

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, POLITICAS Y SOCIALES**  
**CARRERA DE DERECHO**



**“IMPLICACIONES DEL CAPITAL SOCIAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA  
MUNICIPAL HACIA LA DIGITALIZACION”**  
**CASO: MUNICIPIO RIVAS DAVILA – ESTADO BOLIVARIANO DE MERIDA**

**Presentado por:**

**LICDA. CLAYSI HAYEK C.I.V- 10.904.401**

**LICDA. ASTRID HERNÁNDEZ C.I.V- 16.317.297**

**TRUJILLO, VENEZUELA**

**2024**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, POLITICAS Y SOCIALES**  
**CARRERA DE DERECHO**



**“IMPLICACIONES DEL CAPITAL SOCIAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA  
MUNICIPAL HACIA LA DIGITALIZACION”**  
**CASO: MUNICIPIO RIVAS DAVILA – ESTADO BOLIVARIANO DE MERIDA**

**Presentado por:**

**LICDA. CLAYSI HAYEK C.I.V- 10.904.401**

**LICDA. ASTRID HERNÁNDEZ C.I.V- 16.317.297**

**TUTORA**

**PROF. MsC. LEILA RAMIREZ LEON**

**TRUJILLO, VENEZUELA**

**2024**

## AGRADECIMIENTO

Primeramente, a Dios todo poderoso, por brindarnos salud, fortaleza y capacidad física e intelectual para alcanzar este sueño tan anhelado y ser **ABOGADAS** en Nuestra Madre Patria.

### **VENEZUELA.**

"Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a nuestros familiares, padres y hermanos e hijos, quienes han sido un apoyo inquebrantable a lo largo de este proceso. Su amor y comprensión nos han motivado a seguir adelante en los momentos más difíciles. A nuestros amigos, que siempre estuvieron ahí para animarnos y recordarnos la importancia de perseguir nuestros sueños, gracias por su lealtad y por ser una red de apoyo.

Agradecemos a la Universidad Valle del Momboy y a su personal, profesores y coordinadores regionales, especialmente aquellos que se destacaron por su dedicación y profesionalismo en la enseñanza. Su compromiso y pasión por su materia han dejado una huella profunda en nuestra formación académica. A los que no cumplieron con esas expectativas, les agradecemos igualmente por recordarnos la importancia de buscar siempre lo mejor en cada situación.

A la Prof. MsC. Leila Ramírez León y al grupo de jurados del "Centro de investigaciones Dr. Cristóbal Mendoza" por su orientación y apoyo en el desarrollo de este último ciclo para obtener nuestro título, Mil Gracias y que ¡Dios los Bendiga!

A nuestros compañeros de estudios, quienes fueron apoyo importante en el compartir de sus investigaciones, opiniones y punto de vista para el desarrollo de cada materia y así lograr nuestra meta, fue un grupo especial de estudio trabajamos sin recelo, en compañerismo, en amistad, los recordaremos por siempre, **¡COLEGAS!**

***"Gracias a todos por ser parte de este viaje."***

Claysi Igle Hayek Contreras  
Astrid Coromoto Hernández Labrador

## DEDICATORIA

Dedicamos esta tesis a Dios y María Santísima, por ser nuestra guía y fortaleza en cada paso de este camino.

A los familiares, que han estado a nuestro lado en cada momento, brindándonos amor y apoyo incondicional, por ser pilares fundamentales en nuestra vida.

A todos nuestros amigos y compañeros, que con sus palabras de aliento y su fe en nosotras nos han motivado a seguir adelante para cumplir este sueño.

“Gracias por estar siempre presentes.”

A nuestros familiares que perdimos durante este trayecto de vida y nos acompañaron un tiempo en el cumplimiento de este sueño, “*Aurora Isabel Contreras de Hayek*” (Mi Aurorita) y “*Adriana Lucia Hernández Labrador* (Hermana Mía) sabemos que no están físicamente con nosotras, pero que nos acompañan desde el cielo, iluminando nuestro camino en la vida y en el ejercicio de nuestra profesión como abogadas. Dios les dé el descanso eterno y las llevamos por siempre en nuestros corazones.

Claysi Igle Hayek Contreras  
Astrid Coromoto Hernández Labrador

## VEREDICTO



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

### VEREDICTO

Nosotros, Prof. Lii Elena Ruiz, Prof. Servio Paredes y Prof. Leila Ramírez, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado: **"IMPLICACIONES DEL CAPITAL SOCIAL EN LA GESTION PUBLICA MUNICIPAL HACIA LA DIGITALIZACION. CASO: MUNICIPIO RIVAS DAVILA, ESTADO BOLIVARIANO DE MERIDA."** que presenta la bachiller: **HAYEK CONTRERAS, CLAYSI IGLE**, portadora de la **C.I. N° 10.904.401**, 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 Mombay, 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 once (11) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024).

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

Prof. Leila Ramirez  
 C.I 5.507.081  
**TUTOR.**

Prof. Servio Paredes  
 C.I 4.486.928

**PRESIDENTE DEL JURADO.**



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



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



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

**VEREDICTO**

Nosotros, Prof. Lii Elena Ruiz, Prof. Servio Paredes y Prof. Leila Ramírez, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado: **"IMPLICACIONES DEL CAPITAL SOCIAL EN LA GESTION PUBLICA MUNICIPAL HACIA LA DIGITALIZACION. CASO: MUNICIPIO RIVAS DAVILA, ESTADO BOLIVARIANO DE MERIDA."** que presenta la bachiller: **HERNANDEZ LABRADOR, ASTRID COROMOTO**, portadora de la C.I. N° **16.317.297**, 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 once (11) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024).

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

Prof. Leila Ramirez  
C.I 5.507.081  
**TUTOR.**

Prof. Servio Paredes  
C.I 4.486.928

**PRESIDENTE DEL JURADO.**



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



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

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**

**VICERRECTORADO ACADEMICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, POLITICAS Y SOCIALES**

**ESCUELA DE DERECHO**



**“IMPLICACIONES DEL CAPITAL SOCIAL EN LA GESTION PUBLICA MUNICIPAL  
HACIA LA DIGITALIZACION”**

Presentado por:

HERNANDEZ, ASTRID

HAYEK, CLAYSI

**RESUMEN**

La investigación presentada, modalidad tesis, bajo el nombre de “Implicaciones del Capital Social en la Gestión Pública hacia la Digitalización”, presenta como objetivo general de estudio analizar las Implicaciones del Capital Social en la Gestión Pública hacia la Digitalización en el Municipio Rivas Dávila del Estado Bolivariano de Mérida. Implementando para el desarrollo de la investigación una metodología mixta desde el punto de vista cuantitativo y cualitativo, apoyándose en una investigación descriptiva, para ello, se aplicó como técnica la encuesta y un cuestionario tipo Likert contentivo de 24 ítems en una muestra conformada por treinta y siete (37) sujetos correspondientes a las instituciones SAREN, Alcaldía del Municipio Rivas Dávila, Consejos Comunales y Usuarios. La validación de los instrumentos se realizó a través del Coeficiente de Proporción de Rango (CPR) utilizado el Juicio de Experto dando como resultado 0.8158. En cuanto a la confiabilidad se realizó con el método estadístico de Alpha de Cronbach a través de una prueba piloto dando un resultado de 0.732 para dicho instrumento. El diagnóstico dio como resultado que se apropia poco de lo que representa la digitalización, minimizando los efectos positivos que engloba el hecho de permitir la inserción de las TIC; acompañado de procesos con eficiencia, eficacia, con celeridad de los procedimientos y ofreciendo la respuesta oportuna a los usuarios de manera inmediata. Por ello, se planteó una propuesta contentiva de seis (6) acciones al Municipio Rivas Dávila en el año 2025, para diseñar un plan de Gestión pública digital para el impulso estratégico de las tecnologías digitales en las instituciones públicas implementando la realización de ordenanzas, la transformación del área de la Alcaldía desde las TIC y la digitalización de sistemas de información en el municipio.

**Palabras clave: Capital Social, Gestión Pública, Digitalización.**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, POLITICAS Y SOCIALES**  
**ESCUELA DE DERECHO**



**“IMPLICATIONS OF SOCIAL CAPITAL IN MUNICIPAL PUBLIC MANAGEMENT  
TOWARDS DIGITALIZATION”**

Presentado por:

HERNANDEZ, ASTRID

HAYEK, CLAYSI

**ABSTRACT**

The research presented, thesis modality, under the name of "Implications of Social Capital in Public Management towards Digitalization", presents as a general objective of study to analyze the Implications of Social Capital in Public Management towards Digitalization in the Municipality of Rivas Dávila of the Bolivarian State of Mérida. Implementing for the development of the research a mixed methodology from the quantitative and qualitative point of view, based on a descriptive research, for this, I apply as a technique the survey and a Likert type questionnaire containing 24 items in a sample made up of thirty-seven (37) subjects corresponding to the SAREN, Mayor's Office of the municipality of Rivas Dávila, Communal Councils and Users. The validation of the instruments was carried out through the Rank Proportion Coefficient (CPR) used the Expert Judgment, resulting in 0.8158. As for reliability, it was carried out with the state method. The diagnosis resulted in little appropriation of what digitalization represents, minimizing the positive effects encompassed by allowing the insertion of ICTs; accompanied by processes with efficiency, effectiveness, with speed of procedures and offering the timely response to users immediately. For this reason, a proposal containing six (6) actions was proposed to the municipality of Rivas Dávila in the year 2025 to design a digital public management plan for the strategic promotion of digital technologies in public institutions by implementing the implementation of ordinances, the transformation of the Mayor's Office area from ICT and the digitization of information systems in the municipality.

**Keywords: Social Capital, Public Management, Digitalization.**

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTO .....	3
DEDICATORIA .....	4
VEREDICTO .....	5
RESUMEN .....	7
ABSTRACT .....	8
ÍNDICE.....	9
ÍNDICE DE TABLA .....	11
ÍNDICE DE FIGURA.....	12
INTRODUCCION .....	13
FASE I: PLANIFICACION.....	15
Diagnóstico Situacional .....	15
Problemas de la Investigación .....	20
Problema General .....	20
Problemas Específicos.....	21
FORMULACIÓN DE LOS OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	21
Objetivo General.....	21
Objetivos Específicos .....	21
JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	22
DELIMITACIÓN .....	23
REVISIÓN DE LITERATURA .....	24
En el ámbito nacional.....	24
En el ámbito internacional .....	26
BASES TEÓRICAS .....	29
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES.....	42
OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES .....	42
FASE II. IMPLEMENTACIÓN .....	45

DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	45
POBLACIÓN Y MUESTRA .....	46
DISEÑO DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	47
VALIDEZ Y CONFIABILIDAD .....	47
ANÁLISIS DE DATOS .....	48
INTEGRACIÓN DE RESULTADOS.....	48
FASE III. PRESENTACIÓN.....	67
CONCLUSIONES .....	67
RECOMENDACIONES.....	69
PROPUESTA .....	71
REFERENCIAS.....	81
ANEXOS .....	88

## ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1 Cronograma de Actividades.....	42
Tabla 2 Operacionalización de las Variables.....	43
Tabla 3 Distribución de la población.....	46
Tabla 4 Distribución de la Muestra.....	47
Tabla 5 Respuestas aportadas por la muestra en estudio a la Sub- dimensión: Gestión Pública en entornos Virtuales .....	49
Tabla 6 Respuestas aportadas por la muestra en estudio a la Sub-dimensión: Herramienta Fundamental de las Políticas Públicas para el desarrollo de la comunidad.....	51
Tabla 7 Respuestas aportadas por la muestra en estudio a la Sub-dimensión: Beneficio ambiental.....	53
Tabla 8 Respuestas aportadas por la muestra en estudio a la Sub-dimensión: Renovación de la Administración Pública.....	55
Tabla 9 Respuestas aportadas por la muestra en estudio a la Sub-dimensión: Mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos .....	57
Tabla 10 Respuestas aportadas por la muestra en estudio a la Sub-dimensión: Simplificación de Trámites administrativos.....	59

## ÍNDICE DE FIGURA

Figura 1	Sub- dimensión: Gestión Publica en entornos Virtuales .....	50
Figura 2	Sub- dimensión: Herramienta Fundamental de las Políticas Públicas para el desarrollo de la comunidad .....	52
Figura 3	Sub- dimensión: Beneficio Ambiental .....	54
Figura 4	Sub- dimensión: Renovación de la Administración Pública .....	56
Figura 5	Sub- dimensión: Mejoramiento de la Calidad de Vida de los ciudadanos .....	58
Figura 6	Sub- dimensión: Simplificación de Trámites Administrativos .....	59

## INTRODUCCION

La Gestión Pública arroja un mayor compromiso en la búsqueda de alternativas que brinden a la ciudadanía una mejor convivencia y calidad en el servicio que se procura. Ello, acompañado de mecanismos que impulsen el desarrollo social y económico, porque básicamente, el hecho de visualizar un nuevo modelo de gestión implica, el impulso en el aspecto tecnológico, la gestión del conocimiento en el recurso humano y la expansión de acciones hacia una mejor evaluación del desempeño, donde la eficacia y la eficiencia sean los valores esenciales del Estado.

Efectivamente, un aspecto de interés, lo representa la perfección de la calidad de la Gestión Pública en cuanto a los diversos roles administrativos como planificación, organización, control y evaluación por parte del Estado, orientado a la atención de la ciudadanía, contribuyendo al mejoramiento de una gestión pública de excelencia el uso de los medios tecnológicos que demandan los tiempos, para que los ciudadanos obtengan oportuna y adecuada respuestas a sus peticiones, tal como lo prescribe el Texto Constitucional en su artículo 51.

De esta manera, la digitalización de la Gestión Pública será la alternativa más viable para la generación de procesos eficientes, orientado a la facilidad tanto de los eventos administrativos como la celeridad, adquiriendo así, el descongestionamiento de los procedimientos. Ante ello, las herramientas tecnológicas juegan un papel determinante al momento de lograr la eficiencia, de allí, la necesidad de evaluar las distintas disposiciones jurídicas que son inherentes a la utilización de la tecnología en el espacio de la GP, porque a pesar de existir, las mismas han tenido un crecimiento lento y realmente urge en pro de generar la Gestión Pública para atención a los ciudadanos en pro de transformar la realidad social y generar calidad de vida.

Por ello, la investigación detalló como objetivo general analizar las implicaciones del Capital Social en la Gestión Pública hacia la Digitalización en el Municipio Rivas Dávila del Estado Bolivariano de Mérida. En este sentido, la investigación se plantea en tres fases las cuales se detallan a continuación: Fase I. Planificación, en la cual se desarrolla el diagnóstico situacional con la presentación del problema, la formulación de propósitos, justificación y delimitación, la revisión teórica desde los estudios previos, acompañado de los referentes teóricos que sustenta las variables. Asimismo, la Fase II. Implementación, donde se pone en evidencia el diseño, la población y muestra, los instrumentos junto con su validez y confiabilidad finalizando con el análisis de los datos y la integración de los resultados. Por último, la Fase III que agrupa las conclusiones, recomendaciones y la respectiva propuesta para la solución de la situación bosquejada.

## **FASE I: PLANIFICACION**

### **Diagnóstico Situacional**

Venezuela se constituye en un Estado democrático descentralizado conforme lo establece el artículo 4 de la CRBV desde el punto de vista territorial se encuentra dividida en veintitrés Estados Federados, un Distrito Capital, Municipios y lo que se compone cómo Dependencias Federales, las cuales tal como lo prescribe el artículo 16 ejusdem; significándose que en la actualidad no existen los mismos. Efectivamente, los Estados son entes independientes y equivalentes en lo relativo a los aspectos políticos, poseen personalidad jurídica siempre orientada a la consolidación de la soberanía, la independencia y la integridad nacional y a cumplir las leyes, haciéndolas cumplir como parte de sus potestades atribuidas por la Carta Magna, con fundamento en su artículo 159.

En ese sentido, los Estados se encuentran territorialmente integrados por sus respectivos Municipios, los cuales constituyen la unidad político territorial primario de la Nación, con personalidad jurídica y autonomía administrativa, política y financiera. En la actualidad existen en Venezuela trescientos treinta y cinco (335) Municipios, de los cuales veintitrés (23) Municipios corresponden al Estado Bolivariano de Mérida, encontrándose entre uno de esos veintitrés el Municipio Rivas Dávila.

La capital del Municipio Rivas Dávila es la población de Bailadores, que se encuentra a dos horas y media (aproximadamente) de la ciudad de Mérida. Hablar de Bailadores, implica hacer mención a que es una comunidad rural que se dedica a la producción de fresas y flores; aunado a ello, abre las puertas a muchos turistas que se delita de ir a disfrutar esos hermosos paisajes y la Cascada India Carú de Bailadores.

Además, el Municipio presenta como Capital a la ciudad de Bailadores, está ubicada más o menos en el centro del Municipio, rodeado en el norte con el Municipio Tovar (17 Km.), la ciudad más cercana y a través de la cual tiene acceso a la capital del Estado (118 Km.), El Vigía y demás poblaciones de la zona sur del Lago de Maracaibo; por el este al municipio del Sur Guaraque, distinguido por producción agropecuaria y pueblos pintorescos atractivos para el turismo; y por el suroeste con el referido estado Táchira por la contigüidad a las poblaciones de La Grita y Pregonero con su represa Uribante - Caparo. Dispone de una vialidad que le permite estar conectado con los principales centros de procesamiento y consumo del estado y el país.

En correspondencia a lo expuesto, ostenta instituciones arquitectónicas de gran impacto, una hermosa Plaza Bolívar, al frente de ella se ubica la sede de la Alcaldía, un edificio colonial que ha recibido, desde el año 1989 a más de 5 alcaldes. Asimismo, cuenta con una iglesia que venera a la Virgen de la Candelaria y varios hoteles que albergan a visitantes durante el año. Además, particularmente celebra las ferias agropecuarias, en honor al trabajo que desarrollan todas las personas del municipio.

De igual manera, cuenta con varias instituciones públicas como el Registro Público dependiente SAREN, instauraciones educativas, una de ellas la Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez, la cual brinda atención pedagógica y formación universitaria a muchos de los jóvenes tanto del municipio como de las poblaciones aledañas; allí trabaja en función de proyecto socio productivos, se desarrollan numerosos programas a favor de la intervención de los jóvenes en el proceso tanto productivo como educativo. Cuenta con instituciones de gestión local, direccionados por la Alcaldía del Municipio Rivas Dávila y la Coordinación Policial.

En el año 2019 se activa una oficina dirigida a la Atención y Participación Ciudadana, cuyo objetivo general está orientado en Promover la participación ciudadana en la formulación,

ejecución y control de la gestión pública, dirigida a solucionar los requerimientos que realice la ciudadanía; y en general, atender las solicitudes que le sean formuladas. Aspecto, que se considera importante, porque existe un espacio en la alcaldía dirigido hacia la gestión pública, apoyando a la ciudadanía y concibiendo ayuda para el desarrollo de procesos de orden municipal, regional y nacional, lo cual se hace a través de la forma tradicional donde se requieren realizar los trámites en forma presencial.

La importancia del capital social que aporta cada ciudadano al Municipio Rivas Dávila es de gran relevancia, considerando que el CS, por definición, representa una de las estrategias más efectivas para abordar problemas, permite la interacción positiva entre las instituciones que forman parte de las redes. Ello facilita la colaboración y el trabajo para encontrar soluciones. Sin duda, El CS representa algunas de las teorías más significativas en la actualidad, ofreciendo nueva perspectiva para muchos países que buscan soluciones efectivas. Este enfoque promueve la participación como un elemento fundamental para reducir las problemáticas que afectan a las comunidades. A sí, el CS se vuelve relevante al establecer conexiones entre diversos actores de la vida civil y las instituciones, especialmente las gubernamentales, que son responsables de implementar la gestión pública en beneficio de la colectividad. De esta manera, se construyen identidades colectivas a través de las relaciones y los intereses comunitarios.

Aunado a lo anterior, existe una corresponsabilidad entre los organismos de la GP y la colectividad, donde ambos deben colaborar para avanzar en la creación de normas comunes que busquen estabilizar la comunidad y fomentar el equilibrio necesario para alcanzar un entendimiento mutuo. A partir de esto, la capacidad de comunicarse y tomar decisiones en beneficio común se convierte en aspecto vital del CS, lo que asegura una mayor pertinencia de la comunidad hacia el desarrollo de políticas locales para el bienestar social.

En virtud de ello, a nivel latinoamericano la Teoría del Capital Social está vinculada a nuevas vías hacia una mayor aproximación para el establecimiento de redes comunitarias, donde los vínculos de confianza, pertenencia como la aceptación de normas son cruciales para el mismo, sufragando al desarrollo y bienestar social, representado posible porque el contenido del CS son las redes basadas en la confianza, conductas de reciprocidad y cooperación que posibilitan lo local. En América Latina, el interés por el CS surge principalmente de los organismos de desarrollo, como el BID, la CEPAL, el PNUD y el BM, quienes han comenzado a enfocarse en este tema (Valencia et al., 2008).

Esto ha llevado a una permutación de paradigma, donde se prioriza lo local para la generación de soluciones, en lugar de depender de enfoques globales como se hacía tradicionalmente. En concordancia con ello, el CEPAL ha expresado que la trayectoria de la investigación sobre el CS en Latinoamérica, tras su surgimiento y consolidación como un factor de desarrollo, ha estado estrechamente vinculada a las inequidades de diversos actores académicos, así de organizaciones políticas y sociales (Valencia et al., 2020).

De acuerdo con lo señalado, la base para el avance del CS se asocia al aumento de la calidad de vida, producto de las desigualdades sociales. Ahora bien, todo esto se tiene aproximar en lo local, con la búsqueda de la asociatividad, la confianza y la participación ciudadana de todos los involucrados en el entorno comunitario, para exploración de soluciones efectivas a los problemas comunes que afectan a todos; despertando así, el sentido de pertinencia y la metamorfosis general. Es necesario resaltar, el importe de la GP en el desarrollo comunitario, porque se trabajan políticas públicas destinadas directamente a las localidades, como estrategias tanto para la integración como el trabajo grupal de la comunidad. Lo anterior, la GP ha experimentado cambios importantes, por ser protagonista hacia la respuesta a problemáticas, donde el desarrollo de mediciones y

planificaciones sobre las tareas a desarrollar para dar respuestas oportunas a las comunidades, satisfacer sus demandas hacia procedimientos administrativos como trámites legales.

Concretamente, los cambios que ha experimentado la gestión pública es la consumación de las TIC que a nivel mundial como ensamble de innovaciones esenciales para todas las faenas de la AP como en el orden jurídico. Todo ello, se debe al desarrollo de instrumentales para la optimización de tareas propias de cada cometido y acertado hacia las necesidades de los ciudadanos, quienes siempre esperan la mejor atención a sus obligaciones, para que el discurrir de los términos sean óptimos y dirigidos a minimizar los retardos en la GP.

Prácticamente, la GP ha sufrido metamorfosis propias y cónsonas en su desarrollo en un ambiente digital, en virtud de dirigir la gestión pública hacia los cambios que se imponen con las TIC, contando con el respaldo de leyes porque se le ha dado rango Constitucional al entrar en vigencia la CRBV en el artículo 110 que estableció el interés público de la ciencia y la tecnología necesarios para el avance en todos los ámbitos del país. La GP está atravesando por profundas modificaciones, para dar contestación los requerimientos de la ciudadanía, por ende, debe efectuar sus trámites con celeridad y sin ningún retardo.

Es pertinente indicar, que lo local es frente de contacto de gobernanza con la ciudadanía y como parte esencial en la descentralización política territorial, como elemento clave para el desarrollo de políticas públicas locales que gestionen el avance de una GP eficiente y efectiva, se apropien de herramientas como el Capital Social para ayudar a la transformación que se requiere. Y una de ellas, es utilizar sistemas tecnológicos orientados a la comunicación real de por todos los organismos de la GP como ayuda idónea para el manejo de datos reales y fidedignos que competen a los ciudadanos y hacer más efectiva las respuestas del Municipio en beneficio de las necesidades de la ciudadanía.

Razonablemente, las TIC constituye un eje a políticas hacia el avance del país, los niveles del gobierno, sobre todo en el Municipio Rivas Dávila, para garantizar su gestión adaptada a las transformaciones que se requieren en Venezuela, para que todo el conglomerado municipal actúe con eficiencia, y la ciudadanía en lo local sean atendidos en sus necesidades con la prontitud que brindan los patrocinos de la digitalización. De tal manera, el CS es una de poder lograr lo antes mencionado, donde exista del entorno comunitario en la aproximación de la digitalización a GP.

La realidad que se observa en el Municipio Rivas Dávila, se vincula a: a) Escasas políticas de organización administrativa; b) Poca planificación estratégica hacia el uso efectivo de TIC; c) Ausencia de procedimientos o trámites administrativos desde la digitalización; d) visión de GP digital limitado; e) Problemas con el fluido eléctrico. Todo lo antes dicho genera las siguientes consecuencias: -Bajos puente de edicto entre el administrado y la Administración Pública; - Escasa capacidad de dar respuesta a los usuarios; - Debilidades para incluir a los ciudadanos en la toma de decisiones efectivas hacia la articulación con la GP; - Inobservancia de las normativas legales vigentes tales como Ley de Simplificación de Trámites Administrativos; - Escasa motivación para promover una gestión pública adecuada con los Principios de eficacia y eficiencia; - Escasa capacidad de dar respuesta a los usuarios; Retardo en la emisión de trámites administrativos; - Estrés en los ciudadanos que se preocupan por la baja efectividad de la Gestión Pública; - Congestionamiento en las oficinas Públicas; - Poca efectividad y eficacia.

## **Problemas de la Investigación**

### **Problema General**

En atención a lo antes expuesto, se enfoca el presente estudio desde el distrito Rivas Dávila para verificar si la gestión pública está acorde con los avances que demandan los tiempos o se

encuentra en desventajas tecnológicas por escasa aplicabilidad de las TIC en los procesos administrativos. De esta manera, el estudio es científicamente relevante debido a que, profundiza en las implicaciones del capital social en la GPM hacia la digitalización; así como también en describir la interrelación del capital social en la GPD y determinarse el aprovechamiento de las TIC en la Gestión Pública, con el propósito de alcanzarse un mejoramiento de los servicios y brindar esa capacidad de respuesta oportuna a los ciudadanos.

### **Problemas Específicos**

En consecuencia, se plantean las siguientes interrogantes para dar respuesta al objetivo general y sus respectivos objetivos específicos:

¿Cómo se determina el ejercicio de la gestión pública en los entornos virtuales?, ¿Cómo se interrelaciona el capital social desde la gestión pública digital?; ¿Cómo se determina el aprovechamiento de las TIC para el mejoramiento de la Gestión Pública en el distrito de Rivas Dávila del Estado Bolivariano de Mérida, acorde al marco jurídico venezolano?

### **Formulación de los Objetivos de la Investigación**

#### **Objetivo General**

Analizar las Implicaciones del Capital Social en la GPM hacia la digitalización en el distrito de Rivas Dávila del estado Bolivariano de Mérida.

#### **Objetivos Específicos**

- Diagnosticar el ejercicio de la GP en los Entornos Digitales.
- Puntualizar la interrelación del Capital Social en la Gestión Pública.

-Estipular el aprovechamiento de las TIC para el mejoramiento de la Gestión Pública en el municipio Rivas Dávila del estado Bolivariano de Mérida acorde al marco jurídico venezolano.

### **Justificación de la Investigación**

La investigación posee relevancia desde el aspecto teórico, porque da un análisis teórico de las Implicaciones del Capital Social en la Gestión Pública hacia la Digitalización, en aras de que se determine el uso positivo de las TIC hacia una eficiente gestión pública, mejorando considerablemente, los procesos y prometiendo una vigilancia de disposición al usuario. Aspecto que se denota importante, porque permite la generación de nuevos elementos para una cultura de Gestión para la eficiencia, la eficacia y garantías de una prestación de servicios óptima.

Igualmente, posee relevancia desde el aspecto social, porque la comunidad se va a apropiarse del Capital Social como mecanismo de participación ciudadana, con corresponsabilidad; permitiendo el accionar de actividades que permitan optimizar la Gestión Pública, y sobre todo, el desarrollo social, porque se implementarán redes sociales al desarrollo de una articulación social, desde la participación ciudadana y tomas de decisiones representativas para la metamorfosis comunitaria municipal. Apropiándose de las herramientas como el internet, el whatsapp, las aplicaciones tecnológicas entre otros, desde la institucionalidad de la AP tales como el SENIAT, el SAREN, el MPPE, SAJ, CORPOELECTRIC, las cuales son de uso colectivo en el municipio.

La relevancia práctica radica en cómo la AP aprovecha las TIC para gestionar sus actividades administrativas, con el objetivo de satisfacer el interés público. Esto implica una adecuada interconexión con los ciudadanos, a quienes se les debe cumplir con los objetivos del Estado, atendiendo sus necesidades a través de la sistematización de procesos y el uso de dispositivos electrónicos conectados a internet y páginas web. Todo esto se realiza bajo el marco legal que compone el ordenamiento jurídico.

Desde un matiz metodológico, se proporciona un antecedente valioso para futuras investigaciones, estableciendo así un conexo para la gobernanza en el contexto de la gestión tecnológica. Esto asegura el DDHH al acceso y uso de la digitalización. Además, estudiar la gestión pública hacia la digitalización con aplicabilidad en la AP consonante al Ordenamiento Jurídico Venezolano, resulta importante porque se va a reflejar una efectiva gobernanza para atender asuntos vinculados con la eficacia, adecuándose a las innovaciones que imponen los tiempos del mundo tecnológico que obliga a los gobiernos en adaptarse a los cambios estableciendo acciones para la inserción de la tecnología, dando cumplimiento a lo estipulado en la CRBV en su artículo 110 mencionado anteriormente.

Ciertamente, posee relevancia en el aspecto institucional, tanto las instituciones locales como la UBM porque van a ayudar en estudios para propiciar soluciones efectivas desde la práctica del conocimiento científico para la transformación social desde las TIC como herramienta tecnológica acompañada del CS como sociedad científica, siendo corresponsable para generación de colectividad y pertenencia en el escenario real, desplegando asociatividad de diferentes actores con pertinencia comunitaria y enfocados en la tramitaciones de problemas comunes.

Finalmente, posee relevancia científica porque la investigación permitió desarrollar un estudio; simbolizando así, ser un instrumento que facilite los procesos, para el acceso a la información de manera más rápida y más directa. Así es una alternativa positiva para la gestión pública y para el ordenamiento jurídico del país. Además, servirá de antecedentes para que futuras investigaciones, desarrollen propuestas claras y efectivas para la identidad de GP en el recuadro de las eras digitales.

### **Delimitación**

El estudio se emplaza en la “Gestión Pública Municipal hacia la Digitalización”, como

Sociedad Científica CS de la UVM. En el contorno espacial, se circunscribe al municipio Rivas Dávila del estado Bolivariano de Mérida y se desarrolló desde el mes de mayo hasta octubre del actual año, esgrimiendo una metodología mixta.

## **Revisión de literatura**

### **Estudios previos**

#### **En el ámbito nacional**

Andrade, Hernández, y otros (2023), en su estudio desarrollado en la Universidad Valle del Momboy, intitulado “Registro Civil y Gestión Tecnológica Garante del Derecho Humano al Uso de la Digitalización en Venezuela”. Dicha investigación asumió como objetivo general referir el Registro Civil y la gestión tecnológica garante del derecho humano a la identidad en el ordenamiento jurídico venezolano, desarrollada metodológicamente en el marco descriptivo con un diseño documental bibliográfico, con aplicación de la técnica del grupo focal, concluyéndose la evolución de las TIC en las organizaciones, particularmente las dedicadas a prestar servicios como el Registro Civil, aplicándose la eficacia para satisfacer las intimaciones desde cualquier parte del país, pero con limitación por la aplicación de muchos Estados que continúan aplicado el procedimiento tradicional, sin embargo se continúa invistiendo a los funcionarios para cumplirse con el objetivo de las TIC. Vinculándose con el actual estudio, por su punto de vista representativo en la usanza de la tecnología en la gestión pública para tramitaciones eficaces al servicio del ciudadano, conforme lo dispone el Texto Constitucional específicamente en su apartado 110 y demás leyes del OJV.

Balza y Cadenas (2022), realizaron un trabajo para optar al título de Abogado, en la Universidad Valle del Momboy, denominado “La efectiva digitalización del Registro en Venezuela”. Esta investigación tuvo como objetivo analizar la aplicación del Sistema Automatizado del Registro Civil (SARC) venezolano. Para cumplir con el cometido investigativo se adoptó una metodología teórica documental, bajo la dirección de la indagación documental, la cual revisaron datos, documentos, leyes, doctrinas, que mostraron una posición corriente sobre el Registro Civil venezolano y la proposición de automatismo de datos. Se concluyó que la digitalización de documentos facilita la búsqueda y manejo de archivos con la intención de hacer más sencillos los procesos de tipo administrativos, sin embargo, la no existencia de una ley de protección para datos personales vulnera la identificación biológica, además se presta a la persecución política de derechos y negación en un contexto de desinstitucionalización democrática.

De igual manera, reseñan que las innovaciones o cambios trascendentales no escapan de la corresponsabilidad de lo que dice el texto constitucional en su apartado 110, sobre la ciencia, tecnología e información para el progreso del país. Esta construcción no es inmediata porque implica llevar progresivamente a los Estados el servicio con una colocación de internet precaria y un servicio eléctrico muy por debajo de los estándares establecidos para proporcionar seguridad en un lapso ponderadamente corto. Este estudio sirve a la presente investigación porque se destaca la prestación de servicios a los ciudadanos acordes a la innovación tecnológica como derecho humano y su buena conducción repercute en beneficio del Estado.

Asimismo, Paredes (2022), en la Universidad Valle el Momboy desarrolló una investigación titulada “Capital social: Tejiendo Redes Comunitarias y Creando Conciencia Colectiva”. En correspondencia a ello, desarrolló una investigación documental donde priorizó los

valores de las redes sociales, la confianza, reciprocidad y la generación de conciencia colectiva, dirigido a despertar el beneficio de los miembros de la comunidad en participar en actividades a favor del trabajo social. Enfatizó en tejer redes comunitarias; es por ello, que el CS es el elemento de la acción colectiva, partiendo del hecho de que su función primordial es la búsqueda del bien común, donde se subrayan y fortifican los valores de respeto por el otro, la cooperación, la solidaridad y la confianza, donde lo colectivo, lo comunitario se convierte en la plataforma de las relaciones humanas y el inicio para que el crecimiento económico camine en correspondencia con el progreso social de su gente. En conclusión, refirió que estos valores o principios del CS, se acoplan para ir en una sola trayectoria y edificar residentes capaces de organizarse y enrumbar el entorno local como base del desarrollo social.

En este orden de ideas, el artículo se vincula porque brinda insumos valiosos hacia la edificación de los referentes teóricos del CS para crear conciencia colectiva y tejer redes sociales, que permitan el avance significativo del capital social para alcanzar los objetivos establecidos y lograr el desarrollo que se requiere. De esta manera, el capital social es un elemento de acción colectiva, que denota participación, integración, conexión y trabajo en equipo por el bien común de todos.

### **En el ámbito internacional**

Asimismo, Milla (2024) ejecutó un trabajo titulado “Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública y la ejecución presupuestal en una municipalidad, Hualmay- 2023” de la Universidad Cesar Vallejo, Perú. Se planificó determinar el impacto del gobierno electrónico y la gestión pública en la ejecución del presupuesto del año 2023, siguiendo como camino metodológico lo cuantitativo, en un estudio tanto correccional como no experimental; utilizando

como técnica un cuestionario como instrumento para la recolección de datos. Del mismo modo, concluyó la huella que dejó la digitalización en el gobierno de la municipalidad, que fue positivo, porque se dio cumplimiento del presupuesto, logrando impactar en la eficiencia del municipio mediante tareas tecnológicas que propiciaron una gestión efectiva.

De modo que, la investigación se vincula con el presente trabajo porque analiza el impacto que tiene el gobierno electrónico con la GP gestión pública, desde la influencia de las TIC para una gestión pública eficiente; representado con ello, elementos significativos para la investigación, por el hecho de contar con las TIC como mecanismos que fortalecen el desarrollo eficiente y efectivo de los organismos públicos, se considera verdaderamente valioso para lograr tareas para brindar soluciones pertinentes a la ciudadanía, respondiendo de manera positiva a las situaciones que ellos presentan.

Asimismo, Huamán y Medina (2022) en la Casa de estudio Cesar Vallejo Perú desarrollaron una investigación titulada “Transformación digital en la administración pública: desafíos para una gobernanza activa en el Perú”. Examina el avance de la digitalización en la AP Peruana. Aunque se han observado progresos significativos en este ámbito, los autores destacan que el desarrollo aún es básico, especialmente en la evaluación de resultados y en la implementación de estrategias efectivas para el mejoramiento de la gobernanza. La transformación digital se ha intensificado en el país, especialmente desde 2020, con el objetivo de fomentar el progreso social, el crecimiento económico y aumentar la confianza en el gobierno. Sin embargo, persisten desafíos que deben ser abordados para lograr una gobernanza más activa y efectiva.

La investigación expuesta se vincula con el presente estudio, porque aporta elementos relevantes hacia la digitalización en la GP porque es la herramienta hacia la transformación desde una dirección de validez, eficacia y transparencia; mejorando la confianza del ciudadano en la

Gestión que se desarrolla, la apreciación Gubernamental y estableciendo un puente para la comunicación e interacción con la ciudadanía, recapitulaciones que son positivos hacia la metamorfosis de la Nueva Gestión Pública.

Por último, Quispe (2022) ejecutó una investigación titulada “Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales”, se centra en evaluar como la adopción de tecnologías digitales puede mejorar la gestión en los gobiernos regionales, apropiándose de las diversas corrientes teóricas sobre la efectividad, igualmente, la gestión institucional; al igual, que la transparencia, permitiendo mayor agilidad en la toma de decisiones y en la prestación eficiente de los servicios los ciudadanos. Se finiquita que el gobierno electrónico y digital, responde una gestión pública efectiva y clara evitando la burocracia y cooperar al desarrollo social; aspecto que es importante, porque tener un control y uso adecuado de atención, permite el acceso oportuno y la transformación social. De tal manera, promete estrategias a favor del desarrollo social, cambiando paradigma de los ciudadanos para la participación ciudadana a favor contribuir al mejoramiento del escenario real; ello representaría la capacidad del Estado para prometer mejores oportunidades para el bienestar colectivo.

Efectivamente, el presente trabajo aportó elementos esenciales para concretar lo que representa la interrelación positiva que se tiene que facilitar entre el Capital Social y las Gestión pública, partiendo del hecho que la asociación permite agrupar a personas o instituciones con elementos e intereses comunes. Siendo un elemento básico para el trabajo fomentando así una mayor corresponsabilidad de las instituciones del Estado con el sentir del avance colectivo.

## **Bases teóricas**

### **Capital Social**

Representa un elemento relevante en la acción social, esto quiere decir, representa subterfugio verídico o latente que acontecen de la intervención firme y duradera en una red social estable, donde los participantes interactúan en base a una declaración mutua. En virtud de ello, que posee elementos básicos que proviene de una estructura (interacción) conllevan un sistema de cuantía (confianza, colaboración, empatía, reconocimiento mutuo).

Asimismo, orienta su accionar a la metamorfosis del ámbito local, porque mediante él, se direccionan una interrelación con la ciudadanía organizaciones comunitarias en la búsqueda de mejorar las soluciones a problemas comunes. Entonces, el Capital Social puede generar una productividad y ello es el bien público; porque busca la bienandanza del colectivo, que siente confianza por el conjunto de entes que representa el Capital Social del entorno. En dicha situación, el actor es parte esencial, tiene un peso específico y todo va a determinar la sociabilidad que presente al entorno social, ello dará pertinencia y cooperación para el soporte de las faenas sociales.

Por consiguiente, no es singular y único, en él influyen múltiples variables dirigidas a una función productiva, porque desde el trabajo colectivo e integrado se logra alcanzar mayores beneficios que si se pretendiera hacerlo de manera individual. Hay que tener en consideración el no dividir, porque deben existir normas colectivas siempre hacia el bien común, para propiciar la transformación que requiere el entorno comunitario.

Efectivamente, la transformación social es la base que representa el Capital Social viene direccionado por la escasez que tiene la comunidad de activarse hacia la participación comunitaria en beneficio del propio desarrollo local, porque integran la sociedad, suma voluntades y confianza

hacia el trabajo integral en la comunidad. Así es como el CS es un fenómeno para concebir en los ciudadanos diversas conexiones sociales y redes desde la identidad, la proximidad, la pertenencia y los convencionalismos sociales en la localidad, de allí la importancia para la maniobra de la GP en los ambientes virtuales, porque las TIC les va a permitir a la ciudadanía a comprender las ventajas digitales hacia la eficiencia de la GP por la experiencia y la percepción de empoderan a los administrados para obtener respuestas de sus trámites en menor tiempo posible hacia las peticiones que eleven ante la AP cierto que el capital social pasa a ser aliado para que se instauren procesos mediante herramientas tecnológicas para obtener satisfacción de sus insuficiencias particulares y colectivas.

Claramente, la sociedad demanda a la GP en cualquiera de sus niveles, se apliquen procesos mediante diferentes herramientas digitales para que los poderes públicos resuelvan determinadas problemáticas, sobre todo las vinculadas con las relaciones jurídico administrativas, donde el administrado requiere fundado en la fiabilidad para la confección de respuestas, irrupción permanente y constante de tecnologías, nuevas plataformas, sobre todo del internet ha introducido modelos de vivencias, con especial énfasis en la GP, que consiste en la suma de tácticas, procedimientos, procesos y herramientas que impacten en el quehacer administrativo mediante diseño de astucias públicas que procuren la mayor eficiencia en la conducción de recursos, desburocratizar la estructura pública, promoviendo la intervención y la concentración de la gestión.

### **Funcionamiento de la Gestión Pública en los Entornos Virtuales**

Sencillamente, la gestión Pública se orienta a la planificación, organización, dirección y control hacia el impulso de procedimientos que faciliten los procesos. Todo ello, mediante la evolución de programaciones perfeccionados por la Gestión Pública para los años, donde viene

desde un enfoque tradicional, específicamente en la década de los ochenta, basado en un modelo burocrático racional, caracterizado por un servicio donde los procesos estaban regidos por lo establecido en el ordenamiento jurídico, implementando decisiones ajustadas a dictar leyes. Desde esa época, es que se inician los primeros intentos por modernizar el Estado, espacio de tiempo donde se desarrollaron reformas económicas y sociales, reconociendo el rol central del Estado como ente público planificador y la regionalización del país; aplicando una política de transferencia de funciones, implementando la descentralización.

En correspondencia a ello, fue un período de apertura a la renovación del Estado, implementando un modelo denominado “Gerencia Empresarial Eficiente”, específicamente desde los años 1991-1998; donde se apuntaron realces en el funcionamiento, pero, que las debilidades marcadas que se traían del tradicionalismo permitió el estancamiento de dicho modelo que no logró alcanzar los objetivos con los que fue planteado, presentándose el burocratismo como esencia. También, esta época estuvo demarcada por crisis económica, por políticas de privatización de la empresa pública y por el fenómeno de la globalización que impactó el avance de la GP dentro del país.

Ello, viene fundamentado en la CRBV en el artículo 110 que establece lo crucial de la ciencia y la tecnología, representado el principal motor para el avance del país y la innovación como mecanismos hacia la digitalización propiciando la inclusión del internet hacia la expansión social y económica. En consecuencia, en Venezuela se desarrolla la legislación que respalda la gestión tecnológica del Estado y sus actuaciones de los diversos órganos que estructuran el Poder Público, sobre todo en sus relaciones con la ciudadanía, efectos que se mencionan a continuación las leyes vinculadas a dicha gestión, promulgadas con fundamento en la Carta Magna, siendo las siguientes:

Decreto N°. 825 del 10-05-2000, G.O N°.36.966, acorde al cual se inicia la concepción del Gobierno Electrónico, mediante el cual se expuso el uso del internet como medida prioritaria. El artículo 1 la declaratoria del acceso y uso del internet como política del Estado para el desarrollo social, político y económico a través del uso de la herramienta del\_ internet para la prestación en beneficio de los ciudadanos que permita el intercambio de información con los particulares o administrados.

Siendo de gran importancia el beneficio de servicios comunitarios con internet, para realizar trámites de salud, educación, buzón de denuncias, bolsas de trabajo a manera de que se ofrezcan recursos a las urgencias necesidades ciudadanas. Con el Decreto, en el artículo 4 se consagra la divulgación del uso del internet como una obligación de parte del Estado mismo, y además se le adjudica al Ministerio de Ciencia y Tecnología responsabilidad para difundir y desarrollar material académico, cultural, científico con el internet, lo que permitirá al Poder Electoral la realización de sus competencias desde la plataforma del internet.

Posteriormente, se dicta el diez de febrero del año dos mil uno (10-02-2001) el Decreto con Fuerza de Ley Sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas, publicado en Gaceta Oficial N°. 37.148 del\_ 28-02-2001, signado dicho Decreto con el N°. 1.204, que representa un gran avance en el ordenamiento jurídico venezolano. Con dicha Ley se pretende crear mecanismos para que la firma electrónica tenga eficacia y valor probatorio. Ciertamente, este Decreto fortalece mucho la interacción que se tiene con la Administración del Estado, porque se pueden dar avances hacia las firmas electrónicas, a la no presencialidad en los actos administrativos; aliviando la atención ciudadana y la celeridad de tareas.

Igualmente, fue sancionada la Ley Especial contra los Delitos Informáticos, publicada en la Gaceta Oficial N°. 37.313 el 30-10-2001, estableciéndose en su artículo 1, proteger en forma

integral la información digital, cada sistema, y velar por delitos que se puedan acontecer mediante ellas, referidos sistemas y/o los delitos derivados del uso de las tecnologías. porque en muchas ocasiones se puede violentar le derecho subjetivo de todos. Además, la Ley Orgánica de la Administración Pública, divulgada en la Gaceta Oficial N°. 37.305, en fecha 17-10-2001, la cual direcciona y con fundamento en el Texto Constitucional, el artículo 12 los principios de realizar su actividad administrativa, pero además de manera expresa indica que los órganos y entes de la gestión, deberán utilizar las TIC desarrollen las ciencias, la tecnología.

Siendo reformada en julio de dos mil ocho (15-07-2008), bajo la forma de Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, referida en Gaceta Oficial N°. 5.890, del 31-07-2008, con el N°. 6.217, repitiendo utilizar los medios electrónicos, informáticos o telemáticos. Aspecto que es fundamental, porque abre espacios para la renovación de la Gestión Pública hacia un gobierno electrónico, brindando beneficios al entorno.

El Decreto con Rango Valor, y Fuerza de la Ley Orgánica de la Administración, Pública, objeto de otra reforma, publicada en Gaceta Oficial N°. 6.147, el día 17-11-2014, con el N°. 1.424, estableciéndose en el Título II, artículo 3, que la Administración Pública poseerá como objetivo de su ordenación y maniobra uso de lo que dispone la carta magna, determinante para que la Gestión Pública Este activa hacia la acción del entorno social, con participación y fortaleza.

A tales efectos, el artículo 11 del citado Decreto-Legislativo, consagra la adecuación y utilización de los medios electrónicos para la información y la sistematización de datos. En fin, ciudadanos tienen derecho a exigir determinados patrones o estándares en el funcionamiento de la Administración, está obligada, en toda democracia avanzada, a distinguirse en su actuación cotidiana para ayudar a los particulares sujetos de derechos subjetivos y con necesidades.

Otro dispositivo jurídico, es la Ley de Infogobierno (2013), publicada en Gaceta Oficial

Nº. 40.274 el 17-10-2013, donde detalla la soberanía tecnológica, siendo ello vital para que la gestión administrativa y los servicios que se prestan a los individuos, así mismo, dar uso a las TIC hacia la transformación del Estado y lo social. Luego, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología (2022), expresando en su articulado 1 que está orientada en regir la tecnología como mecanismo para garantizar la democracia participativa, un futuro con muchas oportunidades.

Se debe agregar, la Ley Orgánica de Simplificación de Trámites Administrativos (2014) específicamente, artículo 17, el cual establece la preferencia al uso de medios electrónicos, representando ello, una orientación a la disminución de requisitos útiles para una solicitud, con ello, la economía procesal, la celeridad en la atención y la respuesta oportuna de todos. Efectivamente, lo instituido en lo jurídico, son mecanismos para facilitar los procesos que ejecutan todos los que hacen vida en la Administración del País. No obstante, los logros han sido grandes; porque han facilitado el avance, la celeridad, la minimización del retardo procesal logrando tanto la atención efectiva como con calidad a cada persona. Consustancialmente, cambios que ayuden a lograr que las instituciones dependientes del Estado funcionen con eficiencia y eficacia, que minimicen los conflictos de intereses que allí se observan y que brinden una atención de calidad, para articular acciones en pro de generar soluciones inmediatas a todas las situaciones que presentan las situaciones y que deben ser abordados desde organismos del Estado.

El marco jurídico que fundamenta en Venezuela la aplicación de las Tecnologías en el desarrollo de la actividad administrativa, incorporándola a la gobernanza digital, determinan la inclinación del Estado en constituirse en un gobierno electrónico en el ámbito para la incorporación y esfuerzos para gestionar la información la selección, procesamiento y difusión de sistemas de comunicación para permitir el registro de la utilización del conocimiento gerencial

dentro de la organización.

Así se ofreció una apertura al aprovechamiento de las TIC lo que conllevó al desarrollo de espacios para la participación ciudadana; el avance de servicios óptimos con interacción constante de los usuarios; al igual, que causó un mejor tiempo de respuestas a las solicitudes de la ciudadanía, trayendo como consecuencia beneficios importantes a la digitalización. Por consiguiente, el internet es una herramienta que ha reconocido que se efectúe las tareas con más facilidad, facilitando así los procesos entre la Gestión Pública y los ciudadanos; fortaleciendo la comunicación, el acceso al internet, que ayuden a que las actividades sean eficientes y efectivas. Aunado a ello, han logrado avances, porque ha servido de medio de sostén a la dinámica laboral, para mejorar las prácticas del proceso administrativo y asegurar que se trascienda de lo tradicional a lo innovador; fortaleciendo procesos productivos, siendo estos con más rentabilidad y eficacia, además, que ayudan a la digitalización.

Evidentemente, la Gestión Pública se ha transformado producto de cambios de paradigmas que han permitido la inserción de las TIC en las instituciones del Estado. Ello ha permitido el mejoramiento administrativo que han sido consolidados por la digitalización, contribuyendo no solo al usuario, sino que también ocasiona en la depuración de la gestión y al gobierno, desechando la recolección de información repetida e innecesaria, propiciando con ello, la eficacia y eficiencia, el rendimiento para la generación de mayor transparencia. Esto representa las bases que ha direccionado a la Gestión Pública a la inserción de la digitalización como mecanismo para el establecimiento de una interacción constante con los ciudadanos; es por ello, que instituciones que forman parte del Estado como:

**-El SAREN:** ejemplos claro de la digitalización y cómo desde los procesos en su páginas web de dominio se consiguió la intervención más activa por parte de los ciudadanos, logrando la

interrelación entre el usuario y oficina; siendo esto un elemento vital hacia el eje conductor el gobierno abierto, pudiendo solucionar las diversas necesidades que a diario llegaban a las Oficinas ubicadas en todo el país; desde estos procesos se adquirió la optimización, el descongestionamiento de los usuarios, la planificación en las citas, la atención oportuna y eficaz, como el mejoramiento de la Gestión Interna, dando contestación contigua a las solicitudes en dichas instituciones estatales; respaldando la eficacia administrativa.

**-El SENIAT:** organismo que a continuación se refiere, ha representado uno de los de mayor transformación ha producido para el uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, porque ha emprendido acciones fundamentadas en el Código Orgánico Tributario (2001), que establece en el artículo 125, la utilización de medios electrónicos para la recepción, notificación, declaraciones entre otros procesos competentes, produciendo efectos positivos en los contribuyentes.

Desde el portal web [seniat.gob.ve](http://seniat.gob.ve), las personas del país tanto naturales como jurídicas pueden acceder para gestionar proceso tributarios: Solicitudes de Rif, Declaraciones sucesorales, Declaraciones del ISLR, Atenciones de tipo Aduaneras, la utilización del Sistema Aduanero Automatizado SIDUNEA, logrando que los contribuyentes se apropie de las TIC para generar la interrelación con el SENIAT y lograr tener respuesta a las solicitudes para la continuidad de la actividad económica que desarrollan.

**-El Ministerio del Poder Popular para el trabajo:** ha implementado el uso de la tecnología de la información donde realiza diferentes trámites vinculados con los aspectos laborales, tanto los que deben realizar los empleadores, como las organizaciones sindicales, a través del portal <http://www.mpppst.gob.ve>, para realizar los trámites de inscripción de las empresas en el RNE.

-**Ministerio del Poder Popular** para la Educación, también ha efectuado el uso de la plataforma tecnológica para mantener comunicación informativa con el personal docente, administrativo y colaboradores, en los diferentes trámites administrativos, tales como solicitud de prestaciones sociales, jubilación, pensión de sobreviviente, entre otros. Asimismo, el Sistema Integrado de Gestión Estudiantil (SIGE), sistema que vigila la acción educativa, desde las asistencias diarias, matriculas estudiantiles, nóminas de cada institución, teniendo un control diario de todas las instituciones que forman parte del país.

Otro claro ejemplo de la digitalización, lo ofrece el **Poder Judicial**, también ha efectuado uso de la plataforma tecnológica en lo referente a los procesos judiciales, cobrando relevancia la telemática judicial durante la pandemia del COVID 19, para garantizar el acceso a la justicia. Al respecto, la digitalización en la justicia, siempre va hacia interrelacionar el servicio justicia con herramientas tecnológicas para robustecer la celeridad de los procesos avalando con ello, el acceso a la justicia. También, se tiene en la actualidad en fase experimental el Sistema Integrado de Seguridad de Garantías a los Privados de Libertad (SISGAPL) con el objeto de monitorear en tiempo real el estado procesal del privado de libertad, facilitando con ello, la información oportuna y el diagnóstico de la situación, en cuanto al proceso judicial que lleva. Asimismo, el adelanto de audiencias telemáticas, los cuales son medios para la generación de avances tanto de los medios como el logro del descongestionamiento de los centros penitenciarios producto del retardo procesal.

En referencia a ello, son grandes los logros que se han observado en la digitalización de la Gestión Pública en el país; ello, ocasionado durante la Pandemia COVID-19, que trajo como consecuencia que las instituciones implementaran la digitalización para poder darle apertura a las solicitudes de los ciudadanos y dar continuidad a la Gestión Pública, hacia el desarrollo del país.

## **La Interrelación del Capital Social en la Gestión Pública Digital**

El Capital Social va a constituir un elemento, porque desde los conocimientos de cada empleados públicos, van a ser sumados para la construcción de organismos con eficacia, identificados con el sentir de la comunidad y a través de ello, van a participar activamente para el bienestar, partiendo de la necesidad de poseer calidad, contestación inmediata a solicitudes por parte de los usuarios y a transformar la realidad institucional ofreciendo un nuevo ambiente y mayor disposición para realizar el trabajo efectivo. Representando la suma de voluntades por parte de la comunidad para generar permutas reveladoras en la Gestión Pública con el uso de las TIC.

Asimismo, su accionar a la transformación de la localidad, porque a partir de él, se direccionan una interrelación con todos las personas y organizaciones comunitarias con el objeto mejorar las soluciones a problemas comunes. Entonces, igual que otro tipo de capital, generar una productiva y ello es el bien público; ocasionado porque busca el bienestar de un colectivo, que siente confianza por el grupo de personas o instituciones que representa el entorno. A partir de allí, el actor es parte esencial, tiene un peso específico y todo va a determinar del nivel de socialización que presente frente a la comunidad, ello dará pertinencia y cooperación para el apoyo de las acciones sociales.

Efectivamente, la transformación social es una de las bases que representa el Capital Social y viene direccionado por la necesidad que tiene la comunidad de activarse hacia la participación comunitario, en beneficio del propio desarrollo local. Porque cada uno, desde los espacios donde interactúa constantemente, puede direccionar actividades dirigidas al fortalecimiento de la integralidad, de la complementariedad en función de generar mecanismos de participación con

sentido de pertinencia. Lo que suma voluntades y confianza hacia el trabajo integral en la comunidad.

En virtud de ello, el Capital Social va a constituir un valioso elemento que va a generar la reingeniería de la GP desde los conocimientos u habilidades que poseen los empleados públicos, van a ser sumados en eficiencia y eficacia, identificados con el sentir de la comunidad y van a ser instituciones que van a participar activamente para el bienestar común, partiendo de la necesidad de poseer calidad de vida, respuesta inmediata a solicitudes por parte de los usuarios y a transformar la realidad institucional ofreciendo un nuevo ambiente y mayor trabajo. Representando esto, ganarse la confianza para generar cambios significativos en la GP.

En ese sentido, la interrelación del capital social en la gestión pública digital está basada en que el capital social compone una aparejo fundamental para el desarrollo del escenario real, lo cual la gobernanza debe ampliar su visión para hacer que las TIC sean esenciales para el desarrollo de la actividad administrativa y por ende sean de instrumentales en atención a las necesidades de los administrados en los procesos administrativos, lo que conlleva a que todos contribuyan a darle un uso adecuado, porque facilita actividades cotidianas, potencia el avance productivo de una comunidad y es una vía hacia la transformación social propiciando el bienestar social.

En ese sentido, la Administración Pública en el marco del ordenamiento jurídico venezolano descrito en el desarrollo del primer objetivo que antecede, debe asumir las siguientes responsabilidades, en opinión de las aquí autoras, a saber:

**-Alfabetización Digital de los Ciudadanos:** De acuerdo al avance de las TIC han marcado patrones en el comportamiento social de los ciudadanos; se ha evidenciado la urgencia de la alfabetización, siendo ello positivo, porque el ciudadano potencia sus habilidades y va avanzando

apoyado de las TIC'S. Además, el ciudadano transforma su capacidad para interactuar; es más reflexivo, crítico, con autonomía, en presencia de valores sociales y con sentido de pertinencia. De allí, Calle y Lozano (2018) establecen que “las competencias ciudadanas se convierten en el medio para generar espacios para la convivencia y el ejercicio de la democracia” (p.38). Representando esto, un valioso aporte de los ciudadanos ya que procura un mejor entendimiento social dirigida a una mayor reciprocidad hacia los procesos que viene la comunidad.

**-Capacitación de los Funcionarios:** para el éxito de la digitalización es determinante, de allí, la relevancia en formarlos y capacitarlos en materia de las TIC, para que puedan contribuir un mejor desempeño en la Gestión Pública y sobre todo, dotarlos de competencia digital, para alcanzar la eficiencia, la transparencia, la empleabilidad y la participación en la sociedad. De esta manera, conoce las tecnologías, tiene cabida de utilizarlas siempre en el desarrollo de su actividad profesional; aunado a ello, adapta a los recursos tecnológicos disponibles para el desarrollo de tareas.

**-Fomento de la Participación Ciudadana:** la participación ciudadana en el proceso de desarrollo local, se garantiza la responsabilidad y el cuidado de las diversas actividades, por lo tanto, la comunidad es corresponsable a través de sus acciones el desarrollo comunitario, y origina una nueva actitud de los ciudadanos ante las autoridades locales.

De modo, la digitalización aporta el avance de un mejor proceso de control, estableciendo una supervisión constante y efectiva de cada uno de los procesos, logrando así, la efectividad en la entrega. Constituyendo de esta manera, una ventaja esencial de las Gestión Pública porque modifica todos los patrones de comportamiento y se acopla a la atención más efectiva desde la digitalización. Otro patrocinio a distinguirse de la utilización de las TIC, el beneficio ambiental, siendo la sustentabilidad uno de las contribuciones significativas porque permite la disminución

de papelería, representado una práctica positiva hacia el cuidado y protección del ambiente. Bajo esta perspectiva, se disminuye la tala de árboles, originando un cuidado a la conservación de los bosques. Ello ocasiona, el adelanto hacia una ciudad sustentable, donde hay corresponsabilidad de la Gestión Pública hacia la protección ambiental y el desarrollo de actividades sostenibles.

Conviene subrayar, el aumento de la Responsabilidad Social de la Gestión Pública hacia el entorno comunitario dirigido al avance de acciones tanto para el cuidado del ambiente, el desarrollo de una inversión social comunitaria como una mayor ética corporativa con sentido de pertinencia con el entorno ayudando así a la transformación de la sociedad (Laguna, 2018). Apoyado, claramente en el uso de las TIC y la globalización, como elementos de transformación de la dinámica organizacional hacia el desarrollo social. De esta manera, una ciudad que implementa políticas sobre el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Asimismo, la transformación de la Gestión Pública trae beneficios en el bienestar ya que los ciudadanos desde el protagonismo que le brinda la participación ciudadana, implementan la digitalización hacia el bienestar de todos, representado ello, el Capital Social que permita la transformación de políticas locales. De allí, la corresponsabilidad entre el Estado y la ciudadanía, para que en colectivo apoyen el desarrollo de acciones colectivas a favor de la transformación de lo que viene haciendo, con una visión de participación, transparencia, eficiencia y eficacia y sobre todo, desde el logro de la calidad un aspecto esencial de la sociedad.

La utilización de las TIC puede conducir, entre otros beneficios, el mejoramiento de la confianza y la satisfacción en la ciudadanía, conseguir una mayor legalidad en el diseño e implementación de las políticas públicas propiciando el bienestar colectivo. Efectivamente, la digitalización el desarrollo de los procedimientos de los ciudadanos, porque le permite el acceso a la información a través de las redes sociales como el portal web, Instagram, portales digitales que

son de fácil uso y, sobre todo, agiliza procedimientos beneficiando a los ciudadanos, quienes reciben respuestas oportunas de manera inmediata, organizada y planificada. En consecuencia, se propicia el aumento de la calidad de vida, donde los ciudadanos realizan los trámites, muchos de ellos desde la comodidad del hogar, sin gestoría, debilitando la corrupción por aporte de los funcionarios públicos.

Desde este orden, puede generar el nivel de conciencia colectiva, en pro de alcanzar elementos vitales: La creación de una cultura ciudadana, lo referido permite sentido de pertinencia con lo que se observa en el entorno y ser parte de la defensa de la acción local, porque esto representa el éxito, si se inicia con la solución a problemas locales, implicaría una mejor sociedad y se fortalece los cambios a nivel de la GPM y nacional.

### **Cronograma de Actividades**

*Tabla 1 Cronograma de Actividades*

<b>FASES</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>MESES</b>						
		<b>AB.</b>	<b>MA.</b>	<b>JU.</b>	<b>JU.</b>	<b>AG.</b>	<b>SE.</b>	<b>OC.</b>
<b>FASE I</b>	Diagnóstico Situacional							
	Problema de Investigación							
	Objetivos							
	Justificación y delimitación							
	Revisión de la literatura							
<b>FASE II</b>	Diseño de la investigación							
	Población y muestra							
	Recolección de Datos							
	Análisis de datos							
	Validez y confiabilidad							
<b>FASE III</b>	Conclusiones							
	Recomendaciones							
	Propuesta							

Nota: Elaboración propia, conforme al Diagrama de Gantt. (2024)

### **Operacionalización de las Variables**

Objetivo General: Analizar las Implicaciones del Capital Social en la Gestión Pública hacia la

## Digitalización en el Municipio Rivas Dávila del Estado Bolivariano de Mérida.

Tabla 2 Operacionalización de las Variables

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Subdimensión	Indicadores	Ítems
Diagnosticar el ejercicio de la GP en los Entornos Digitales	Gestión Pública hacia la Digitalización en el Municipio Rivas Dávila del Estado Mérida.	Funcionamiento de la Gestión Pública los Entornos Digitales	Gestión Pública en Entornos Virtuales	- Digitalización de procedimientos -Plataformas en línea -Servicio documental electrónico - Actualización electrónica -Portal Municipal	
2. Puntualizar la interrelación del Capital Social en la Gestión Pública		Interrelación del Capital Social en la Gestión Pública en los Entornos Virtuales.	Herramienta Fundamental de las Políticas Públicas para el desarrollo de las comunidades	-Alfabetización Digital de los Ciudadanos. -Capacitación de los funcionarios. -Adopción de herramientas digitales -Fomento de la participación ciudadana. -Transparencia en la gestión pública.	
		Aprovechamiento del uso de las TIC'S en la Gestión Pública	-Beneficio ambiental  -Renovación de la Administración Pública	-Transición y eficiencia. -Agente de cambio -Sostenibilidad Ambiental -Oportunidades tecnológicas -Redes de interconexión -Software de	

---

gestión  
-Implementación  
de la digitalización

Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos.

Simplificación de trámites administrativos

-Servicio de calidad  
-Transparencia  
-Acceso a la información, a través de redes sociales, portal web.  
-Comunicación directa entre el ciudadano y las autoridades (redes sociales: foros, blogs)

-Beneficios  
-Minimización de documentos en los procedimientos.  
-Herramienta tecnológica

---

**Nota. Elaboración propia (2024)**

## FASE II. IMPLEMENTACIÓN

### Diseño de la Investigación

El presente estudio se desarrollará desde una perspectiva cuantitativa. Además, aplica una investigación de campo, este método permite la recolección directa de datos de la realidad objeto de examen. Asimismo, la investigación tiene un carácter descriptivo, ya que busca detallar diversas situaciones que ocurren en el aula y que afectan la convivencia, enfoca en describir situaciones que permitan comprender el fenómeno o problema que se está presentando. Se direccionó siguiendo lo establecido para la investigación de campo, según Arias (2006), quien señala que la investigación debe desarrollarse en fases. Esta investigación se estructuró en dos fases:

#### Fase I. Exámen de la situación

Se centra en identificar la situación real, es decir, en comprender lo que está ocurriendo y descubrir las necesidades presentes. Desde esta perspectiva, el diagnóstico se realizó a partir de las respuestas proporcionadas por la muestra en estudio, del Personal de las Instituciones Públicas del municipio, Consejos Comunales, Personal de la Alcaldía de Rivas Dávila y usuarios. En dicha fase diagnóstica se observó el problema para el respectivo análisis y la construcción de acciones para dar la solución al problema.

#### Fase II. Diseño de la propuesta

Después de obtener y analizar los resultados del diagnóstico, se procedió a desarrollar una propuesta un plan de acción dirigido hacia la Digitalización de la GP Municipal con la participación del Capital Social que hace vida en el municipio Rivas Dávila del estado Bolivariano de Mérida.

### **Población y muestra**

#### **Población**

En este contexto, la población objeto de estudio estuvo compuesta siete (7) por trabajadores de SAREN oficinas Rivas Dávila; diez (10) Gerentes de la Alcaldía Rivas Dávila; diez (10) voceros principales de los Consejos Comunales del municipio; diez (10) usuarios, referido en el siguiente cuadro:

*Tabla 3 Distribución de la población*

<b>SAREN</b>	<b>ALCALDÍA DEL MUNICIPIO RIVAS DAVILA</b>	<b>CONSEJOS COMUNALES</b>	<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>
7	10	10	10	37

**Nota. Elaboración propia (2024)**

#### **Muestra**

En este sentido, para la muestra de los empleados de SAREN, Alcaldía del Municipio Rivas Dávila, Consejos Comunales y los usuarios semanales atendidos por las instituciones se toma una muestra censal porque se aplicó a toda la población, tomando en cuenta que es una población que se necesita tomar en consideración porque los aportes que ofrecen son

vinculantes y sirven de base para el desarrollo de la propuesta.

Tabla 4. Distribución de la Muestra

SAREN	ALCALDÍA DEL MUNICIPIO RIVAS DAVILA	CONSEJOS COMUNALES	USUARIOS	TOTAL
7	10	10	10	37

*Nota.* Elaboración Propia (2024)

### Diseño De Instrumentos de recolección de datos

De la misma manera, para obtener los datos de la institución estudiada se designó la encuesta, representa uno de los procedimientos más versados para la recopilación de datos pertinentes para una investigación. Es decir, se obtuvo datos con mayor facilidad, utilizando varias personas y con mayor prisa. De la misma forma, como instrumento utilizó el cuestionario, dirigido a la muestra (Anexo A), contentivo de 24 ítems, las cuales se codificaron con la escala tipo Likert, a saber: Siempre (5) Casi siempre (4) Algunas Veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1); siempre en destino de recolectar la información pertinente y necesario para llegar a la diagnosis.

### Validez y Confiabilidad

#### Validez

Esta es una prueba de gran importancia, ya que permite verificar si el cuestionario mide adecuadamente las variables, dimensiones e indicadores, asegurando su adecuación y precisión para satisfacer los requerimientos de las preguntas. En este caso, se manejó la pericia del Juicio de Expertos, En esta investigación, tres expertos analizar minuciosamente el instrumento y cometieron las sugerencias pertinentes, las cuales fueron consideradas por el investigador. Tras dicha exploración se implementó el método estadístico Coeficiente de Proporción de Rango para

determinar su validez, obteniendo un resultado de 0,815 (ver Anexo B), lo que indica una validez y concordancia excelentes, siendo adecuado para la recolección de datos.

### **Confiabilidad**

Se comprobó mediante el Alpha de Cronbach, desde una prueba piloto a una muestra similar, se analizaron los datos obtenidos, resultando en un valor de 0,732 (ver Anexo C), mostrando ser altamente confiable.

### **Análisis de datos**

Los datos fueron analizados utilizando estadística descriptiva, con tablas que permitieron organizarlos en secuencias ordenadas y sistematizadas. Esto facilitó la descripción, análisis e interpretación, proveyendo la información necesaria para componer las conclusiones del diagnóstico derivadas del estudio. La recolección de pesquisa del cuestionario se llevó a cabo de la sucesiva manera: (a) organización de los ítems, (b) agrupación de preguntas planteadas y los objetivos establecidos, (c) codificación de los ítems para facilitar la tabulación, y (d) finalmente, se realizó un análisis descriptivo de los resultados, relacionándolos con diversas teorías e investigaciones que fundamentan la problemática del estudio, con el equitativo de convidar una visión amplia y conocer las perspectivas de otros investigadores.

### **Integración de resultados**

Este apartado está esbozado para conseguir un diagnóstico e exégesis de las derivaciones alcanzadas mediante la aplicación del instrumento dirigido a empleados de SAREN, Alcaldía del municipio Rivas Dávila, Consejos Comunales y usuarios. Estos resultados servirán como base para la confección de una propuesta contentiva de un plan de acción dirigido hacia la Digitalización de la Gestión Pública Municipal con la participación del Capital Social que hace vida en el municipio Rivas Dávila del estado Bolivariano de Mérida.

*Tabla 5 Respuestas aportadas por la muestra en estudio a la Sub- dimensión: Gestión Publica en entornos Virtuales*

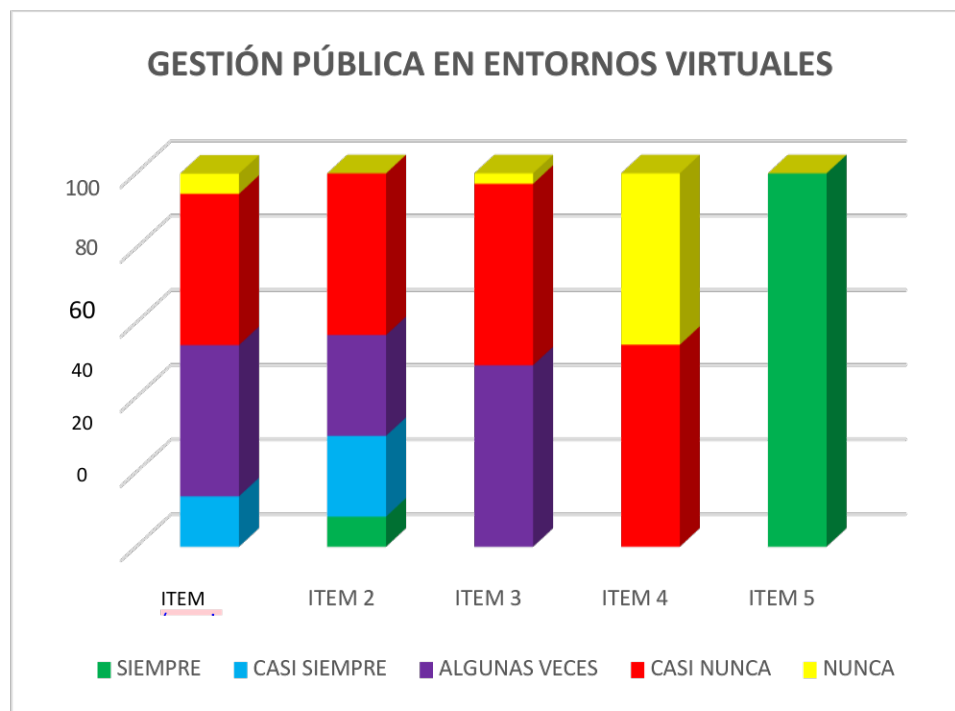
ÍTEMS	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1 Las instituciones públicas se adaptan de la digitalización para la efectividad	0	0	5	13,5	15	40,5	15	40,5	2	5,4
2 Las plataformas ON LINE del municipio fortalecen la operatividad de la Gestión Pública municipal	3	8,1	8	21,6	10	27	16	43,3	0	0
3 Se adopta en la Gestión Pública del municipio un sistema Documental electrónica tanto para el almacenamiento como la recuperación de información	0	0	0	0	18	48,6	18	48,6	1	2,8
4 Considera que existe actualización electrónica permanente para garantizar la eficiencia del proceso de digitalización de la Gestión Pública en el municipio	0	0	0	0	0	0	20	54,1	17	45,9

---

5	Considera pertinente el desarrollo de un portal municipal que ofrezca acceso digitalizado a los documentos, pagos, consultas y otros servicios requeridos por los Usuarios.	37	100	0	0	0	0	0	0	0	0
---	---	----	-----	---	---	---	---	---	---	---	---

---

**Nota:** Elaboración propia (2024)



*Figura 1 Sub- dimensión: Gestión Publica en entornos Virtuales*

Para el indicador Gestión Pública en entornos virtuales, se puede señalar que para el ítem 1 un 40,5% “casi nunca” considera que las instituciones públicas del municipio se apropian de la digitalización para el desarrollo de procedimientos efectivos, un 40,5% “algunas veces”, un 13,5% marco “casi siempre” un 5,4% “nunca”; aspecto que denota debilidad porque a pesar de avanzar significativamente en la era digital y de las disposiciones jurídicas que emanan de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999) y demás leyes orgánicas en esta materia, se cuenta con espacios públicos que no se han adecuando de la digitalización, sobre todo lo que se reseña a la Gestión pública Municipal.

Tabla 6 Respuestas aportadas por la muestra en estudio a la Sub-dimensión: Herramienta Fundamental de las Políticas Públicas para el desarrollo de la comunidad

ÍTEMS	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
6 Promueve constantemente la Gestión Pública municipal la Alfabetización Digital para los empleados públicos	0	0	5	13,5	14	37,8	18	48,6	0	0
7 Considera que se proporciona información y formación al personal en las tecnologías	0	0	0	0	15	40,5	15	40,5	7	18,9
8 Considera que se fomenta la adopción de herramientas digitales en procesos y actividades diarias del municipio.	0	0	0	0	15	40,5	22	59,5	0	0
9 La gestión pública en el municipio facilita la participación ciudadana mediante plataformas	0	0	0	0	14	37,8	18	48,6	5	13,5
0 Promueve la transformación digital el uso de tecnología para mejorar el desempeño o alcance de la Gestión Publica en sus procesos internos.	0	0	0	0	37,8	19	51,4	4	10,8	

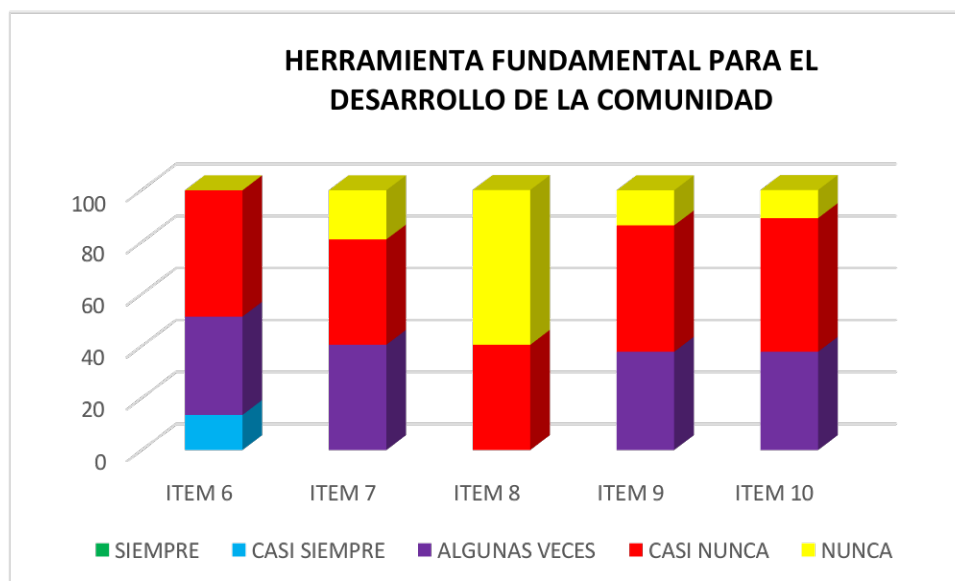


Figura 2 Sub- dimensión: Herramienta Fundamental de las Políticas Públicas para el desarrollo de la comunidad

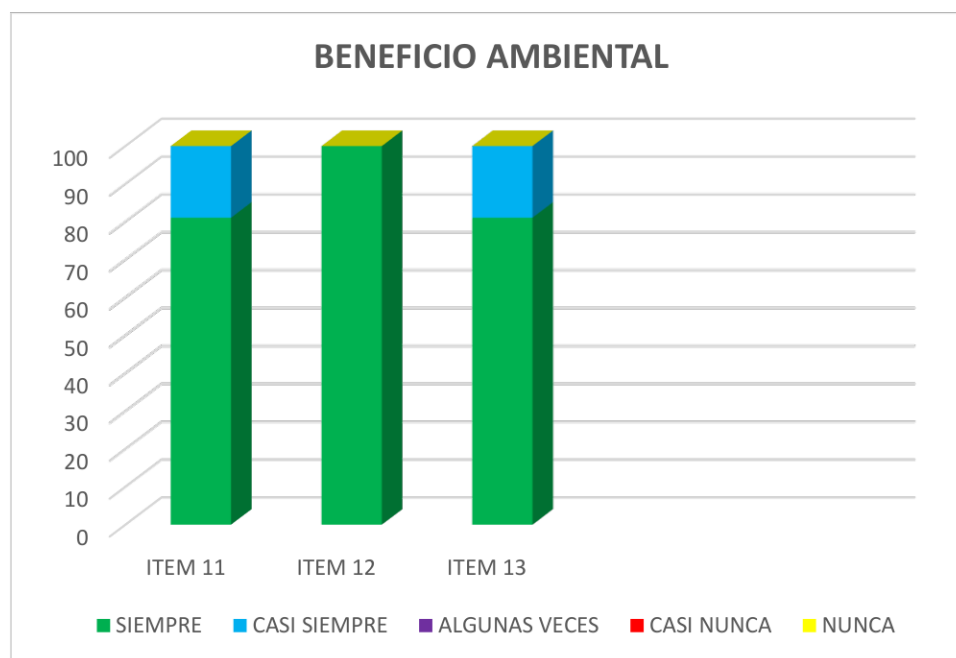
Para la subdimensión Herramienta Fundamental de las Políticas Públicas para el desarrollo de la comunidad, se puede evidenciar que para el ítem 6 un 48,6% “casi nunca” promueve constantemente la Gestión Pública municipal la Alfabetización Digital para los empleados públicos, un 37,8% “algunas veces”, lo que denota que exista debilidades en la preparación tecnológica que tiene que recibir el funcionario y ello, se refleja en la eficiencia y la efectividad; aunado en la utilización de la tecnología al desarrollo comunitario. Asimismo, para el ítem 7 un 40,5% “casi nunca” considera que se proporciona información y formación al personal en el uso de las nuevas tecnologías, un 40,5% “algunas veces” debilitando el conocimiento de los empleados públicos, porque ellos son los que están día a día en la interacción con los usuarios.

De la misma manera, en el ítem 8 se evidencia que un 59,5% “casi nunca” considera que se fomenta la adopción de herramientas digitales en procesos y actividades diarias en la GP del municipio, un 40,5% “algunas veces”; implicando ello, que existe poco fomento de la digitalización en el municipio hacia el desarrollo comunitario. Además, para el ítem 9 un 62,1% “casi nunca” y “nunca” la gestión pública en el municipio facilita la participación ciudadana



13	Desde la digitalización de la gestión Pública se proporciona un cuidado al ambiente.	30	81,1	7	18,9	0	0	0	0	0	0
----	--	----	------	---	------	---	---	---	---	---	---

**Nota:** Elaboración propia (2024)



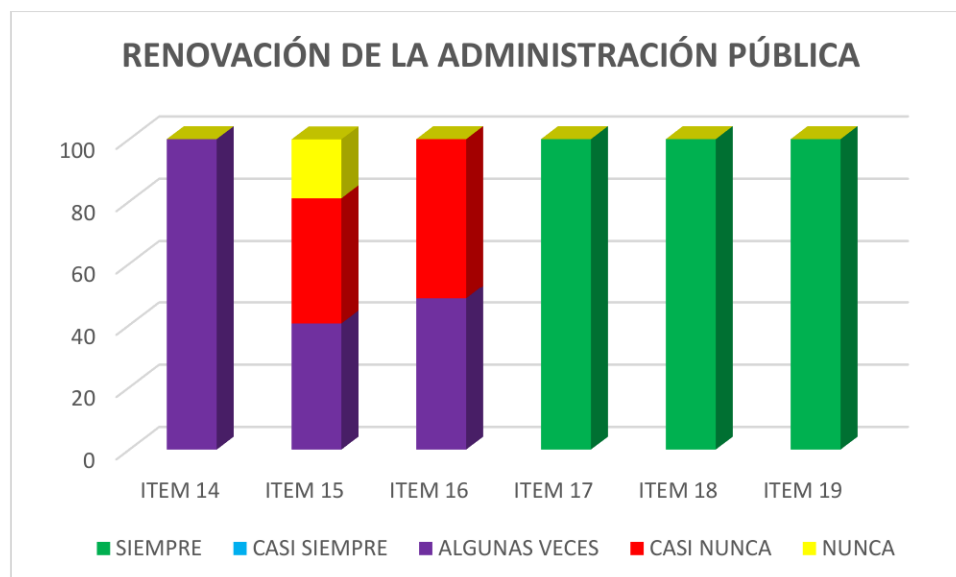
*Figura 3 Sub- dimensión: Beneficio Ambiental*

Para el subdimensión Beneficio Ambiental, para el ítem 11 un 100% de la muestra señaló que “siempre” y “casi siempre” considera que la transición hacia una oficina sin papel es un proceso que mejora la eficiencia y la gestión de documentos físicos; beneficiando el desarrollo de una sostenibilidad ambiental. Asimismo, para el ítem 12 un 100% de la muestra reflejó que “siempre” la digitalización Pública constituye un agente de cambio para fortalecer un proceso óptimo minimizando procesos que afectan tanto a los usuarios como a la sostenibilidad ambiental. Además, para el ítem 13 un 100% señaló “siempre” y “casi siempre” considera que desde la digitalización de la gestión Pública se proporciona un cuidado al ambiente. Lo implica que la muestra en estudio tiene conocimiento de los beneficios ambientales que puede proporcionar la digitalización en el municipio, aportando reducción de papel en los trámites y acelerando la efectividad en la atención oportuna, eficaz, seguro a los usuarios.

Tabla 8. Respuestas aportadas por la muestra en estudio a la Sub-dimensión: Renovación de la Administración Pública

ÍTEMS	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
14 Se aprovechan las oportunidades y se afrontan los retos para el uso intensivo de la tecnología en el	0	0	0	0	37	100	0	0	0	0
15 Existen redes tanto de interconexión dentro de una misma institución pública como de acceso a otros sistemas pertenecientes a otras instituciones públicas del municipio.	0	0	0	0	15	40,5	15	40,5	7	18,9
16 La gestión pública en el municipio dispone de un software que integre los datos para la concreta gestión administrativa electrónica	0	0	0	0	18	48,6	19	51,4	0	0
17 se implementa la digitalización se logrará gobiernos más eficientes, inteligentes y productivos	37	100	0	0	0	0	0	0	0	0
18 Permite la Gestión Pública a través de la digitalización brindar un servicio de más calidad y efectivo al ciudadano	37	100	0	0	0	0	0	0	0	0
19 la digitalización promueve la autonomía municipal estableciendo la oferta de los servicios y nuevas vías de acceso para la transparencia de la Gestión Pública.	37	100	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: Elaboración propia (2024)



*Figura 4 Sub- dimensión: Renovación de la Administración Pública*

Lo observado en la Tabla VIII y Figura IV para la Subdimensión Renovación de la Administración Pública, se puede apreciar en el ítem 14 donde la muestra aportó que un 100% “algunas veces” considera que se aprovechan las oportunidades y se afrontan los retos para el uso intensivo de la tecnología en el municipio. Para el ítem 15 59,4% “Casi nunca” y “nunca” existen redes tanto de interconexión dentro de una misma institución pública como de acceso a otros sistemas pertenecientes a otras instituciones públicas del municipio, un 40,5% señaló “algunas veces”. Además, para el ítem 16 un 51,4% expresó “casi nunca” la gestión pública en el municipio dispone de un software que integre los datos para la concreta gestión administrativa electrónica, un 48,6% indicó “algunas veces”.

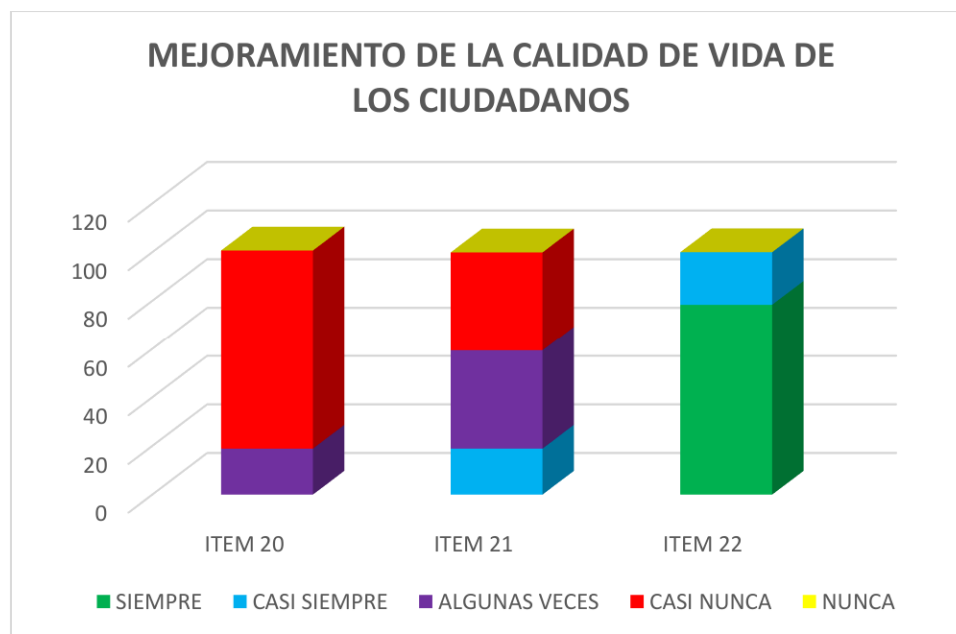
Asimismo, para el ítem 17 el 100% señaló que considera que si se implementa la digitalización se logrará gobiernos más eficientes, inteligentes y productivos. En el ítem 18 un 100% de la muestra indicó que “siempre” permite la Gestión Pública a través de la digitalización brindar un servicio de más calidad y efectivo al ciudadano y para el ítem 19 un 100% expresó que considera que la digitalización promueve la autonomía municipal estableciendo la oferta de los servicios y nuevas vías de acceso para la transparencia de la Gestión Pública. De tal manera, que

lo reflejado implica observar que existen debilidades en cuanto a la renovación de la Administración Pública porque se cuentan con pocos elementos que ayuden a establecer la interconexión con otras instituciones públicas, se están aprovechando poco el uso de la digitalización para potenciar la Gestión Pública en el municipio, lo que complica, problemáticas que se están anunciando en la presente investigación.

*Tabla 9 Respuestas aportadas por la muestra en estudio a la Sub-dimensión: Mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos*

ÍTEMS	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
20 Facilita la Gestión Pública municipal la utilización de redes sociales para el desarrollo de procesos	0	0	0	0	7	18,9	30	81,8	0	0
21 Mediante la digitalización los ciudadanos tendrán más confianza en los organismos públicos	0	0	7	18,9	15	40,5	15	40,5	0	0
22 Considera que la digitalización aporta beneficios a los ciudadanos mediante la facilidad de la gestión y la oportuna respuesta por parte de los funcionarios públicos.	29	78,4	8	21,6	0	0	0	0	0	0

**Nota:** Elaboración propia (2024)



*Figura 5 Sub- dimensión: Mejoramiento de la Calidad de Vida de los ciudadanos*

Lo observado en la Tabla IX y Figura V para la subdimensión Mejoramiento de la calidad de vida, se puede apreciar en el ítem 20 donde la muestra aportó que un 81,8% “casi nunca” facilita la Gestión Pública municipal la utilización de redes sociales para el desarrollo de procesos; un 18,9% expresó “algunas veces”. Además, para el ítem 21 un 40,5% “casi nunca” mediante la digitalización los ciudadanos tendrán más confianza en los organismos públicos, un 40,5% “algunas veces” y un 18,9% “casi siempre”. De la misma manera, un 100% señaló que “siempre” y casi siempre” considera que la digitalización aporta beneficios a los ciudadanos mediante la facilidad de la gestión y la oportuna respuesta por parte de los funcionarios públicos.

Por consiguiente, para la Subdimensión mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, es notorio que existen debilidades, porque sencillamente los procesos que se ejecutan en la Gestión Pública se orientan al retardo procesal, a la congestión de los usuarios en las oficinas públicas, a la pérdida de tiempo en el desarrollo de algún trámite afectando la calidad de vida de los ciudadanos.

Tabla 10 Respuestas aportadas por la muestra en estudio a la Sub-dimensión: Simplificación de Trámites administrativos

ÍTEMS	S		CS		AV		CN		N	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
23 Considera que la digitalización facilita el desarrollo de trámites administrativos	37	100	0	0	0	0	0	0	0	0
24 En el municipio se implementa la digitalización como herramienta tecnológica que favorece la simplificación de trámites administrativos.	0	0	0	0	10	27	18	48,6	9	24,3

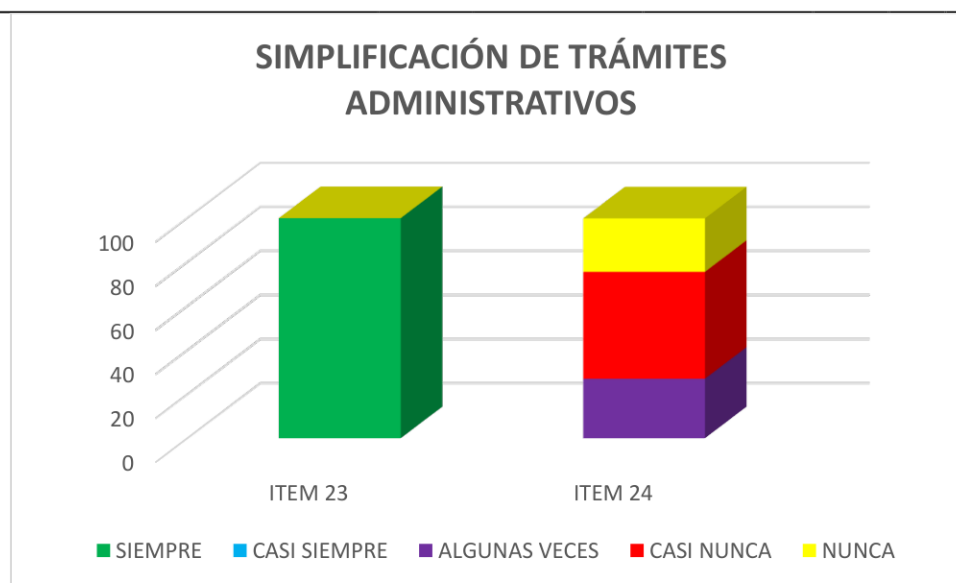


Figura 6 Sub- dimensión: Simplificación de Trámites Administrativos

Lo observado en la Tabla X y Figura VI para la sub- dimensión Simplificación de Trámites Administrativos, la muestra reflejó para el ítem 23 que un 100% “siempre” considera que la digitalización facilita el desarrollo de trámites administrativos. Además, para el ítem 24 un 48,6% “casi nunca” en el municipio se implementa la digitalización como herramienta tecnológica que favorece la simplificación de trámites administrativos, un 27% “algunas veces” y un 24,3%

“nunca”. Resultando una debilidad en cuanto al desarrollo de los tramites Administrativo, porque incluso la disposición jurídica sobre el tema, específicamente la Ley de Simplificación de Trámites Administrativos establece en el artículo 38 el principio de “ofrecer a las personas información completa, oportuna y veraz en relación con los trámites que se realicen” y a su vez hace énfasis en la ampliación y mejoramiento de la atención por medios electrónicos.

### **Conclusiones del diagnóstico**

La urgencia de acomodar de las Tecnologías es un elemento urgente, en función de establecer una Gestión Pública acorde a las necesidades locales, adquiriendo las metamorfosis y cambios necesarios para obtener una sapiencia de optimización; enfocada al avance de las gestiones y la calidad en el servicio a los beneficiarios. De esta manera, aplicando cambios esenciales para el avance social y productivo del país, cumpliendo el verdadero rol de las TIC. La inserción es lenta, ocasionado por las diversas restricciones de la AP porque existe debilidades para la aplicabilidad de las leyes que propicia la inserción de las mismas en la GP.

Ciertamente, que lo expuesto detalla la importancia de lo que representa las TIC porque apoya la celeridad, evitando la prórroga en los procesos. Igualmente, esto representa, que las TIC, permiten el adelanto de una Gestión Pública óptima, siendo de gran beneficio para la ciudadanía, que busca confianza en la misma.

Ahora bien, en el caso del municipio Rivas Dávila se evidencia poco la introducción de las TIC, lo que personifica la digitalización, restando\_ los efectos positivos que engloba el hecho de permitir la inserción de las mismas, ofreciendo la respuesta oportuna a los usuarios de manera inmediata. Ello representa, una debilidad que debe ser encuadrada\_ en una propuesta que fortalezca

el accionar de la digitalización en el municipio, maximizando los beneficios que se obtiene y logrando una ciudadanía digital.

El cumplimiento de las normativas jurídicas en pro de propiciar que la ciudadanía participe activamente, como ente corresponsable y como usuarios ante los diversos entes, los cuales debe accionar para respaldar el desarrollo comunitario, y ante ello, la corresponsabilidad del CS, simboliza un elemento relevante en la acción social. De igual manera, el acceso a la tecnología se ve debilitada porque no se implementa con la finalidad que tiene para optimizar los procesos administrativos, permitiendo poca celeridad, retardo procesal y congestionamiento. Es necesario implementar porque fortalece la productividad, permite la efectividad, maximizar el alcance a servicios públicos por las personas, y con ello lograr una comunidad productiva, siendo ellos los beneficios que requiere. Desde el enfoque de los beneficios, se apropia poco producto del congestionamiento de los recaudos ayuda a la contaminación del ambiente, desde la disposición de alto volumen de desechos sólidos, todo aumenta el costo del servicio para el usuario, minimizando el patrocinio de la TIC para la disminución de costos y el tiempo acelerando la respuesta a las solicitudes.

Ante lo expuesto, la interrelación del capital social digital está basada en que el capital social constituye una herramienta fundamental para la comunidad, donde desde la gobernanza debe ampliar su visión para hacer que las TIC'S sean esenciales como instrumentos para mejorar la escucha a las necesidades de los administrados, donde contribuyan a darle un uso adecuado, tomando potencia el avance productivo puede ser un medio para lograr la evolución social propiciando el bienestar social.

## **FASE III. PRESENTACIÓN**

### **Conclusiones**

La investigación realizada nos permitió generar las siguientes conclusiones:

-Se logró el objetivo N° 1, que consistió en diagnosticar el desenvolvimiento de la Gestión Pública en los Entornos Digitales en la Municipalidad perteneciente a Rivas Dávila, aspecto que permitió observar que a través de las modificaciones en la estructura del control estatal facilitaron la descentralización administrativa, promoviendo la regionalización como un proceso orientado a llevar a cabo acciones desde el ámbito local, todo esto llevo a que los municipios asumieran funciones de la administración pública a nivel local. Sin embargo, el centralismo que prevaleció durante muchos años genero debilidades significativas, lo que resulto en el estancamiento de este modelo y limito la efectividad de la gestión pública. Por lo tanto, la digitalización se ve como una necesidad urgente en la situación actual, acompañado a que, el avance tecnológico ha permitido que todos los usuarios tengan acceso a medios tecnológicos para el desempeño de las actividades diarias

Asimismo, el objetivo N° 2 que estuvo direccionado a determinar la interrelación del Capital Social en la Gestión Pública Digital en el Municipio Rivas Dávila; destacando una baja interrelación entre, el capital social considerado baluarte publico minimizando las oportunidades que brinda el mismo al desarrollo de la sociedad, al avance significativo de todos los elementos de la ciudadanía., entre ellas, las instituciones pertenecientes a la Gestión Pública, que desempeñan funciones importantes para ayudar a los usuarios a resolver sus problemas y potenciar la capacidad del estado en el municipio, logrando así

efectividad y eficiencia al acelerar por procedimientos necesarios para cumplir con su rol como estado. De tal manera, que el Capital Social constituye un valioso mecanismo que va a generar la reingeniería de la Gestión Pública, identificados con el sentir de la comunidad, a partir de la necesidad de recibir respuestas rápidas a las solicitudes de los usuarios y de cambiar la realidad institucional.

Asimismo, se logró cumplir con el objetivo 3 que se direccionó a la determinación del aprovechamiento del empleo de las TIC para optimizar la Gestión Pública en el Municipio Rivas Dávila conforme al marco jurídico venezolano, por lo que la digitalización en la gestión pública es fundamental, ya que permite mejorar los servicios y especialmente la optimización de los recursos y del tiempo, logrando brindar mayor celeridad a la tramitación que se desarrolla en dichas instancias.

Lo que constituye una política local adecuada y asegura respuestas a los usuarios, añadiendo un valor extra a la gestión pública y generando un impacto positivo en los ciudadanos y en desarrollo social. Siendo esencial, que la Gestión Pública por medio de la sistematización digital aporte herramientas que favorezcan la interacción de todos con las políticas del Estado, sobre todo el beneficio ambiental, siendo la sustentabilidad uno de los aportes significativos porque permite la disminución de papelería, representado una práctica positiva hacia el cuidado y protección del ambiente; además, el incremento de la responsabilidad social de la gestión pública hacia la comunidad, así como la transformación de la administración pública hacia un modelo abierto que fomente la participación ciudadana, es fundamental para hacerla corresponsable del desarrollo local y alineada con la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos.

## **Recomendaciones**

### **Alcaldía del municipio Rivas Dávila**

-Establecer acciones para impulsar una Gestión Pública más abierta, transparente y sostenible a lo largo del tiempo con sentido de pertinencia e identidad comunitaria.

-Implementar medidas que refuercen la confianza de los ciudadanos, a través, del uso de herramientas tecnológicas que faciliten una respuesta rápida a las necesidades de los usuarios.

-Diseñar una hoja de ruta para adaptarse al aumento de la demanda de la ciudadanía en especial con el mercado de los jóvenes los cuales tienen algún rechazo para realizar trámites administrativos producto de las inadecuadas experiencias y además, son usuarios de herramientas tecnológicas.

-Incorporar programas de sensibilización permanente sobre la seguridad informática, la confianza en lo digital y las competencias digitales que apoyen el uso de la digitalización municipal.

-Ser garantes de motivación para los funcionarios públicos que sientan corresponsabilidad con sus funciones y ayudar a la transformación social del municipio.

-Crear plataformas on line que les permitan a los usuarios establecer conexión con las oficinas de la Gestión Pública Municipal.

### **Universidad Politécnica Territorial de Mérida "Kleber Ramírez".**

-Por ser institución de educación universitaria y como garante del Programa de Ingeniería

de Sistemas apoyar el desarrollo de sistemas óptimos que puedan ser aplicados en la Gestión Pública Municipal y permitir que los ciudadanos se comuniquen virtualmente para la solicitud de trámites, pagos de impuestos, denuncias, aportes de sugerencias entre otros.

-Lograr la articulación con las instituciones que conforman la Gestión Pública Municipal para aportar el adiestramiento tecnológico que requieren los funcionarios públicos y así lograr constantemente la actualización en materia tecnológica.

### **Instituciones del Estado a nivel Nacional**

-Conectar información relacionada con la Gestión Pública Municipal que supervisa la alcaldía de Rivas Dávila a fin de relacionar datos confidenciales que deben ser gestionados de manera conjunta tanto en el ámbito nacional como local.

### **Consejos Comunales**

-Como entidades locales, suscitar la práctica de la participación a través, de asambleas de ciudadanos, con el objetivo de capacitar a la comunidad en temas tecnológicos.

-Llevar a cabo campañas de concientización dirigidas especialmente a los adultos mayores, con el fin de ayudarles en la realización de trámites tecnológicos en la gestión pública.

### **A la Comunidad**

-Implementar el capital social como estrategia para el desarrollo comunitario,

aprovechando el trabajo que puede realizar la gestión pública de manera que se ofrezca a la comunidad la digitalización como herramienta para lograr soluciones efectivas que transformen la realidad social.

-Actuar de manera coherente con las políticas de responsabilidad social que el municipio puede implementar, lo que se convierte en una estrategia para fomentar la participación activa de la comunidad en el desarrollo de soluciones efectivas. Por lo tanto, impulsar la participación ciudadana es fundamental para crear propuestas reales, donde el trabajo se realice en equipo y todo se involucre, aprovechándose eficientemente la digitalización como una herramienta tecnológica que promueve el desarrollo social.

### **Universidad Valle de Momboy**

-Continuar respaldando el avance de investigaciones enfocadas en el capital social, ya que es lo que realmente se requiere en el ámbito comunitario. Fomentar la concientización de todos en pro de la creación de políticas locales que beneficien el desarrollo de la comunidad.

## **Propuesta**

### **Presentación de la propuesta**

Inicialmente, los cambios fundamentados en la constitución de la República Bolivariana de Venezuela, el artículo 110 subraya la relevancia de la ciencia y la tecnología para el desarrollo del país, de esta manera, se manifiesta el interés público en la ciencia, la tecnología, el

conocimiento y la innovación como herramientas para la digitalización, promoviendo así la inclusión de internet en el avance social y económico del país. Esto permitió aprovechar las TIC para mejorar la gestión interna de la administración pública, lo que a su vez facilitó el desarrollo de espacios para la participación ciudadana, el progreso de servicios eficientes con una interacción continua con los usuarios también resultó en una mejora en los tiempos de respuestas, a las solicitudes de los ciudadanos, lo que trajo consigo beneficios significativos para la digitalización de la gestión pública.

La incorporación de la digitalización como herramienta para establecer una interacción constante entre los ciudadanos, resalta la necesidad de implementar acciones que fomenten el compromiso y la interacción social, así como un mecanismo que apoye la agilidad de los procedimientos y garantice una atención ciudadana efectiva. Sin duda, los avances en digitalización por parte del estado son evidentes en organismo como el SENIAT, INTT, CORPOELEC, SAIME y SAREN. Estos son ejemplos claros de digitalización, donde a través, de los procesos en sus páginas web se logró una conexión efectiva entre los ciudadanos y la gestión pública.

Por lo tanto, en el municipio Rivas Dávila es necesario implementar la digitalización en la gestión pública, lo cual fortalecería los procedimientos que se llevan a cabo en el municipio y, además, impulsaría el desarrollo de la localidad como una vía para el progreso social y económico. En este sentido Rodríguez (2015), sostiene que contar con un sistema eficiente y eficaz es fundamental para el desarrollo de ciudades inteligentes, destacando que la función de los gobiernos en estas ciudades es crucial. Esto resalta la importancia de crear plataformas tecnológicas como un elemento indispensable para una función gubernamental inteligente, lo que a su vez mejoraría la transparencia de los datos. La participación ciudadana, la colaboración, la interoperabilidad y la

integración son fundamentales para lograr un gobierno inteligente en el que la digitalización este orientada hacia el crecimiento y desarrollo de todos.

Sin duda, la aplicación de la digitalización en la gestión pública del municipio Rivas Dávila, fomentaría una fuente de innovación basada en principios como el acceso a la tecnología de la información y la comunicación, protegidos por la privacidad, la ciberseguridad, la eficiencia en la implementación de tecnología e infraestructura, así como interoperabilidad y la transparencia de los datos. Por lo tanto, para alcanzar este objetivo es necesario una transformación digital que active recursos que permitan innovar, aumentar la eficiencia y conocer mejor a los ciudadanos para atender sus necesidades y mejorar su calidad de vida en el municipio.

Así se favorece una atención rápida y efectiva, al mismo tiempo que se mejora la gestión interna propiciando respuestas inmediatas a las solicitudes y promoviendo la eficiencia y eficacia administrativa. En correspondencia a ello, mayor comodidad a la ciudadanía que desde cada uno de los hogares, puede hacer las solicitudes correspondientes sin invertir tanto tiempo y dinero. Por lo expuesto anteriormente, se tiene que desarrollar desde la participación ciudadana para los procesos de planificación y toma de decisiones orientadas a la transformación del municipio. Es por ello, que promover la inclusión y participación de la ciudadanía en todos los niveles y estratos de la ciudadanía y sobre todo, hacer uso del capital social debido a que aporta grandes logros a la ciudadanía. Y así verdaderamente permitir la participación de la ciudadanía en los asuntos de gestión pública, a fin de que el conocimiento generado sea empleado adecuadamente en la planificación y transformación del municipio incidiendo positivamente en el desarrollo social y generando a su vez bienestar y cambios positivos a su alrededor.

En conclusión, la creación de un plan de ciudadanía digital desde la gestión pública se convertirá en un camino para transformación digital u la innovación, con el objetivo principal de

fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración pública. Se busca promover servicios que atiendan las necesidades, expectativas y preferencias de la ciudadanía de manera abierta transparente, cercana, eficiente, integrada y confiable. De esta forma, se logra el objetivo de formar ciudadanos digitales que puedan utilizar fácilmente las herramientas tecnológicas proporcionadas por el gobierno, utilizándolas en beneficio del desarrollo colectivo y apoyando iniciativas del desarrollo local. Esto permitirá avanzar hacia una ciudad inteligente donde los procesos se gestionen digitalmente, generando beneficios para el entorno en términos ambientales, así como en la eficiencia y efectividad de los procedimientos y en la creación de gobiernos abiertos y transparentes.

### **Objetivos de la propuesta**

#### **Objetivo General**

Delinear un plan de Gestión pública digital para el lanzamiento trascendental de las tecnologías digitales en las instituciones públicas del municipio Rivas Dávila del estado Bolivariano de Mérida.

#### **Objetivos Específicos**

- Realizar una jornada de sensibilización para la recolección impresiones y aportes sobre el Plan de Digitalización en el municipio Rivas Dávila.

-Instituir canales de chat que unifican todos los mecanismos disponibles de comunicación para el intercambio y asesoramiento sobre trámites administrativos en el municipio.

-Elaborar ordenanzas municipales que impulsen la digitalización en las instituciones públicas del municipio reconociendo los medios digitales como vía legítima que relacione efectivamente a la ciudadanía con la Gestión Pública.

-Instituir una Carpeta digital ciudadana aplicación que permita autenticar la identidad de las

personas en medios digitales ante los Órganos de la Gestión Pública en el municipio.

- Bosquejar un portal digital de la Alcaldía del municipio Rivas Dávila como acceso digital para su relacionamiento con las instituciones de la Gestión Pública.

- Implantar alianzas con Universidades Públicas y Privadas para el desarrollo de un plan de alfabetización tecnológica tanto en las comunidades como en las instituciones públicas del municipio Rivas Dávila del estado Bolivariano de Mérida.

## PROPUESTA

**Objetivo general:** Delinear un plan de Gestión pública digital para el lanzamiento trascendental de las tecnologías digitales en las instituciones públicas del municipio Rivas Dávila del estado Bolivariano de Mérida.

Objetivos Específicos	Actividades	Recursos	Tiempo de Ejecución	Evaluación
<p>Hacer una jornada de sensibilización para la recolección impresiones y aportes sobre el Plan de Digitalización en el municipio Rivas Dávila.</p>	<p>Inicio:            Bienvenida            Entrega de distintivos.            Dinámica “Presentación por parejas” (Anexo F)            Introducción al taller sobre la “Digitalización en la GP”            - Presentación de ponencia:            -Reflexionar en mesas de trabajo: ¿cuál es el rol cómo funcionarios públicos en la GP digital? ¿Por qué creen que la digitalización es relevante?            Cierre:            Conclusiones de la jornada. Agradecimiento por la asistencia</p>	<p>Humanos:            funcionarios Públicos            Profesores de la UPTMKR            Consejos Comunales            Representantes de los Organismos de Seguridad            Facilitador            Materiales:            -Material impreso, Lapiceros, Video been, Computadora, Sonido.</p>	<p>4 horas</p>	<p>Técnica:            Observación directa            Instrumento:            Escala de estimación</p>
<p>Instituir canales de chat que unifican todos los mecanismos disponibles de comunicación para el intercambio y asesoramiento sobre trámites administrativos en el municipio.</p>	<p>Establecer un puente de comunicación por de whatsapp permitiendo el intercambio, la interacción y la asesoría de formalices administrativos en el municipio Rivas Dávila estableciendo dicha herramienta tecnológica para que el ciudadano interactúe de manera efectiva y ubique respuestas oportunas ante necesidades que pueda presentar como usuario de la GP.</p>	<p><b>Humanos:</b>            Ingenieros de Sistemas de la UPTKR  <b>Materiales:</b>            -Teléfonos inteligentes            -Computadora,</p>	<p>3 meses desde enero de 2025</p>	<p><b>Técnica:</b>            Observación directa    <b>Instrumento:</b> Escala de estimación</p>

<p>Elaborar ordenanzas municipales que impulsen la digitalización en las instituciones públicas del municipio reconociendo los medios digitales como vía legítima que relacione efectivamente a la ciudadanía con la Gestión Pública.</p>	<p>Elaboración de ordenanzas municipales que impulsen la digitalización en las instituciones públicas del municipio reconociendo los medios digitales como vía legítima que relacione efectivamente a la ciudadanía con la Gestión Pública. Permitiendo la articulación de los ciudadanos, del Capital Social para el accionar colectivo eficiente y efectiva articulando con la norma Constitucional y demás leyes orgánicas que rigen el área tecnológica.</p>	<p><b>Humanos:</b> Concejo Municipal Capital Social Consejos Comunales Abogados <b>Materiales:</b> - Material impreso, Lapiceros, Video been, Computadora</p>	<p>2 meses desde enero de 2025</p>	<p><b>Técnica:</b> Observación directa  <b>Instrumento:</b> Escala de estimación</p>
<p>Instituir una carpeta digital ciudadana aplicación que permita autenticar la identidad de las personas en medios digitales ante los Órganos de la Gestión Pública en el municipio</p>	<p>Elaboración de una carpeta digital de la ciudadanía donde reposará una Ficha ciudadana contentivo de un expediente del usuario, una cuenta de validación e ingreso a las plataformas de la Alcaldía con un mismo usuario y contraseña y Firma electrónica que es un instrumento que permite firmar documentos digitales con validez legal.</p>	<p><b>Humanos:</b> Ingenieros de Sistemas de la UPTKR <b>Materiales:</b> -Teléfonos inteligentes -Computadora,</p>	<p>6 meses desde marzo de 2025</p>	<p><b>Técnica:</b> Observación directa  <b>Instrumento:</b> Escala de estimación</p>

---

<p>Diseñar un portal digital de la Alcaldía del municipio Rivas Dávila como acceso digital para su relacionamiento con las instituciones de la Gestión Pública</p>	<p>Elaboración de un portal digital municipal para que la ciudadanía puedan realizar pagos de servicios vía electrónica, ubicar información sobre la Ruta Turística del municipio, realizar reclamos y sugerencias, promociones de eventos sociales y turísticas en el municipio entre otros. Este portal va a generar economía en términos de adquisición y custodia de papeles y documentos, servicios de envío, material de oficina en su totalidad; garantiza una mayor transparencia a los registros administrativos.</p>	<p><b>Humanos:</b> Ingenieros de Sistemas de la UPTKR <b>Materiales:</b> -Teléfonos inteligentes -Computadora,</p>	<p>4 meses desde julio de 2025</p>	<p><b>Técnica:</b> Observación directa  <b>Instrumento:</b> Escala de estimación</p>
--	--	--	------------------------------------	--

---

## REFERENCIAS

- Alfonzo, J. (2018). *La simplificación de trámites administrativos y la eventual reforma de la Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos*. Consideraciones sobre la Administración Electrónica. Doi: [http://www.ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/BEDA/ESPECIAL/BEDA\\_2018\\_E\\_52-72.pdf](http://www.ulpiano.org.ve/revistas/bases/artic/texto/BEDA/ESPECIAL/BEDA_2018_E_52-72.pdf)
- Asamblea Nacional Constituyente (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Gaceta Oficial N°. 36.860. Caracas – Venezuela
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2013). Ley de Infogobierno, Gaceta Oficial N°. 40.274 del 17-10-2013
- Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2010). Ley Orgánica del Poder Público Municipal (LOPPM). Gaceta Oficial 6.015, del 28-12-2010
- Barragán, X. (2022). *Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador*. Estado & comunes, revista de políticas y problemas públicos, 1(14), 113-131. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2477-92452022000100113](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2477-92452022000100113)
- Barroso, J. y Cabero, J. (2011). *La investigación educativa en TIC*. Madrid: Síntesis.

Bautista, E. y Bustos, O. (2023). *La digitalización y el desarrollo sostenible en la MIPYMES en el departamento de Antioquia*. Doi: <https://www.segib.org/wp-content/uploads/2-Recomendaciones-de-politica-publica.pdf>

Bourdieu, P. (1986). "The Forms of Capital". En John G. Richardson (ed.), *Handbook of Theory and Research in the Sociology of Education*, Greenwald Press, New York.

Cabrera, M. (2017). *Capital social y desarrollo humano en Bogotá, D.C.: una aproximación desde las localidades*. Universidad Externado de Colombia. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/ce3a6c4e-2f30-4116-b257-22344a1769a7/content>

Calle, G. y Lozano, A. (2018). *La alfabetización digital en la formación de competencias ciudadanas en la básica primaria*. Revista Eleuthera, 20, 35-54.. DOI: 10.17151/eleu.2019.20.3

Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza Editorial.

Castillo, A., y July, W. (2018). *Gobierno electrónico como herramienta de transparencia en la gestión pública de los gobiernos locales de la región ancash-2014-2015*. Doi: <https://hdl.handle.net/20.500.13084/2017>

Cerquin, M. et al. (2020). *Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019*. Universidad Privada Antonio

Guillermo Urrelo Facultad de Ciencias Empresariales y Administrativas. [Trabajo de Grado de Licenciatura]. Doi: [repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1045/1/052-%20VILLARREAL%20MORAN%20OSCAR%20ANDRÉS.pdf](https://repositorio.upec.edu.ec/bitstream/123456789/1045/1/052-%20VILLARREAL%20MORAN%20OSCAR%20ANDRÉS.pdf)

Coleman, J. S. (1990). *Foundations of social theory*. Cambridge: Harvard University Press.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2019). *Panorama Social de América Latina, 2018*. Santiago de Chile: CEPAL. [https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44395/11/S1900051\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44395/11/S1900051_es.pdf)

De Haas, H., Fransen, S., Natter, K., Schewel, K., & Vezzoli, S. (2020). *Social transformation*. International Migration Institute IMI working paper, (166).

Enrique, R., y Gil, R. (2019). *Gobierno abierto para la modernización del Estado*. Nóesis. Revista de ciencias sociales, 28(56). [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692019000300001&script=sci\\_arttext&tlng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2395-86692019000300001&script=sci_arttext&tlng=es)

Fukuyama, F. (1999). “*Social Capital and Civil Society*”. Artículo preparado para la IMF. Conference on Second Generation Reforms, noviembre de 1999, IMF Institute and the Fiscal Affairs Department, Washington.

Giddens, A. (2001). *Tercera vía y justicia social, en La política*. Revista de Estudios sobre el Estado y la Sociedad. Paidós, núm. 5, junio 2001, 69-84

Henman, P. (2020). *Improving public services using artificial intelligence: possibilities, pitfalls, governance*. Asia Pacific Journal of Public Administration, 1-13. Doi: <https://doi.org/10.1080/23276665.2020.1816188>.

Hopenhayn, M., y Sojo, A. (Eds.). (2011). *Sentido de Pertenencia en sociedades fragmentadas: América Latina en una perspectiva global*. Buenos Aires, Argentina: Siglo XXI. [http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci\\_nlinks&pid=S1688-7468202000020005900007&lng=en](http://www.scielo.edu.uy/scielo.php?script=sci_nlinks&pid=S1688-7468202000020005900007&lng=en)

Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2014). Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, Gaceta Oficial N°. 40.549, del 26-11-2014, Decreto N°. 1423, de fecha 17-11-2014.

Martino, P., Brucher, L., & Venter, J. (2017). *Digital Government and the Citizen Journey*. Inside Magazine, 15, 1-8.

Milla, J. (2024). *Impacto del gobierno electrónico en la gestión pública y la ejecución presupuestal en una municipalidad, Hualmay- 2023*. Universidad César Vallejo. Doi: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/142473>

Orozco, H. (2021). *Hacia un nuevo pacto digital en la planificación urbana. Aportes y desafíos de la digitalización en los procesos de diseño participativo de ciudades en Chile y Colombia*. Análisis Carolina, (36), 1. [https://doi.org/10.33960/AC\\_36.2021](https://doi.org/10.33960/AC_36.2021)

- Osorio, T y Rivera, M. (2020). *Capital social y asociatividad en el Cantón Salcedo 2022*. Universidad Técnica de Cotopaxi. [Trabajo de Grado de Licenciatura]. Doi: <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/8860/1/PI-002021.pdf>
- Pérez, F. (2016). *El uso de la tecnología como innovación en la gestión pública municipal: el caso de Villa María*. Universidad Nacional de Villa María. Doi: [http://catalogo.unvm.edu.ar/doc\\_num.php?explnum\\_id=765](http://catalogo.unvm.edu.ar/doc_num.php?explnum_id=765)
- Portes, A. (1998). *Social capital: its origins and (dir.). Social Capital: A Multifaceted Perspective*. World Bank: Washington, pp.325- applications in modern sociology. Annual 401. Review of Sociology, n°24 (1998): 1-24.
- Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2000). *Decreto 825* Gaceta Oficial 36.955 22-05-2000.
- Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2004). *Decreto 3390* Gaceta oficial 38.095 28-12-2004.
- Ripalda, J. (2019). *El gobierno electrónico como estrategia para lograr la eficiencia en la gestión pública*. Revista Dilemas Contemporáneos, (48), 1-16. <https://dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1216>

Rodríguez, M. (2015). *Transforming City Governments for Successful Smart Cities*. Nueva York, Editorial: Springer 2015.

SGP. (2015). *Secretaría de Gestión Pública*. Doi: <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2015/01/Fasciculo-1-Transparencia.pdf>

Segovia, A. (2021). *Estado venezolano: Falta de digitalización como ocultamiento*. Revista Española de la Transparencia. RET. ISSN 2444-2607 Núm. 13. Segundo Semestre. Julio-diciembre de 2021, pp. 247-268 DOI: <https://doi.org/10.51915/ret.186>

TSJ. (2023). *Expertos presentan avances y panorama de la digitalización de los procesos en el poder judicial en conversatorio y encuentro en el TSJ*. Doi: <http://www.tsj.gob.ve/expertos-presentan-avances-y-panorama-de-la-digitalizacion-de-los-procesos-en-el-poder-judicial-en-conversatorio-y-encuentro-en-el-tsj>

Trujillo, F. y Álvarez, D. (2021). *Transformación digital de la administración pública: ¿Qué competencias necesitan los empleados públicos?*. GAPP. Nueva Época – No 27, noviembre 2021. ISSN: 1989-8991. DOI: <https://doi.org/10.24965/gapp.i27.10923>

Valdez, A. (2019). *Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina*. Revista Venezolana de Gerencia, 24(86), 325-339. <https://doi.org/10.37960/revista.v24i86.23765>

Valencia, G., Aguirre, M. y Flórez, J. (2008). *Capital social, desarrollo y políticas públicas en Medellín, 2004-2007*. Estudios Políticos, 32, 53-83. <https://revistas.udea.edu.co/index.php/estudiospoliticos/article/view/1248/977>

Valencia, G. Y Cuartas, D. (2020). *Trayectoria de los estudios sobre el capital social en América Latina*. Ensayos de Economía, 30(57), 98-119. <https://doi.org/10.15446/ede.v30n57.82502>

Universidad Católica Andrés Bello (2002). *Organismos Internacionales que rigen la Participación Ciudadana en: Principios que deben Orientar la Participación Ciudadana*.  
Doi en: [www.ucab.edu.ve/ucabnuevo//edh/recursos/ib-parti.doc](http://www.ucab.edu.ve/ucabnuevo//edh/recursos/ib-parti.doc).

Woolcock, M. (1998). Social Capital and Economic Development: Toward a Theoretical Synthesis and Policy Framework. *Theory and Society* 27 (2), 151-208.

Woolcock, M. (2001). The Place of Social Capital in Understanding Social and Economic Outcomes. Paper Presented at the Contribution of Human and Social Capital to Sustained Economic Growth and Well-Being, Ottawa.

## ANEXOS

## ANEXO A

## UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY

## VICERRECTORADO ACADEMICO

## FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, POLITICAS Y SOCIALES

## SOCIEDAD CIENTÍFICA: CAPITAL SOCIAL

## CARRERA DE DERECHO



## CUESTIONARIO DIRIGIDO A LA MUESTRA EN ESTUDIO

ITEMS	ALTERNATIVAS				
	S	CS	AV	CN	N
<b>Sub- dimensión: Gestión Publica en entornos Virtuales</b>					
1. Considera que las instituciones públicas del municipio se apropian de la digitalización para el desarrollo de procedimientos efectivos					
2. Las plataformas en línea de las instituciones públicas del municipio Rivas Dávila fortalecen la operatividad de la Gestión en cada uno de los espacios de La Gestión Pública municipal					
3. Se adopta en la Gestión Pública del municipio un sistema de Servicio Documental electrónica tanto para el almacenamiento como la recuperación de información					

4. Considera que existe actualización electrónica permanente para garantizar la eficiencia del proceso de digitalización de la Gestión Pública en el municipio					
5. Considera pertinente el desarrollo de un portal municipal que ofrezca acceso digitalizado a los documentos, pagos, consultas y otros servicios requeridos por los usuarios.					
Sub-dimensión: Herramienta Fundamental de las Políticas Públicas para el desarrollo de la comunidad					
6. Promueve constantemente la Gestión Pública municipal la Alfabetización Digital para los empleados públicos en la búsqueda de mayor eficiencia y productividad.					
7. Considera que se proporciona información y formación al personal en el uso de las nuevas tecnologías					
8. Considera que se fomenta la adopción de herramientas digitales en procesos y actividades diarias en la Gestión Pública del municipio.					
9. La gestión pública en el municipio facilita la participación ciudadana mediante plataformas digitales y da respuestas oportunas a los usuarios.					
10. Promueve la transformación digital el uso de tecnología para mejorar el desempeño o alcance de la Gestión Pública en sus procesos internos.					
<b>Sub-dimensión: Beneficio ambiental</b>					
11. Considera que la transición hacia una oficina sin papel es un proceso que mejora la eficiencia y la accesibilidad de los datos y la gestión de documentos físicos.					
12. La digitalización Pública constituye un agente de cambio para fortalecer un proceso óptimo minimizando					

procesos que afectan tanto a los usuarios como a la sostenibilidad ambiental.					
13. Considera que desde la digitalización de la gestión Pública se proporciona mayor sostenibilidad ambiental y un cuidado al ambiente.					
<b>Sub-dimensión: Renovación de la Administración Pública</b>					
14. Considera que se aprovechan las oportunidades y se afrontan los retos para el uso intensivo de la tecnología en el municipio.					
15. Existen redes tanto de interconexión dentro de una misma institución pública como de acceso a otros sistemas pertenecientes a otras instituciones públicas del municipio.					
16. La gestión pública en el municipio dispone de un software que integre los datos para la concreta gestión administrativa electrónica					
17. Considera que si se implementa la digitalización se logrará gobiernos más eficientes, inteligentes y productivos.					
18. Permite la Gestión Pública a través de la digitalización brindar un servicio de más calidad y efectivo al ciudadano					
19. Considera que la digitalización promueve la autonomía municipal estableciendo la oferta de los servicios y nuevas vías de acceso para la transparencia de la Gestión Pública.					
<b>Sub-dimensión: Mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos</b>					
20. Facilita la Gestión Pública municipal la utilización de redes sociales para el desarrollo de procesos administrativos.					

21. Mediante la digitalización los ciudadanos tendrán más confianza en los organismos públicos					
22. Considera que la digitalización aporta beneficios a los ciudadanos mediante la facilidad de la gestión y la oportuna respuesta por parte de los funcionarios públicos.					
<b>Sub-dimensión: Simplificación de Trámites administrativos</b>					
23. Considera que la digitalización facilita el desarrollo de trámites administrativos					
24. En el municipio se implementa la digitalización como herramienta tecnológica que favorece la simplificación de trámites administrativos.					

**ANEXO B**  
**Validez del Cuestionario**

ITEMS	JUEZ 1	JUEZ 2	JUEZ 3	TOTAL	P	%
1	3	3	3	3/3	1,00	100,00
2	3	2	3	2/3	0,66	66,00
3	3	2	3	2/3	0,66	66,00
4	3	1	3	2/3	0,66	66,00
5	3	3	3	3/3	1,00	100,00
6	3	3	3	3/3	1,00	100,00
7	3	3	3	3/3	1,00	100,00
8	3	3	3	3/3	1,00	100,00
9	3	3	3	3/3	1,00	100,00
10	3	3	3	3/3	1,00	100,00
11	3	3	3	3/3	1,00	100,00
12	3	2	3	2/3	0,66	66,00
13	3	2	3	2/3	0,66	66,00
14	3	2	3	2/3	0,66	66,00
15	3	2	3	2/3	0,66	66,00
16	3	2	3	2/3	0,66	66,00
17	3	1	3	2/3	0,66	66,00
18	3	1	3	2/3	0,66	66,00
19	3	1	3	2/3	0,66	66,00
20	3	3	3	3/3	1,00	100,00
21	3	3	3	2/3	0,66	66,00
22	3	1	3	2/3	0,66	66,00
23	3	3	3	3/3	1,00	100,00
24	3	3	3	3/3	1,00	100,00
					19,58/ 24	81,58
					0,82	

**ANEXO C**  
**CONFIABILIDAD**

i/ s	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24			
1	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	3	4	5	3	5	2	3	4	5	3	4	3	4		98	
2	4	5	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3		98	
3	3	3	3	3	4	5	3	4	5	4	4	4	5	3	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5		105	
4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3		96	
5	3	5	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4	5	3	5	3	4	3	3	3	4	4	4		99	
6	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	3	4	3		97	
7	3	3	3	4	3	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4		97
8	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3		94	
9	5	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4		99	
10	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4		97	
11	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4		101	
12	3	4	5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	5	3		101	
13	5	3	4	3	5	3	4	4	3	5	4	3	5	3	4	5	3	5	4	3	5	4	3	4		109	
14	3	4	4	4	3	3	3	5	3	4	4	3	3	4	5	3	4	4	3	4	4	3	3	3		99	
<b>Σ</b>	51	51	49	47	41	54	45	51	48	54	50	47	51	54	50	54	46	51	42	49	47	49	50	51			
<b>x</b>	3.64	3.64	3.5	3.35	2.92	3.85	3.21	3.64	3.4	3.85	3.57	3.35	3.64	3.85	3.51	3.8	3.28	3.64	3	3.5	3.3	3.5	3.57	3.64			
<b>S<sub>i</sub></b>	0.26	0.26	0.25	0.23	0.20	0.27	0.22	0.16	0.24	0.27	0.25	0.23	0.26	0.27	0.25	0.27	0.23	0.26	0.21	0.25	0.23	0.25	0.25	0.26		6.8	
<b>S<sub>t</sub><sup>2</sup></b>	0.13	0.13	0.12	0.11	0.11	0.13	0.11	0.13	0.12	0.13	0.12	0.11	0.13	0.13	0.12	0.13	0.11	0.13	0.10	0.12	0.11	0.12	0.12	0.13	3.4	11.56	

### Descripción Confiabilidad del Instrumento

$\alpha$  = Alfa de Combrach.

$X_i$  = Media de los ítems

$I$  = Número de Ítems.

$\Sigma S_i^2$  = Sumatoria de la varianza de los Ítems de cada Instrumento.

$S_t^2$  = Varianza total de los Instrumentos (puntajes totales).

El Coeficiente Alfa de Crombach se obtuvo aplicando la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{I}{I - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Aplicado el coeficiente dio como resultado **0,732** indicó que es confiable para ser aplicado a la muestra en estudio.

<b>24</b>	<b>3,4</b>	
$\alpha = \frac{\text{-----}}{28 - 1}$	$1 - \frac{\text{-----}}{11,56}$	<b>= 0,732</b>

## ANEXO D

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY

VICERRECTORADO ACADEMICO

FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, POLITICAS Y SOCIALES

SOCIEDAD CIENTÍFICA: CAPITAL SOCIAL

CARRERA DE DERECHO



## INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO

**Instrucciones:** Examine el instrumento y emita su opinión sobre los siguientes criterios.

CRITERIOS A EVALUAR	EXCELENTE	BUENO	REGULAR
Presentación del Instrumento	X		
Claridad en la redacción de los ítems	X		
Pertinencia de los ítems con base en los indicadores	X		
Relevancia de los contenidos	X		
Factibilidad de aplicación	X		

Apreciación cualitativa: Tema actualizado, de gran alcance en relación a la digitalización como respuesta rápida a las necesidades de los usuarios, y de los avances tecnológicos a los que todos podemos optar,

Validado por: VIVIAN DE VERA Cédula de Identidad: 8.087.311

Lugar de trabajo: UNERG Profesión: MEDICO FAMILIAR  
CON DOCTORADO EN CIENCIAS DE LA EDUCACION

Firma: \_\_\_\_\_

Vivian Hayek  
- MEDICINA FAMILIAR  
- SALUD OCUPACIONAL  
C.I. 8.087.311 / MPPS: 46.24

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, POLITICAS Y SOCIALES**  
**SOCIEDAD CIENTÍFICA: CAPITAL SOCIAL**  
**CARRERA DE DERECHO**



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO**

**Instrucciones:** Examine el instrumento y emita su opinión sobre los siguientes criterios.

<b>CRITERIOS A EVALUAR</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>
Presentación del Instrumento	<b>X</b>		
Claridad en la redacción de los ítems	<b>X</b>		
Pertinencia de los ítems con base en los indicadores	<b>X</b>		
Relevancia de los contenidos	<b>X</b>		
Factibilidad de aplicación	<b>X</b>		

Apreciación cualitativa: \_\_\_ Se aprecia muy buena presentación y redacción de las preguntas o ítems para así lograr una acertada y efectiva respuesta por parte del encuestado.

\_\_\_\_\_ Validado por: Nelly Mora Mora

Cédula de Identidad: 13.013.924

Lugar de trabajo: \_\_\_\_\_ Profesión: Abogado

Firma: \_\_\_\_\_ **Inpreabogado: 123.936**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**  
**VICERRECTORADO ACADEMICO**

**FACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, POLITICAS Y SOCIALES**

**SOCIEDAD CIENTÍFICA: CAPITAL SOCIAL**

**CARRERA DE DERECHO**



**INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO**

**Instrucciones:** Examine el instrumento y emita su opinión sobre los siguientes criterios.

<b>CRITERIOS A EVALUAR</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>BUENO</b>	<b>REGULAR</b>
Presentación del Instrumento	<b>x</b>		
Claridad en la redacción de los ítems	<b>x</b>		
Pertinencia de los ítems con base en los indicadores	<b>x</b>		
Relevancia de los contenidos	<b>x</b>		
Factibilidad de aplicación	<b>x</b>		

Apreciación cualitativa: La operacionalización de variables está muy bien elaborada, hay correspondencia entre los objetivos, variable, dimensiones, subdimensiones e indicadores.

Validado por: Lcda. Yuley García MSc.

Cédula de Identidad: 8.087.687

Lugar de trabajo: Universidad Valle del Momboy. Profesión: Lcda.

en Educación, Administración y Contaduría Pública, Esp. en Ciencias Contables, Magister en Gerencia Educativa.

Firma: