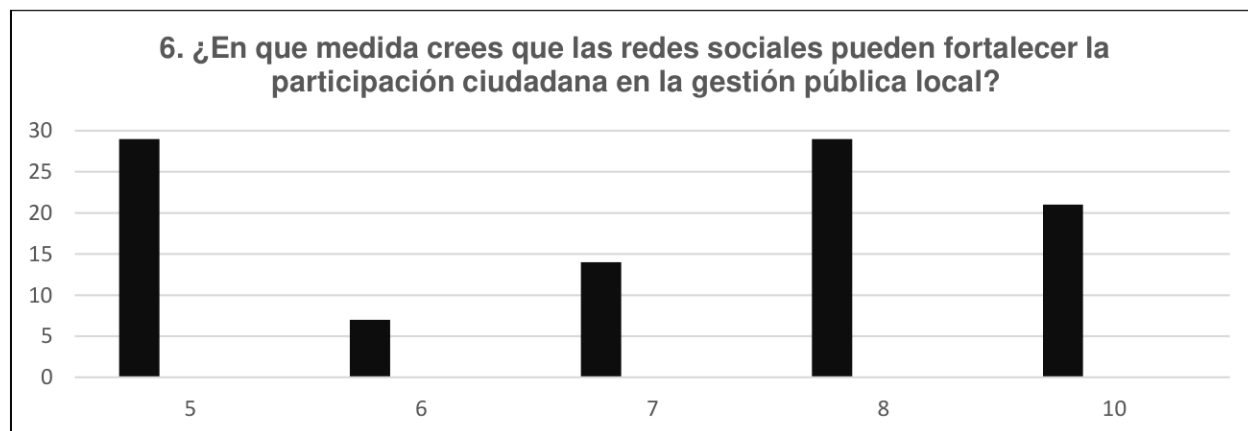
En esta quinta grafica se dan como resultado lo siguiente: un diecinueve por ciento (19%) a totalmente desacuerdo, un seis por ciento (6%) a muy desacuerdo, un seis por ciento (6%) a un poco desacuerdo, un trece por ciento (13%) a ni desacuerdo, un diecinueve por ciento (19%) a ni de acuerdo, un seis por ciento (6%) a un poco de acuerdo, un diecinueve por ciento (19%) a de acuerdo, un seis por ciento (6%) a muy de acuerdo y un seis por ciento (6%) a totalmente de acuerdo. Esto quiere expresa que el treinta y uno por ciento (31%) no considera que la IA puede mejorar los procesos legales, otro treinta y dos por ciento (32%) tiene opinión neutra, el treinta y siete por ciento (37%) si cree que la IA puede considerarse un gran avance tecnológico para implementar una excelente eficacia de los procesos legales.

Tabla 6: Frecuencia VI

Categoría	Frecuencia
<b>5 (neutro)</b>	29% (29)
<b>6 (neutro)</b>	7% (7)
<b>7 (poco de acuerdo)</b>	14% (14)
<b>8 (de acuerdo)</b>	29% (29)
<b>10 (totalmente de acuerdo)</b>	21% (21)

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 9: Gráfico 06



Fuente: Elaboración propia.

### Descripción:

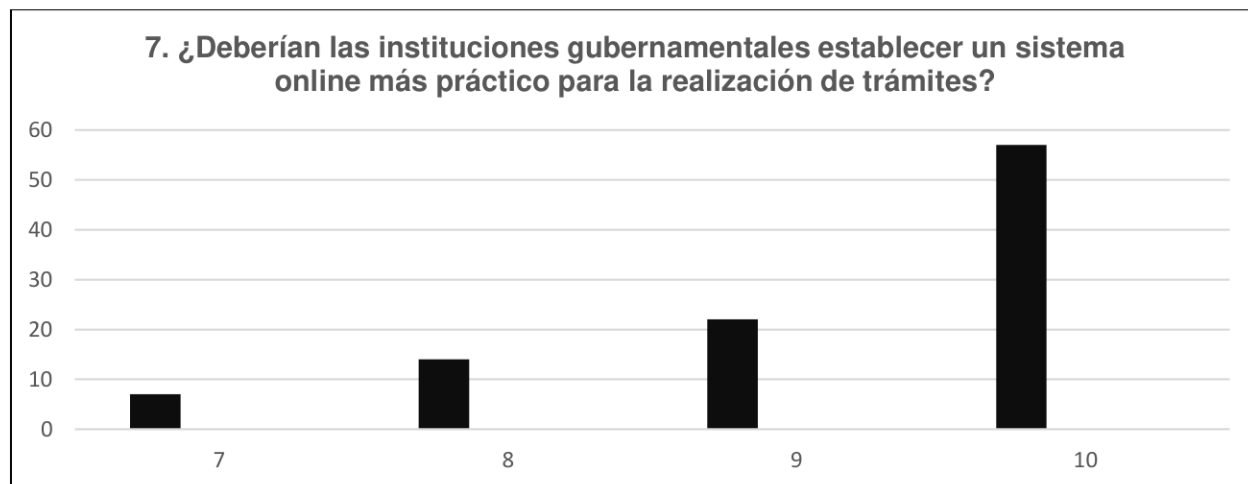
Como resultados de la sexta pregunta se obtuvo que: el veintinueve por ciento (29%) está en ni desacuerdo, siete por ciento (7%) está en ni de acuerdo, el catorce por ciento (14%) está un poco de acuerdo, un veintinueve por ciento (29%) está de acuerdo y un veintiuno por ciento (21%) se ubica totalmente de acuerdo. En resumen, el treinta y seis por ciento (36%) considera que las redes sociales no aportan en lo absoluto para acrecentar la participación poblacional, mientras que el sesenta y cuatro por ciento (64%) si consideran que la adaptación de estas podrían ayudar a mantener al ciudadano más al tanto de lo que las instituciones y la administración pública realiza para que así aumente más la participación ciudadana.

Tabla 7: Frecuencia VII

Categoría	Frecuencia
7 (poco de acuerdo)	7% (7)
8 (de acuerdo)	14% (14)
9 (muy de acuerdo)	22% (22)
10 (totalmente de acuerdo)	57% (57)

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 10: Gráfico 07



Fuente: Elaboración propia.

### Descripción:

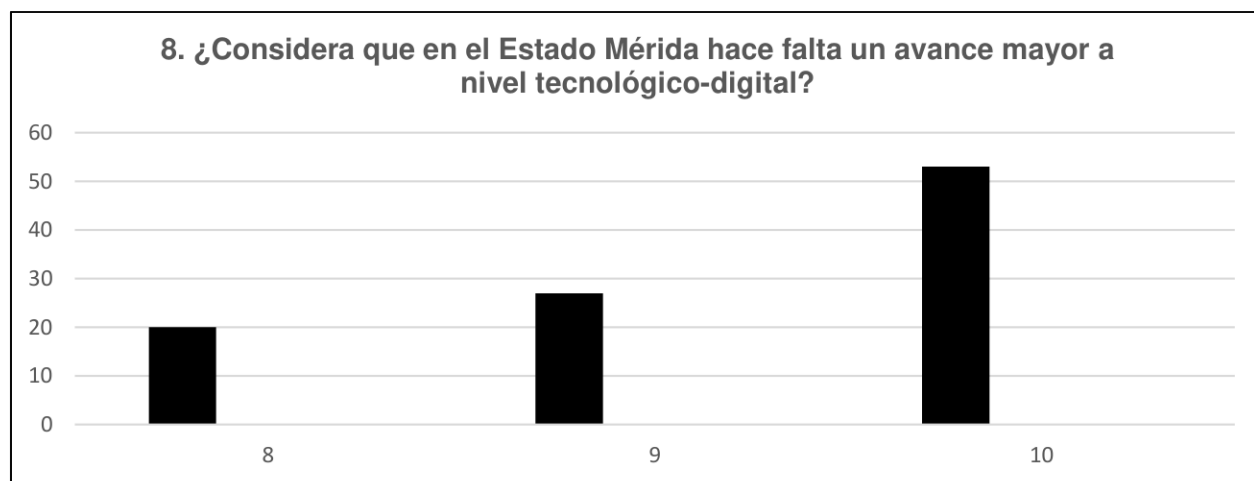
El séptimo gráfico arrojan que un siete por ciento (7%) están un poco de acuerdo, catorce por ciento (14%) está de acuerdo, un veintidós por ciento (22%) están muy de acuerdo y un cincuenta y siete por ciento (57%) está totalmente de acuerdo. Demostrando que todas las personas encuestadas (el cien por ciento (100%) consideran que las gobernaciones deberían establecer un sistema digital practico para facilitar el procedimiento de las diversas diligencias.

Tabla 8: Frecuencia VIII

Categoría	Frecuencia
<b>8 (de acuerdo)</b>	20% (20)
<b>9 (muy de acuerdo)</b>	27% (27)
<b>10 (totalmente de acuerdo)</b>	53% (53)

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 11: Gráfico 08



Fuente: Elaboración propia.

### Descripción:

La pregunta número ocho del cuestionario realizado obtuvo como resultado que el veinte por ciento (20%) está de acuerdo, el veintisiete por ciento (27%) está muy de acuerdo y un cincuenta y tres por ciento (53%) se encuentra totalmente de acuerdo (se logra evidenciar en la

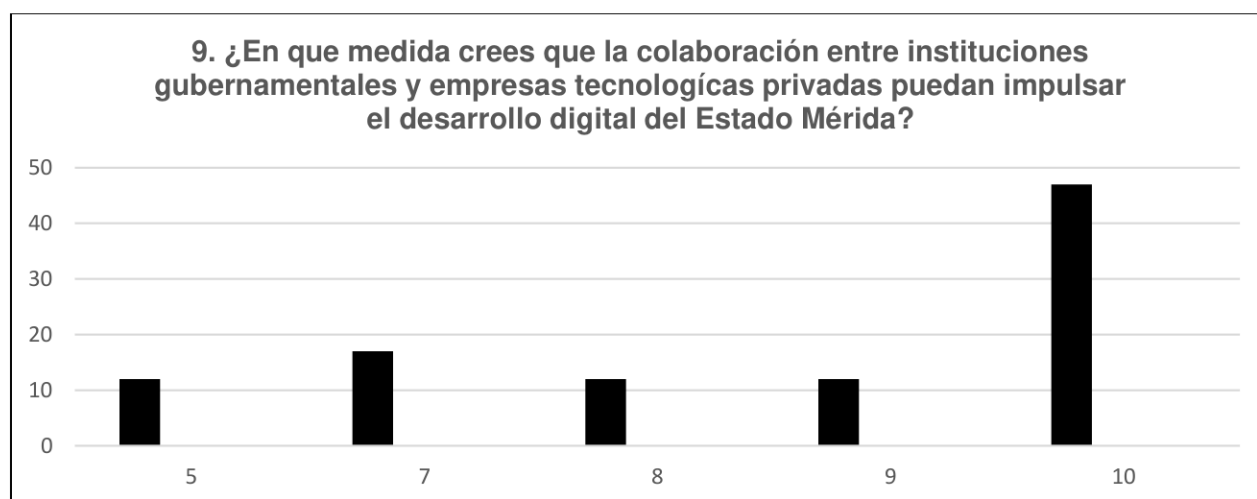
octava grafica). Quedando así que el cien por ciento (100%) de la población considera que al Estado Mérida le requiere un mayor avance tecnológico-digital, incluso en la introducción de plataformas para las gobernaciones y alcaldías.

Tabla 9: Frecuencia IX

Categoría	Frecuencia
5 (neutro)	12% (12)
7 (poco de acuerdo)	17% (17)
8 (de acuerdo)	12% (12)
9 (muy de acuerdo)	12% (12)
10 (totalmente de acuerdo)	47% (47)

Fuente: Elaboración Propia.

Figura 12: Gráfico 09



Fuente: Elaboración propia.

### Descripción:

La última pregunta presentada en la novena gráfica, brinda como datos lo siguiente: el doce por ciento (12%) a ni desacuerdo, diecisiete por ciento (17%) a un poco de acuerdo, doce por ciento (12%) a de acuerdo, un doce por ciento (12%) a muy de acuerdo y un cuarenta y siete por ciento (47%) a totalmente de acuerdo. resultando que, el doce por ciento (12%) es neutro, mientras que el ochenta y ocho por ciento (88%) está de acuerdo en que el Estado Mérida puede realizar

negociaciones con corporaciones de tecnológicas privadas para laborar en conjunto y así se pueda obtener una avance digital.

Ahora bien, el estudio investigativo de otros trabajos y entrevistas a profesionales anteriores, se obtuvo que: 1° en un artículo corto de la URBE titulado “El Gobierno Electrónico en la gestión Pública”, desarrollado por Bóscan (s.f) expresa que “Uno de los objetivos primordiales del Gobierno Electrónico (G.E) es el de acercar el Estado a los ciudadanos y de fomentar su participación en las decisiones públicas” (párr.1). Al hablar de un acercamiento, lo venezolanos tienen como ejemplo lo que viene aconteciendo en el último año, donde se han realizado elecciones (incluso para solo proyectos municipales) en un intento del gobierno para aumentar e impulsar la participación ciudadana para la toma de decisiones. Las TIC mantienen una gran presencia en este modelo de gobierno, estas defienden el impulso que puede aportar las nuevas tecnologías para generar una mayor participación ciudadana. Sin embargo, se vuelve a recaer en que a Venezuela le falta avanzar tanto tecnológicamente como digitalmente para poder ser un gobierno electrónico.

En 2° lugar, Daniel Zambrano y María Zambrano en el estudio titulado “Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local” explican que durante y luego de la pandemia del COVID-19, las TIC fueron una gran evolución de la gestión pública, colaborando a brindar de forma adecuada lo servicios administrativos a la población en general, proporcionando el desarrollo civil y económico de la Instituciones pertenecientes al sector público puedan continuar sin ningún percance. Más sin embargo la investigación, al igual que en otras, resalta la deficiencia tecnológica que hay en el país, incumpliendo así lo que deberían poder realizar las TIC para mejor la atención al ciudadano y los procedimientos de diversos trámites.

En 3°, se presenta un artículo titulado “Transformación digital: la gestión pública de la nueva era” en el cual sus autores Monsalve y Gómez (2020) expresan que “La transformación digital modifica el entorno mundial” (párr.2), si bien hacen referencia a que el avance digital y tecnológico genera una evolución mundial, también explican que las autoridades están esforzándose para inducirse a esta era digitalizada. Un esfuerzo que no se refiere solamente a invertir sino de analizar holísticamente lo que abarcaría para la gestión pública. La experiencia del camino que han llevado otros países muestran grandes logros con los que se han podido identificar las practicas más eficientes y de allí poder darles recomendaciones u ejemplos a otros Estados. Se explica también que en Latinoamérica se han observado varios problemas presentados en la eficiencia. El punto que más llama la atención tiene relación con la apreciación general donde el sector público es un área que maneja mucho la corruptela.

En 4°, se presenta una conferencia por parte del INAP (Argentina), donde conversan sobre las capacidades para la gestión pública del futuro, la formación e integración de tecnologías dentro del estado argentino, allí tocaron el asunto de como la pandemia los impulso a evolucionar, a tener el impulso de aprender a realizar cosas distintas para crear un puente para caminar al futuro. Describen que estos cambios se deben hacer desde una visión social, cultural, laboral y económico, con la finalidad de ser hiper mediatizados o más digitalizados. Un propósito que se pueden considerar es impulsar la participación utilizando espacios digitales como Instagram, Facebook, X, Youtube, entre otros, para facilitar la interacción sin el requerimiento de ir hasta la institución, desplegando información al ciudadano, otorgando el beneficio de crear una mejor política pública con efectos inmediatos, lo cual para el capital social es sustancial mantener la confianza de la población.

Y en 5° lugar, se presenta una investigación sobre la Ley de Infogobierno en el contexto tecnológico, donde se explica que dicha ley contribuye a la evolución socio-tecnológica del país, comenzando por la inclusión, los deberes de los gobernadores y el poder tecnológico. Esta es una ley vital para la evolución de la gestión pública y así poder ofrecer un servicio más eficaz al ciudadano. Sin embargo, Serrano (2019) expresa que “A pesar de las Leyes, hay usuarios institucionales persistentes en la negación del uso de software libre, obviando los esfuerzos cognitivos, gubernamentales y académicos desplegados hacia la apropiación de las tecnologías de información libres” (párr.). Quiere referirse a que aún existen algunas personas que le tienen desconfianza a la integración del mundo digital-tecnológico a lo que viene siendo la gestión pública en sí. Cabe resaltar que los artículos 108 y 110 de CRBV hablan sobre TIC y del interés público sobre la transformación de la tecnología.

### **Integración de Resultados.**

Durante el curso de la recolección de datos, de forma inmediata se logró visualizar que verdaderamente prevalece en el país una gran dificultad para hacer que la gestión pública se transforme a nivel tecnológico, perdiendo así parte de esa confianza que menciona el capital social. En la indagación hecha se encontró que gran fracción de los ciudadanos que participaron en el cuestionario creen firmemente que la gestión pública necesita de una mayor inversión para capacitar y mejorar su eficiencia en todas las instituciones, si bien la evolución de la tecnología puede cambiar a un país recaemos en que no se aborda solo la inversión, se trata también de que el ciudadano, y no solo los trabajadores públicos, colaboren para transformar la atención. Más, sin embargo, se resalta que una inversión que debería implementar el Estado es en equipos de

servidores para su efectividad y así evitar los colapsos en las páginas webs a la hora de realizar un trámite, mejorando así su eficiencia. Con esto se debe hacer referencia al Saime cuya plataforma cuando se encuentra colapsada detiene el proceso del trámite, es imperativo reconocer que normalmente es algo momentáneo que no pasa de los 2 minutos lo cual permite reanudar la solicitud, al principio del trabajo se mencionaron también los correos electrónicos de notificación sobre el recibimiento en oficina de algún documento de identidad que nunca llegan.

Ahora bien, si hacemos referencia a la página del Instituto Nacional de Estadísticas, se describir como una plataforma considerablemente desactualizada (al igual que el SAREN) pero que al menos, visualizando la condición que presentaba hace unos años, se encuentra un poco más actualizada a nivel informativo. Por tanto, en base a lo planteado en el primer objetivo, La gestión pública requiere de una mayor inversión y capacitación dentro del mundo digital para hacer que su desenvolvimiento sea más fluido y entonces poder cumplir de manera más adecuada a la época lo que requiere la ciudadanía.

Por otro lado, la IA como fragmento para la transformación tecnológica, es un medio que a un sector de la ciudadanía le genera confianza y la creencia de que su implementación puede mejorar de una gran forma el área pública, aunque por supuesto se pueden encontrar a algunas personas que consideran que esta puede empeorar la situación y otros que no entienden mucho sobre el tema. Efectivamente, en base a los datos recolectados, la IA nos va a presentar un escenario en el cual será usado (en determinado momento) como un medio para avanzar no solo en la gestión pública, sino también en la evolución de las leyes, impulsando al ciudadano a participar y confiar más en el sistema, lo cual incluso podría llegar a cambiar el pensamiento de muchas personas ya que, después de todo.

Este podría ser un medio tecnológico con el cual se conseguiría bajar los grados de corrupción, se fomentaría la democracia y daría la oportunidad de realizar trámites con menor dificultad. Se debe tomar en cuenta que este modelo de tecnología representa un riesgo, muchos consideran que la IA puede generar una situación parecida a las películas de ciencia ficción como “Terminator”, sin embargo, a nivel científico y de ingeniería se considera que el control adecuado e implementación del software correspondiente y en perfección total, esta no representaría ningún riesgo para la ciudadanía. Un punto que se reitera en varios artículos como, por ejemplo, el de Enrique Alvario, titulado “Inteligencia Artificial en Competencia: ¿Herramienta o Riesgo?”.

Siguiendo con los resultados, podemos establecer que la relación actual entre la gestión pública local, el capital social y los entornos digitales es básicamente que para existir una gestión pública debe haber confianza y democracia, adecuada por supuesto a la información constante a la ciudadanía de los nuevos proyectos, de los cambios en algún trámite, etc. A raíz de ello, el 64,3% de las personas estiman que uno de los medios digitales para mantener ese capital social es el empleo de redes sociales, sin embargo el uso no adecuado de las estas con lleva a que una parte no confíe y otra parte simplemente prefiera no opinar, y es que no se trata únicamente de trámites y proyectos, se trata de que también involucran el tema político por todo lo alto, cuando las instituciones que deberían realmente involucrar estos temas son las gobernaciones y alcaldías en el día al día, no las instituciones como el Saime o el Saren que se encargan es de la identidad y de la recaudación de impuestos, que terminan dándole un uso extra a las redes como X a más allá de informarle a la ciudadanía lo referente únicamente a su institución. En resumen, hay confianza para realizar trámites, pero la relación ha sido fracturada de cierta forma en las redes sociales.

Anteriormente se hizo mención a los artículos 108 y 110 de la CRBV, y en la 1º fase también se mencionó la Ley de Infogobierno y la LCTI, se requiere tener en claro que estos

influyen en todo el territorio nacional en conjunto de otras normativas dentro de este asunto por lo cual el marco jurídico si promueve el manejo de nuevas tecnologías en la gestión pública. Los ciudadanos del país, muy conscientes de ello, consideran que aun así al Estado Mérida le hace falta un mayor avance en el universo digital y tecnológico. Porque si bien la gobernación y las alcaldías del estado ofrecen el trámite de servicios sin problemas, se sigue observando la necesidad de un sistema digital para facilitar los procesos. Se debe tomar en cuenta que realmente solo les hace falta avanzar un poco más para ello en la circunstancia de la gobernación, esta institución ya posee una página web actualizada, al igual que mantiene la utilización de redes sociales como X e Instagram para mantener informada a la ciudadanía, incluyendo temas políticos.

Entonces, la población considera que el Estado Mérida puede impulsar el desarrollo tecnológico y digital en la gestión pública e incluso hasta más, no solo invirtiendo por cuenta propia, sino también llegando a acuerdos con empresas del sector privado, lo cual puede favorecer a las dos áreas de gran forma. Un ejemplo de ello se puede evidenciar con la empresa Canguro el cual ha realizado negociaciones con los aeropuertos del país dándoles beneficios a cambio de avisos publicitarios en el interior de sus instalaciones. Si bien las gobernaciones, alcaldías y demás instituciones deben ser respetadas, esto no quiere referirse a que no se logre llegar a una buena negociación donde el resultado sea ganar y ganar.

Efectivamente, el manejo de nuevas tecnologías y la evolución de los distintos sistemas puede generar una gran transparencia en los procesos legales en las instituciones, tanto en el Estado Mérida, como en el resto del territorio nacional. Esto se vuelve vital a medida que pasa el tiempo, generar buenos niveles en tema de capital social es esencial para que se sostenga el Estado venezolano a flote. En Mérida, es imperativo comenzar a digitalizar al 100% los sistemas de las alcaldías y gobernaciones para evitar los actos corruptivos en estas instituciones a la hora de

realizar un trámite, se debe mencionar nuevamente que aun cuando la gobernación merideña posee una página web, sigue sin crear un sistema para la digitalización de los procesos y así brindar una mayor facilidad a los ciudadanos.

### III. FASE DE PRESENTACIÓN

#### Conclusiones.

Durante el curso de este estudio se ha logrado captar la importancia que tiene la transformación de los sistemas tecnológicos y digitales en las instituciones públicas. Ciertamente, en algunos puntos y trabajos anteriores se demostraba el deterioro de los formatos (de las páginas web) de algunas instituciones, con lo cual se puede confirmar que aún persiste pero que se puede evidenciar una actualización a nivel informativo y de procesos vía online.

Al hablar de instituciones públicas como el Instituto Nacional de Estadísticas, SAREN, SENIAT, entre otros, se puede decir que en el transcurso el último año han estado introduciendo nueva información y procesos para que el ciudadano pueda agilizar sus trámites de forma digital. Un ejemplo claro de ello lo demuestra el SAREN el cual, en un inicio, la institución no permitía la legalización de un documento vía online. Actualmente este es un proceso que se puede realizar directamente desde la página de la institución.

Más, sin embargo, cabe aclarar que aun para marzo (cuando se estaba implementando a un mayor grado el sistema para tramites online) se requería asistir a la oficina con una cita dada por la misma plataforma para la verificación de los documentos a legalizar y así darle avance al trámite en cuestión. Dichas legalizaciones son enviadas por correo en formato de PDF una vez aprobadas. Muy a pesar del avance de estas instituciones aún se consigue un retraso en la transformación tecnológica-digital de la gestión pública.

Para hablar de un gobierno electrónico o abierto tiene que generarse la actualización de estas, inicialmente a nivel digital. En resumen, la ciudadanía reconoce la importancia del avance tecnológico y digital, entienden que una de las maneras en que pueden tener una mayor confianza

hacia las mismas, sin tener que salir de casa, es digitalizando los trámites en su plenitud, progresando a un futuro próspero dentro de estas acciones tomando un paso a la gestión cien por ciento (100%) online.

Inicialmente, se estableció como primer objetivo específico: estudiar con mayor precisión que hace falta para que la gestión pública tenga un mejor desenvolvimiento con el mundo digital, generar confianza y aumentar la participación ciudadana. Antes, se expuso la importancia de evolucionar dentro del mundo digital y la tecnología, lo cual demuestra que este avance podría colaborar con el incremento de la confianza y la participación ciudadana, que, gracias a la digitalización, los procesos se volverían más transparentes y fáciles de realizar, evitando la corrupción.

En segundo lugar, se propuso plantear el escenario de la IA en torno a la gestión pública y el capital social visto como una manera de fomentar la participación ciudadana y cuál sería el riesgo que implica su uso. Evidentemente, se pudo demostrar en los resultados que la inteligencia artificial representaría una gran ayuda para las instituciones, ya que la tecnología (al no tener emociones) trataría siempre con amabilidad a los ciudadanos, ayudándolos a aclarar cualquier duda sobre algún trámite o proceso, al igual que ayudaría a gestionar las instituciones.

Dar un escenario del riesgo que representaría no será altamente preciso, ya que es difícil predecir el futuro. Ahora bien, científicamente hablando, se debe recordar que esta no genera amenaza alguna, por lo cual las personas pueden estar tranquilas y confiar en el apoyo que les brindaría esta excelente herramienta en un futuro lejano alejado de la comparación con películas de ciencia ficción.

De tercer objetivo encontramos: establecer cuál es la relación actual entre la gestión pública local, el capital social y los entornos digitales, y como se mantendría la transparencia de los

procesos. Anteriormente se visualizó que ciertamente la relación entre estos tres puntos se encuentra fracturada. Se debe tener presente que, para existir una buena relación, se debe mantener una buena comunicación y abastecimiento de información entre el ciudadano y las instituciones (en este asunto se debe hablar de las alcaldías, la gobernación y demás instituciones públicas principales del Estado Mérida). Una manera de que la gestión pública local promueva la confianza y la participación ciudadana sumida en democracia, es haciendo uso de redes sociales de forma adecuada e implementando más opciones de trámites vía online, ideas que se explicaran más adelante.

Como cuarto objetivo tenemos la descripción de cuál es la influencia del marco jurídico venezolano en el uso de la tecnología dentro de la gestión pública del Estado Mérida. Las leyes venezolanas promueven en todo momento el uso y la evolución de las tecnologías actuales y nuevas. Sin embargo, se recae en que el Estado Mérida sigue teniendo dificultades para avanzar tecnológicamente y como pregunta para futuras investigaciones: ¿Por qué el atraso? Hay quienes consideran que puede ser por la realidad de los cortes eléctricos que se presentan desde hace algunos años atrás, otros piensan que la razón real es que en este Estado no se están generando inversiones suficientes como para, incluso, actualizar el sistema de la página perteneciente a la gobernación y así poder realizar trámites en línea.

Por último, se debía determinar cómo puede aprovecharse el uso de las nuevas tecnologías en conjunto del marco jurídico venezolano para la mejora de los entornos digitales del Estado Mérida. Recordando el punto anterior, se puede decir que, al implementar nuevas tecnologías como la IA, la Red 5G, servidores de última generación, etc., que son promovidas por el marco jurídico ayudarían, en gran manera, a que el Estado ofrezca servicios digitales a sus ciudadanos, al igual que dar información constante sobre los planes y las evoluciones al ciudadano.

Se resalta que el marco jurídico debería avanzar también para mantener la seguridad del uso de las mismas. Todo lo expresado ayudaría a subir el grado de confianza, participación ciudadana, la transparencia de los procesos, etc., lo cual mantendría firme al capital social, volviendo a un país firmemente democrático, anti corrupto y principalmente electrónico, lo que va claramente unido el Estado Mérida y el resto del país venezolano.

En conclusión, si hay aún una distancia entre la tecnología y la gestión pública, solo que ya no es tan grande en comparación del dos mil veinte (2020). El país sigue avanzando y promoviendo las nuevas tecnologías, asumiendo el reto de ganar el desafío que presenta, a pasos lentos, pero de vencedores, para poder brindarle a la ciudadanía la mejor atención y facilidad en sus trámites, invitándoles a participar cada día más en esta nueva era digital, una en la realidad de un país con problemas en su servicio eléctrico.

### **Recomendaciones**

De forma generalizada se recomienda iniciar con las redes sociales. Algo que es evidente es que cada Estado tiene una administración parecida pero que al final termina siendo un tanto distinta (al igual que la información) por mucho que se encuentren anclados a un plan nacional. La idea generalizada sería, para este caso, que cada institución en sus sedes principales de cada Estado, tengan una cuenta oficial en plataformas como X, Instagram, Canales Informativos de Whatsapp, etc., con la finalidad de que la información llegue de forma correcta sin perderse en el “camino”.

Recordando nuevamente que deben dejar la política a un lado, a excepción de las alcaldías y gobernaciones. Al igual que deberían mantener una cuenta para proveer la información que si

involucre a todas las sedes del país. Algo que la persona consideraría bastante, generando confianza. Seguidamente, se debe realizar un cambio de equipos tecnológicos e implementar servidores de última generación (En la situación del Estado Mérida), si el Estado no posee los recursos suficientes, entonces se puede aplicar la recomendación de negociar con empresas privadas.

Se tiene que recordar que la finalidad es poder evolucionar la tecnología (Computadores, servidores, redes de internet, etc.) para así lograr transformar las pagina web de la gobernación, crear las páginas de las distintas alcaldías, por las cuales los ciudadanos podrán solicitar permisos, pagar impuestos, obtener atención al ciudadano, etc., sin la necesidad de ir a la institución. Sistemas que también podrán ser usados para realizar elecciones u obtener información sobre proyectos en desarrollo o futuros.

Por ejemplo, se puede realizar un intercambio de servicios digitales a cambio de publicidad. Se debe precisar que, la publicidad podría ser el intercambio de permisos ya sea para usar un área como una plaza o colocar posters publicitarios. Una vez el sector público y los ciudadanos se encuentren acoplados a este modelo de gestión virtual, se podrá realizar la introducción de la IA, recordando lo beneficiosa que puede ser incluso para el funcionario público con la simplificación de los procesos, algo que al Estado Mérida le creara una gran innovación e interacción más adaptado al siglo XXI, promoviendo el capital social y la evolución del Estado.

Estas recomendaciones, pueden colaborar en sostenibilidad del capital social y de la transformación tecnología en las instituciones públicas del país, al igual que del Estado Mérida con el tiempo. El propósito inicial de estas acciones sería poder brindar un mejor sistema informativo, de tramites en línea y de dar una mayor satisfacción del servicio a la ciudadanía

generándole confianza e interés al ciudadano de participar en distintas situaciones relacionadas con el sector público del país.

Esta puede implementarse en las gobernaciones y alcaldías, a de las demás instituciones públicas, incluso en lugares turísticos. La modernización de instituciones y otros sitios de forma regulada se volvería una tendencia que, como se expresó en la conclusión, promovería la participación ciudadana y la confianza que reza el capital social. Sería un gran avance tecnológico, incluso para el Estado Mérida, una evolución que ayudaría al país a ser un gobierno electrónico y puede que incluso a ser tan desarrollado (con el tiempo) como China, Japón, entre otros.

## REFERENCIAS

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860, 30 de diciembre de 1999. Asamblea Nacional. Art. 110.
- López, P. (2004). *POBLACIÓN MUESTRA Y MUESTREO*. Punto Cero, Vol. 09 (8). 2224-8838.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012)
- Corao, C. (2006). *Capital social: premisas, problemas y perspectivas teóricas*. EPISTEME, Vol. 26 (2). 00. [https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0798-43242006000200005](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0798-43242006000200005)
- Ochoa, H. (2008). *Innovación de la gestión pública en Venezuela*. Enlace, Vol. 5 (1). 00.  
[https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1690-75152008000100005](https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152008000100005)
- Arias, F. (2012) El proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. 6ta Edición. Editorial Episteme. C.A. Caracas.Venezuela
- Palella, S Santa y Martins, P Feliberto (2012) Metodología de la Investigación Cuantitativa. FEDUPEL. 3era Edición. Caracas. Venezuela.
- Ley de 2014. Por lo cual se expide la Ley de Infogobierno. 10 de octubre de 2014. Gaceta Oficial N° 40.274.
- Navarro, L. (2016). *La Responsabilidad Social Empresarial: Teorías que Fundamentan su Aplicabilidad en Venezuela*. Sapienza Organizacional, Vol. 3 (6). 167-186.  
<https://www.redalyc.org/journal/5530/553056828011/html/>
- Vegas, H. (2017). *Participación y Gestión Pública: Un Enfoque Reflexivo Desde el Contexto Local Venezolano*. Investigación administrativa, Vol. 46 (119). 1-17.  
<https://www.scielo.org.mx/pdf/ia/v46n119/2448-7678-ia-46-119-00005.pdf>

- Padilla, A., Riojas, R., Rojo, M. (2019). *La innovación y su importancia*. Revista Científica UISRAEL, Vol. 6 (1)-}. 11-19. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/rcuisrael/v6n1/2631-2786-rcuisrael-6-01-00009.pdf>
- Gómez, J., Monsalve, D. (2020, julio 3). *Transformación digital: la gestión pública de la nueva era*. Debates. debatesIESa. <https://www.debatesiesa.com/transformacion-digital-la-gestion-publica-de-la-nueva-era/>
- Morales, I., Morillo, J., Tobar, L. (2020). *Gobierno digital en América Latina: ¿un reto de la gestión pública de gobierno abierto?*. FIGEMPA, Vol. 10 (2). 2602-8484. <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/figempa/v10n2/2602-8484-figempa-10-02-00032.pdf>
- Mejía, L. (2021). *Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores* [Tesis de maestría, Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de Cuéllar]. Repositorio Institucional. <http://repositorio.adp.edu.pe/bitstream/handle/ADP/188/2021%20Tesis%20Mejia%20Marquez%2c%20Luis%20Abel.pdf>
- Ocaña, Y., Valenzuela, L., Vera, M., Rengifo, R. (2021). *Inteligencia artificial (IA) aplicada a la gestión pública*. Revista Venezolana de Gerencia, Vol. 26 (94). 696-702. <https://www.redalyc.org/journal/290/29069612013/29069612013.pdf>
- Corral, Y. (2022). *Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada teórica*. Revista de Ciencias de la Educación, Vol. 32 (60). 2665-0231. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/60/art06.pdf>
- Reforma de 2022. Por la cual se expide la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. 12 de julio de 2022. Gaceta Oficial n.º 6.693.

Alvario, E. (2023). *Inteligencia Artificial en Competencia: ¿Herramienta o Riesgo?*. Centro Competencia. <https://www.centrocompetencia.com/inteligencia-artificial-competencia-herramienta-riesgo/>

Ospina, M., Zambrano, K. (2023). *Gobierno digital e inteligencia artificial, una mirada al caso colombiano*. *Administración & Desarrollo*, Vol. 53 (1). 1-34. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9004212>

Zambrano, D., Zambrano, M. (2023). *Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local*. *Revista Venezolana de Gerencia*, Vol. 28 (104). 1519-1533. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/40885/46849>

Boscán, M. (S.f). *EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GESTIÓN PÚBLICA* [Diplomado, URBE]. Repositorio institucional de la URBE. <https://www11.urbe.edu/boletines/postgrado/?p=1432>

## ANEXOS

### Validaciones:

*Figura 13: Informe de plagio*

# INFORME DE DETECCIÓN DE PLAGIO

EL INFORME CERTIFICA QUE EL DOCUMENTO ADJUNTO

*rabaja Corregido-2.docx*

FUE REVISADO CON EL SERVICIO DE PREVENCIÓN DE PLAGIO MY.PLAG.ES Y

TIENE:

SIMILITUD

**27%**

RIESGO DE PLAGIO

**100%**

PARÁFRASIS

4%

CITAS INCORRECTAS

2%

Figura 14: Validación I

78

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBAY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES  
SOCIEDAD CIENTÍFICA: CAPITAL SOCIAL  
CARRERA DE DERECHO



Ciudadano (a): Miyessi Davila.

Reciba un cordial saludo, la presente tiene por finalidad solicitar su colaboración a objeto de determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a ser aplicado en el Trabajo Especial de Grado para optar al título de **ABOGADO** denominado **"INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS JURÍDICOS EN VENEZUELA"**.

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores, y la redacción de las mismas. En tal sentido se anexa objetivos de la investigación cuadro de operacionalización de variables, instrumento likert para la recolección de datos y la tabla para la validación del mismo.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración, se despide de Usted,

Atentamente;

BR. Oriana Isabella Escalante Rua, C.I. NO. V-28.337.756

---

Figura 15: Validación I

79

**Objetivos de la investigación****Objetivo General**

Analizar el Desafío de la Gestión Pública en los Entornos Digitales y el Uso de las Nuevas Tecnologías a la Luz del Marco Jurídico Venezolano.

**Objetivos Específicos**

1. Estudiar con mayor precisión qué hace falta para que la gestión pública tenga un mejor desenvolvimiento con el mundo digital.
2. Plantear el escenario que tendrá la IA en torno al Derecho en general y el capital social visto como una manera de fomentar la participación ciudadana.
3. Establecer cuál es la relación actual entre la gestión pública local, el capital social y los entornos digitales.
4. Describir cuál es la influencia del marco jurídico venezolano en el uso de la tecnología dentro de la gestión pública en el Estado Mérida.
5. Determinar cómo aprovechar el uso de las nuevas tecnologías en conjunto del marco jurídico venezolano para mejorar los entornos digitales del Estado Mérida

Figura 16: Validación I

80

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES  
SOCIEDAD CIENTÍFICA: CAPITAL SOCIAL  
CARRERA DE DERECHO



**INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS JURÍDICOS  
EN VENEZUELA**

**CUESTIONARIO**

A continuación, se presenta el siguiente cuestionario con el fin de Analizar el Desafío de la Gestión Pública en los Entornos Digitales y el Uso de las Nuevas Tecnologías a la Luz del Marco Jurídico Venezolano. Por lo que se recomienda leer de forma pausada cada una de las preguntas formuladas y seleccionar la respuesta que usted considere pertinente en formato Likert con una escala donde uno (1) es totalmente desacuerdo y diez (10) totalmente de acuerdo.

1. ¿Confía usted en las instituciones públicas y sus actuales procesos digitales?  
1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_
  
2. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: "la gestión pública necesita una mayor inversión en capacitación digital para mejorar su eficiencia"?  
1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_
  
3. ¿En qué medida consideras que las leyes actuales facilitan la adopción de tecnologías en la gestión pública?  
1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_
  
4. ¿Cómo considera qué se encuentra el estado actual de las distintas plataformas digitales de la gestión pública? (Instituto Nacional de Estadísticas, SENIAT, BCV, SAIME, SAREM, gobernaciones, etc.)  
1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

Figura 17: Validación I

81

5. ¿En qué medida consideras que la inteligencia artificial puede mejorar la eficacia de los procesos legales?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

6. ¿En qué medida crees que las redes sociales pueden fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública local?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

7. ¿Deberían las instituciones gubernamentales establecer un sistema online más práctico para la realización de trámites?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

8. ¿Consideras que en el Estado Mérida hace falta un avance mayor a nivel tecnológico-digital?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

9. ¿En qué medida crees que la colaboración entre instituciones gubernamentales y empresas tecnológicas privadas puedan impulsar el desarrollo digital del Estado Mérida?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

Figura 18: Validación I

82

**OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES**

Tabla 2: Operacionalización de variables II

Objetivos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
1. Estudiar con mayor precisión que hace falta para que la gestión pública tenga un mejor desenvolvimiento con el mundo digital.	Desenvolvimiento en el mundo digital. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo digital.</li> <li>Administración pública.</li> <li>Instituciones públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mundo digital.</li> <li>Administración digital.</li> <li>Páginas institucionales</li> </ul>	1, 2, 4
2. Plantear el escenario que tendrá la IA en el derecho en general y el capital social visto como una manera de fomentar la participación ciudadana.	La IA en el Derecho general. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inteligencia Artificial.</li> <li>Derecho y IA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de IA.</li> <li>Anticorrupción</li> <li>Mejora del Derecho.</li> </ul>	3, 5
3. Establecer cuál es la relación actual entre a gestión pública local, el capital social y los entornos digitales.	Desafío de la gestión pública. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desafío y administración.</li> <li>Instituciones públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desafío.</li> <li>Administración pública.</li> <li>Instituciones públicas.</li> </ul>	7, 8, 9

Figura 19: Validación I

83

4. Describir la influencia del marco jurídico venezolano en el uso de las nuevas tecnologías dentro de la gestión pública en el Estado Mérida	Tecnología en el marco jurídico. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco jurídico.</li> <li>Nuevas tecnologías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de tecnología.</li> <li>Marco jurídico.</li> </ul>	6, 7
5. Determinar cómo aprovechar el uso de las nuevas tecnologías en conjunto del marco jurídico venezolano para mejorar los entornos digitales del Estado Mérida.				

Redacción en base a la recolección documental y resultados.

Fuente: Elaboración propia.

**TABLA VALIDAR CUESTIONARIO SOBRE "INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS JURÍDICOS EN VENEZUELA".**

Tabla 4: Validación de Cuernavaca 7

Pertinencia con el objetivo				Pertinencia con la Variable				Pertinencia con la Dimensión				Pertinencia con el Indicador				Redacción de las Preguntas			
Ítem	Buena	Regular	Deficiente	Ítem	Buena	Regular	Deficiente	Ítem	Buena	Regular	Deficiente	Ítem	Buena	Regular	Deficiente	Ítem	Buena	Regular	Deficiente
1	x			1	x			1	x			1	x			1	x		
2	x			2	x			2	x			2	x			2	x		
3	x			3	x			3	x			3	x			3	x		

Figura 20: Validación I

84

4	x			4	x			4	x			4	x			4	x		
5	x			5	x			5	x			5	x			5	x		
6	x			6	x			6	x			6	x			6	x		
7	x			7	x			7	x			7	x			7	x		
8	x			8	x			8	x			8	x			8	x		
9	x			9	x			9	x			9	x			9	x		

Fuente: Elaborado por la Universidad Valle del Momboy

Figura 21: Validación I

**OBSERVACIONES GENERALES**

1. Pertinencia de las preguntas con los Objetivos de la Investigación  
Bueno:  Regular:  Deficiente:   
Observaciones:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2. Pertinencia de las preguntas con las Variables de la Investigación  
Bueno:  Regular:  Deficiente:   
Observaciones:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. Pertinencia de las preguntas con las Dimensiones de la Investigación  
Bueno:  Regular:  Deficiente:   
Observaciones:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4. Pertinencia de las preguntas con los Indicadores de la Investigación  
Bueno:  Regular:  Deficiente:   
Observaciones:  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Figura 22: Validación I

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

5. Redacción de las preguntas

Adecuada:  No adecuada: \_\_\_\_\_

Observaciones:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN**

APROBADO  \_\_\_\_\_

APROBADO CON OBSERVACIONES \_\_\_\_\_

NO APROBADO \_\_\_\_\_

NOMBRE DEL EVALUADOR: Miyelisi Dávila

C.I. 13.282.977


FIRMA:  FECHA: 31-08-2024

Figura 23: Validación II

87

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOJIBOY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES  
SOCIEDAD CIENTÍFICA: CAPITAL SOCIAL  
CARRERA DE DERECHO



Ciudadana (a): Gladys Rodríguez de Benítez

Reciba un cordial saludo, la presente tiene por finalidad solicitar su colaboración a objeto de determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a ser aplicado en el Trabajo Especial de Grado para optar al título de ABOGADO denominado “INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS JURÍDICOS EN VENEZUELA”.

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada una de las preguntas con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores, y la redacción de las mismas. En tal sentido se anexa objetivos de la investigación cuadro de operacionalización de variables, instrumento likert para la recolección de datos y la tabla para la validación del mismo.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración, se despide de Usted,

Atentamente;

BR. Oriana Isabella Escalante Rua, C.I. N° V-28.337.756

---

Figura 24: Validación II

88

**Objetivos de la investigación****Objetivo General**

Analizar el Desafío de la Gestión Pública en los Entornos Digitales y el Uso de las Nuevas Tecnologías a la Luz del Marco Jurídico Venezolano.

**Objetivos Específicos**

1. Estudiar con mayor precisión qué hace falta para que la gestión pública tenga un mejor desenvolvimiento con el mundo digital.
2. Plantear el escenario que tendrá la IA en torno al Derecho en general y el capital social visto como una manera de fomentar la participación ciudadana.
3. Establecer cuál es la relación actual entre la gestión pública local, el capital social y los entornos digitales.
4. Describir cuál es la influencia del marco jurídico venezolano en el uso de la tecnología dentro de la gestión pública en el Estado Mérida.
5. Determinar cómo aprovechar el uso de las nuevas tecnologías en conjunto del marco jurídico venezolano para mejorar los entornos digitales del Estado Mérida.

Figura 25: Validación II

89

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADÉMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES**  
**SOCIEDAD CIENTÍFICA: CAPITAL SOCIAL**  
**CARRERA DE DERECHO**



**INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS JURÍDICOS  
 EN VENEZUELA**

**CUESTIONARIO**

A continuación, se presenta el siguiente cuestionario con el fin de Analizar el Desafío de la Gestión Pública en los Entornos Digitales y el Uso de las Nuevas Tecnologías a la Luz del Marco Jurídico Venezolano. Por lo que se recomienda leer de forma pausada cada una de las preguntas formuladas y seleccionar la respuesta que usted considere pertinente en formato Likert con una escala donde uno (1) es totalmente desacuerdo y diez (10) totalmente de acuerdo.

1. ¿Confía usted en las instituciones públicas y sus actuales procesos digitales?  
 1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_
  
2. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: "la gestión pública necesita una mayor inversión en capacitación digital para mejorar su eficiencia"?  
 1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_
  
3. ¿En qué medida considera que las leyes actuales facilitan la adopción de tecnologías en la gestión pública?  
 1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_
  
4. ¿Cómo considera qué se encuentra el estado actual de las distintas plataformas digitales de la gestión pública? (Instituto Nacional de Estadísticas, SENIAT, BCV, SAIME, SAREN, gobernaciones, etc.)  
 1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

Figura 26: Validación II

90

5. ¿En qué medida considera que la inteligencia artificial puede mejorar la eficacia de los procesos legales?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

6. ¿En qué medida cree que las redes sociales pueden fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública local?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

7. ¿Deberían las instituciones gubernamentales establecer un sistema online más práctico para la realización de trámites?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

8. ¿Considera que en el Estado Mérida hace falta un avance mayor a nivel tecnológico-digital?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

9. ¿En qué medida cree que la colaboración entre instituciones gubernamentales y empresas tecnológicas privadas puedan impulsar en desarrollo digital del Estado Mérida?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

Figura 27: Validación II

91

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 3: Operacionalización de Variables III

Objetivos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
1. Estudiar con mayor precisión que hace falta para que la gestión pública tenga un mejor desenvolvimiento con el mundo digital.	Desarrollo en el mundo digital. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo digital.</li> <li>Administración pública.</li> <li>Instituciones públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mundo digital.</li> <li>Administración digital.</li> <li>Páginas institucionales</li> </ul>	1, 2, 4
2. Plantear el escenario que tendrá la IA en el derecho en general y el capital social visto como una manera de fomentar la participación ciudadana.	La IA en el Derecho general. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inteligencia Artificial.</li> <li>Derecho y IA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de IA.</li> <li>Anticorrupción</li> <li>Mejora del Derecho.</li> </ul>	3, 5
3. Establecer cuál es la relación actual entre la gestión pública local, el capital social y los entornos digitales.	Desafío de la gestión pública. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desafío y administración.</li> <li>Instituciones públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desafío.</li> <li>Administración pública.</li> <li>Instituciones públicas.</li> </ul>	7, 8, 9

Figura 28: Validación II

92

4. Describir la influencia del marco jurídico venezolano en el uso de las nuevas tecnologías dentro de la gestión pública en el Estado Mérida	Tecnología en el marco jurídico. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco jurídico.</li> <li>Nuevas tecnologías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de tecnología.</li> <li>Marco jurídico.</li> </ul>	6, 7
5. Determinar cómo aprovechar el uso de las nuevas tecnologías en conjunto del marco jurídico venezolano para mejorar los entornos digitales del Estado Mérida.				Redacción en base a la recolección documental y resultados.

Fuente: Elaboración propia.

## TABLA VALIDAR CUESTIONARIO SOBRE "INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS JURÍDICOS EN VENEZUELA".

Tabla 6: Validación de Cuestionario II

Pertinencia con el objetivo				Pertinencia con la Variable				Pertinencia con la Dimensión				Pertinencia con el Indicador				Redacción de las Preguntas			
Ítem	Buena	Regular	Deficiente	Ítem	Buena	Regular	Deficiente	Ítem	Buena	Regular	Deficiente	Ítem	Buena	Regular	Deficiente	Ítem	Buena	Regular	Deficiente
1	x			1	x			1	x			1	x			1	x		
2	x			2	x			2	x			2	x			2	X		
3	x			3	x			3	x			3	x			3	X		

Figura 29: Validación II

93

4	x			4	x			4	x			4	x			4	X		
5	x			5	x			5	x			5	x			5	X		
6	x			6	x			6	x			6	x			6	X		
7	x			7	x			7	x			7	x			7	X		
8	x			8	x			8	x			8	x			8	X		
9	x			9	x			9	x			9	x			9	x		

Fuente: Elaborado por la Universidad Valle del Momboy.



Figura 30: Validación II

94

**OBSERVACIONES GENERALES**

## 1. Pertinencia de las preguntas con los Objetivos de la Investigación

Bueno:  Regular:  Deficiente: 

Observaciones: Las preguntas están claramente alineadas con los objetivos de la investigación, lo que facilita el enfoque del estudio.

## 2. Pertinencia de las preguntas con las Variables de la Investigación

Bueno:  Regular:  Deficiente: 

Observaciones: Las preguntas abordan adecuadamente las variables definidas, permitiendo una recolección de datos efectiva y relevante.

## 3. Pertinencia de las preguntas con las Dimensiones de la Investigación

Bueno:  Regular:  Deficiente: 

Observaciones: Las preguntas reflejan las dimensiones establecidas, asegurando una cobertura integral del tema investigado.

## 4. Pertinencia de las preguntas con los indicadores de la Investigación

Bueno:  Regular:  Deficiente: 

Observaciones: Los indicadores están bien representados en las preguntas, lo que contribuye a una medición precisa de los aspectos investigados.

Figura 31: Validación II

95

## 3. Redacción de las preguntas

Adecuada:  No adecuada: 

Observaciones: La redacción es clara y concisa, lo que facilita la comprensión y respuesta por parte de los participantes.

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN**APROBADO APROBADO CON OBSERVACIONES NO APROBADO NOMBRE DEL EVALUADOR: ABG. GLADYS RODRÍGUEZC.I. V-10.104.867FIRMA:  \_\_\_\_\_

Figura 32: Validación III

96

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBAY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES  
SOCIEDAD CIENTÍFICA- CAPITAL SOCIAL  
CARRERA DE DERECHO



Ciudadano (a): Josaira Miranda

Reciba un cordial saludo, la presente tiene por finalidad solicitar su colaboración a objeto de determinar la validez de contenido del instrumento de recolección de datos a ser aplicado en el Trabajo Especial de Grado para optar al título de **ABOGADO** denominado **"INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS JURÍDICOS EN VENEZUELA"**.

Su valiosa ayuda consistirá en la evaluación de la pertinencia de cada uno de las preguntas con los objetivos, variables, dimensiones, indicadores, y la redacción de las mismas. En tal sentido se anexa objetivos de la investigación cuadro de operacionalización de variables, instrumento likert para la recolección de datos y la tabla para la validación del mismo.

Agradezco de antemano su valiosa colaboración, se despide de Usted,

Atentamente;

BR. Oriano Isabella Escalante Rúa, C.I. NO. V-28.337.756

---

Figura 33: Validación III

97

**Objetivos de la investigación****Objetivo General**

Analizar el Desafío de la Gestión Pública en los Entornos Digitales y el Uso de las Nuevas Tecnologías a la Luz del Marco Jurídico Venezolano.

**Objetivos Específicos:**

1. Estudiar con mayor precisión qué hace falta para que la gestión pública tenga un mejor desenvolvimiento con el mundo digital.
2. Plantear el escenario que tendrá la LA en torno al Derecho en general y el capital social visto como una manera de fomentar la participación ciudadana.
3. Establecer cuál es la relación actual entre la gestión pública local, el capital social y los entornos digitales.
4. Describir cuál es la influencia del marco jurídico venezolano en el uso de la tecnología dentro de la gestión pública en el Estado Mérida.
5. Determinar cómo aprovechar el uso de las nuevas tecnologías en conjunto del marco jurídico venezolano para mejorar los entornos digitales del Estado Mérida.

Figura 34: Validación III

98

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBAY  
VICERRECTORADO ACADÉMICO  
FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS, POLÍTICAS Y SOCIALES  
SOCIEDAD CIENTÍFICA- CAPITAL SOCIAL  
CARRERA DE DERECHO**



**INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS JURÍDICOS  
EN VENEZUELA**

**CUESTIONARIO**

A continuación, se presenta el siguiente cuestionario con el fin de Analizar el Desafío de la Gestión Pública en los Entornos Digitales y el Uso de las Nuevas Tecnologías a la Luz del Marco Jurídico Venezolano. Por lo que se recomienda leer de forma pausada cada una de las preguntas formuladas y seleccionar la respuesta que usted considere pertinente en formato Likert con una escala donde uno (1) es totalmente desacuerdo y diez (10) totalmente de acuerdo.

10. ¿Confía usted en las instituciones públicas y sus actuales procesos digitales?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

11. ¿En qué medida estás de acuerdo con la afirmación: "la gestión pública necesita una mayor inversión en capacitación digital para mejorar su eficiencia"?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

12. ¿En qué medida consideras que las leyes actuales facilitan la adopción de tecnologías en la gestión pública?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

Figura 35: Validación III

99

13. ¿Cómo considera que se encuentra el estado actual de las distintas plataformas digitales de la gestión pública? (Instituto Nacional de Estadísticas, SENIAT, BCV, SAIME, SAREM, gobernaciones, etc.)

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

14. ¿En qué medida consideras que la inteligencia artificial puede mejorar la eficacia de los procesos legales?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

15. ¿En qué medida crees que las redes sociales pueden fortalecer la participación ciudadana en la gestión pública local?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

16. ¿Deberían las instituciones gubernamentales establecer un sistema online más práctico para la realización de trámites?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

17. ¿Considera que en el Estado Mérida hace falta un avance mayor a nivel tecnológico-digital?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

18. ¿En qué medida crees que la colaboración entre instituciones gubernamentales y empresas tecnológicas privadas puedan impulsar el desarrollo digital del Estado Mérida?

1\_ 2\_ 3\_ 4\_ 5\_ 6\_ 7\_ 8\_ 9\_ 10\_

Figura 36: Validación III

100

## OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Tabla 7: Operacionalización de Variables IV

Objetivos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
1. Estudiar con mayor precisión que hace falta para que la gestión pública tenga un mejor desenvolvimiento con el mundo digital.	Desenvolvimiento en el mundo digital. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo digital.</li> <li>Administración pública.</li> <li>Instituciones públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mundo digital.</li> <li>Administración digital.</li> <li>Páginas institucionales</li> </ul>	1, 2, 4
2. Plantear el escenario que tendrá la IA en torno al derecho en general y el capital social visto como una manera de fomentar la participación ciudadana.	La IA en el Derecho general. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Inteligencia Artificial.</li> <li>Derecho y IA.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de IA.</li> <li>Anticorrupción</li> <li>Mejora del Derecho.</li> </ul>	3, 5
3. Establecer cuál es la relación actual entre a gestión pública local, el capital social y los entornos digitales.	Desafío de la gestión pública. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desafío y administración.</li> <li>Instituciones públicas.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desafío.</li> <li>Administración pública.</li> <li>Instituciones públicas.</li> </ul>	7, 8, 9

Figura 37: Validación III

101

4. Describir la influencia del marco jurídico venezolano en el uso de las nuevas tecnologías dentro de la gestión pública en el Estado Mérida	Tecnología en el marco jurídico. (Cuantitativa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco jurídico.</li> <li>Nuevas tecnologías.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uso de tecnología.</li> <li>Marco jurídico.</li> </ul>	6, 7
5. Determinar cómo aprovechar el uso de las nuevas tecnologías en conjunto del marco jurídico venezolano para mejorar los entornos digitales del Estado Mérida.				

Redacción en base a la recolección documental y resultados.

Fuente: Elaboración propia.

TABLA VALIDAR CUESTIONARIO SOBRE "INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS JURÍDICOS EN VENEZUELA".

Tabla 8: Validación de Cuestionario III

Pertinencia con el objetivo				Pertinencia con la Variable				Pertinencia con la Dimensión				Pertinencia con el Indicador				Redacción de las Preguntas			
Uso	Uso	Regido	Dificultad	Uso	Uso	Regido	Dificultad	Uso	Uso	Regido	Dificultad	Uso	Uso	Regido	Dificultad	Uso	Uso	Regido	Dificultad
1	x			1	x			1	x			1	x			1	x		
2	x			2	x			2	x			2	x			2	x		
3	x			3	x			3	x			3	x			3	x		
4	x			4	x			4	x			4	x			4	x		

Figura 38: Validación III

102

5	x			5	x			5	x			5	x			5	x		
6	x			6	x			6	x			6	x			6	x		
7	x			7	x			7	x			7	x			7	x		
8	x			8	x			8	x			8	x			8	x		
9	x			9	x			9	x			9	x			9	x		

Fuente: Elaborado por la Universidad Valle del Momboy



Figura 39: Validación III

53
<b>OBSERVACIONES GENERALES</b>
6. Pertinencia de las preguntas con los Objetivos de la Investigación
Bueno: <input checked="" type="checkbox"/> Regular: <input type="checkbox"/> Deficiente: <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
7. Pertinencia de las preguntas con las Variables de la Investigación
Bueno: <input checked="" type="checkbox"/> Regular: <input type="checkbox"/> Deficiente: <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
8. Pertinencia de las preguntas con las Dimensiones de la Investigación

Figura 40: Validación III

54
Bueno: <input checked="" type="checkbox"/> Regular: <input type="checkbox"/> Deficiente: <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>9. Pertinencia de las preguntas con los indicadores de la investigación</b>
Bueno: <input checked="" type="checkbox"/> Regular: <input type="checkbox"/> Deficiente: <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<hr/> <hr/> <hr/> <hr/>
<b>10. Reducción de las preguntas</b>
Adecuada: <input checked="" type="checkbox"/> No adecuada: <input type="checkbox"/>
Observaciones:
<hr/>

Figura 41: Validación III

55

---

---

---

**RESULTADO DE LA VALIDACIÓN**

**APROBADO**   x  

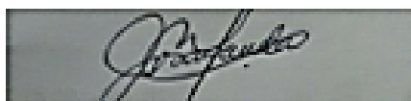
**APROBADO CON OBSERVACIONES** \_\_\_\_\_

**NO APROBADO** \_\_\_\_\_

**NOMBRE DEL EVALUADOR:** Jossaira I. Miranda L.

**C.I. V.-** 13957049

**FIRMA:**



**FECHA:** 07-10-2024