

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



**IMPLICACIONES DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN ENTORNOS**  
**DIGITALES EN LA LEGISLACIÓN VENEZOLANA**

**Presentado por:**

**BR. MARÍA PAOLA GARCÍA**

**C.I.V- 28.572.722**

**TRUJILLO, VENEZUELA**

**2024**

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



**IMPLICACIONES DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN ENTORNOS**  
**DIGITALES EN LA LEGISLACIÓN VENEZOLANA**

**Presentado por:**

**BR. MARÍA PAOLA GARCÍA**

**C.I.V- 28.572.722**

**TUTORA**

**ANA OJEDA**

**TRUJILLO, VENEZUELA**

**2024**

## AGRADECIMIENTOS

Infinitas GRACIAS DIOS, tu amor nunca me falla, gracias por tu fidelidad. Eres lo más hermoso, mi alma te bendice. Agradezco por acompañarme a lo largo de mis estudios, por ayudarme en esos momentos de debilidad, por brindarme un hogar generoso, gracias nuestro señor, por tanto.

A nuestros profesores, por su dedicación, empeño y constancia a lo largo de nuestros estudios, ustedes son las personas que con vocación y compromiso ayudan a los jóvenes a convertirse en profesionales. Gracias por esa bonita labor que desarrollan a diario.

A la Institución, **UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY** por PERMITIR QUE LA Universidad llegue a la comunidad, gracias por ser parte de este logro y por darnos las herramientas para defender la justicia.

A mi tutora por la dedicación para el desarrollo del trabajo, gracias por sus aportes útiles para la construcción de este trabajo.

## DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a **DIOS TODOPODEROSO**, por ser quien me dio la fuerza y la valentía para seguir adelante. Sencillamente, eres todo, el creador, el omnipotente, omnisciente que me acompaña en este largo caminar. Confío en que tu mano poderosa está aquí conmigo. Gracias, gracias, gracias. **PARA TI TODO EL HONOR, LA GLORIA Y LA HONRA.**

A mis padres; sencillamente por darme la vida, por representar el **TUDO** en mi vida. Gracias por brindarme el valor de estudiar, de ser una profesional, de seguir adelante y de tener propósitos en la vida. Gracias por apoyarme en todo y siempre estar conmigo. **LOS AMO INMENSAMENTE.**

A mi hermana y sobrina, mis oraciones van dirigidas a ustedes para que también logren culminar sus proyectos. Sean ustedes grande, que la mano de Dios también va con ustedes. A mis demás familiares de quien estoy inmensamente orgullosa, por su apoyo, por su valentía para fortalecerme día a día Venezuela, por ser huésped de gente honesta, trabajadora, emprendedora y profesional; gracias por tener los mejores países para compartir en familia. Espero verte un día libre, abrigando a todos los que en estos momentos no estamos allí. Te visualizo **VENEZUELA LIBRE.**

## VEREDICTO



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

### VEREDICTO

Nosotros, Prof. Lii Elena Ruiz, Prof. Servio Paredes y Prof. Ana Ojeda, designados como miembros del Jurado Examinador del Trabajo de Grado titulado: **"IMPLICACIONES DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN ENTORNOS DIGITALES EN LA LEGISLACIÓN VENEZOLANA."** que presenta la bachiller: **GARCIA COY, MARIA PAOLA**, portadora de la C.I. N° **28.572.722**, 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 siete (07) días del mes de noviembre de dos mil veinticuatro (2024).

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

Prof. Ana Ojeda  
C.I 10.913.176  
**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 Kassar  
C.I 9.175.011  
**VICERRECTORA ACADÉMICA**

**UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY**

**VICERRECTORADO ACADEMICO**

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

**SOCIEDAD CIENTÍFICA: CAPITAL SOCIAL**

**CARRERA DE DERECHO**



**IMPLICACIONES DE LA GESTIÓN PÚBLICA EN ENTORNOS  
DIGITALES EN LA LEGISLACIÓN VENEZOLANA**

**Elaborado:**

**MARIA PAOLA GARCIA**

**RESUMEN**

El presente trabajo tuvo como objetivo analizar el desafío de la Gestión Pública en los entornos digitales y el uso de las nuevas tecnologías en el marco jurídico venezolano en el municipio Tovar del estado de Mérida, implementando para el desarrollo de la investigación una metodología cuantitativa, apoyándose en una investigación descriptiva y de campo, implementando como instrumento de recolección de datos la técnica la encuesta y un cuestionario tipo Likert contentivo de 26 ítems, aplicado a una muestra correspondiente a las instituciones del municipio. La validación de los instrumentos se realizó a través del Coeficiente de Proporción de Rango (CPR) utilizado el Juicio de Experto dando como resultado 0.9222. 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 0.9231 para dicho instrumento. El diagnóstico dio como resultado debilidades 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 de cada uno de los procedimientos que tiene que ejecutar, retardo procesal y congestionamiento de tareas. En este sentido, el acceso a la tecnología, es necesario implementar porque a través de ella, fortalece la productividad, permite la efectividad en el trabajo, Por ello, se planteó una propuesta contentiva de cinco (5) acciones que van a ser implementadas en el municipio Tovar para el fortalecimiento de la digitalización de la Gestión Pública.

**Descriptores: Gestión Pública, entornos digitales y legislación venezolana.**

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



**IMPLICATIONS OF PUBLIC MANAGEMENT IN DIGITAL ENVIRONMENTS IN  
VENEZUELAN LEGISLATION**

**Elaborado:**

**MARIA PAOLA GARCIA**

**ABSTRACT**

The present work aims to analyze the challenge of Public Management in digital environments and the use of new technologies in the Venezuelan legal framework in the municipality of Tovar in the state of Mérida, implementing for the development of the research a methodology the quantitative point of view, supported by a descriptive research, implementing as a data collection instrument the survey technique and a Likert-type questionnaire containing 26 items, applied to a sample corresponding to the institutions of the municipality. The validation of the instruments was carried out through the Rank Proportion Coefficient (CPR) used the Expert Judgment, resulting in 0.9222. Regarding reliability, it was carried out with Cronbach's Alpha statistical method through a pilot test, giving a result of 0.9231 for this instrument. The diagnosis resulted in weaknesses access to technology is weakened because it is not implemented with the purpose it has to optimize administrative processes, allowing little speed of each of the procedures it has to execute, procedural delay and congestion of tasks. In this sense, access to technology is necessary to implement because through it, it strengthens productivity, allows effectiveness at work, Therefore, a proposal was proposed containing five (5) actions that will be implemented in the municipality of Tovar to strengthen the digitalization of Public Management.

**Descriptors: Public Management, Digital Environments and Venezuelan Legislation.**

## INDICE

INDICE.....	8
INDICE DE TABLA .....	10
INDICE DE FIGURA.....	11
FASE I. PLANIFICACIÓN.....	14
Diagnóstico situacional .....	14
Problemas de la Investigación.....	20
Justificación de la investigación.....	22
Revisión de la literatura.....	25
Estudios previos .....	25
Bases Teóricas.....	29
Sistemas de variables .....	41
Operacionalización de Variables.....	43
FASE II. IMPLEMENTACIÓN .....	44
Diseño de la Investigación .....	44
Población y muestra .....	44
Población.....	44
Muestra.....	45
Diseño de instrumentos de recolección de datos.....	45
Validez y confiabilidad .....	46
Validez .....	46
Confiabilidad.....	47

Análisis de los datos .....	47
Integración de los resultados .....	47
FASE III. PRESENTACIÓN.....	64
Conclusiones .....	64
Recomendaciones.....	66
Planteamiento de la Propuesta.....	68
Presentación .....	68
Objetivos de la propuesta .....	70
Presupuesto 2025.....	76
REFERENCIAS.....	77
ANEXOS .....	82

## INDICE DE TABLA

Tabla 1 Cronograma de Actividades .....	40
Tabla 2 Operacionalización de Variables .....	43
Tabla 3 Distribución de la población.....	45
Tabla 4 Muestra del estudio.....	45
Tabla 5 Respuestas aportadas por la muestra en estudio en estudio al indicador: Capital Social .....	48
Tabla 6 Respuestas aportadas por la muestra al indicador: Gobernanza.....	50
Tabla 7 Respuestas aportadas al indicador: Participación Ciudadana.....	51
Tabla 8 Respuestas aportadas por la muestra en estudio en estudio al indicador: Acceso a la tecnología .	52
Tabla 9 Respuestas aportadas por la muestra en estudio en estudio al indicador: Beneficios .....	53
Tabla 10 . Respuestas aportadas por la muestra en estudio en estudio al indicador: Aplicación jurídica...	55
Tabla 11 Respuestas aportadas muestra en estudio en estudio al indicador: Uso de las Nuevas Tecnologías .....	56
Tabla 12 Respuestas aportadas al indicador: Inserción del Internet.....	57
Tabla 13 Respuestas aportadas por la muestra en estudio al indicador: Simplificación de Trámites Administrativos.....	59
Tabla 14 Respuestas la muestra en estudio en estudio al indicador: Eficiencia y eficacia.....	60
Tabla 15 Respuestas aportadas por la muestra en estudio en estudio al indicador: Transparencia.....	61

## INDICE DE FIGURA

Figura 1 Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Capital Social .....	49
Figura 2 Respuestas emitidas por indicador: Gobernanza.....	50
Figura 3 Promedio Porcentual de las respuestas emitidas al indicador: Participación Ciudadana.....	51
Figura 4 . Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Acceso a la Tecnología .....	53
Figura 5 Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Beneficios .....	54
Figura 6 . Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Aplicación jurídica.....	55
Figura 7 . respuestas emitidas por la muestra al indicador: Uso de las nuevas Tecnologías.....	57
Figura 8 . Respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Inserción del Internet .....	58
Figura 9 . Promedio Porcentual de muestra en estudio al indicador: Simplificación de Trámites Administrativos.....	59
Figura 10 . Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Eficiencia y eficacia.....	60
Figura 11 Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Transparencia.....	62

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad los avances logrados desde el desarrollo de la tecnología, representa uno de los elementos más innovadores en la sociedad que ha modificado el comportamiento de toda la sociedad, representado en instituciones, hogares, instituciones educativas que han tenido que adaptarse al uso de la digitalización como herramienta para hacer las actividades con más facilidad y productividad. De tal manera, que ha constituido cambios en espacios de mayor trascendencia en un país, como lo es la Gestión Pública logrando que ellas responda de manera apremiante ante los problemas que se presenta, brinde atención más inmediata a los usuarios, sean eficientes y efectivas; aspecto que es positivo e innovador para el bienestar de todos.

Indudablemente, se detalla la necesidad de apropiarse de las Tecnologías en función de establecer una gestión pública acorde a las necesidades del Estado, cumpliendo a cabalidad las políticas públicas locales y transformando el entorno donde están inmersas; en razón de ello, lo importante de la interacción desde la participación ciudadana, porque representa el capital social necesario para contribuir al avance de la digitalización en lo público. Sencillamente, los avances tecnológicos ha permitido la adaptación de fundamentos legales los cuales son aplicables en la Gestión Pública, pero con un poco de retardo sencillamente el hecho de no contar con los recursos económicos para optimizar a las instituciones del Estado con sistemas; todo ello, ha dificultado la inserción de las TIC, pero gracias al aporte del capital social implica, el avance de alternativas idóneas de solución ante las problemáticas comunes que afectan al colectivo.

De allí, el estudio tiene como objetivo analizar el desafío de la Gestión Pública en los entornos digitales y el uso de las nuevas tecnologías en el marco jurídico venezolano en el municipio Tovar del estado de Mérida; por ello, el presente estudio se plantea en fases que se

sugieren a continuación: Fase I. Planificación, donde sitúa el diagnóstico situacional, el problema, la formulación de los objetivos, la justificación y delimitación, la revisión teórica desde los estudios previos y las bases teóricas desde la operacionalización de variables. Asimismo, la Fase II. Implementación, donde se pone en evidencia el diseño, junto a la población como a la muestra, los instrumentos de recolección de la información, la validación y el respectivo análisis de cada una de la información suministrada. Últimamente, la Fase III dirigida a la presentación donde se establecen las conclusiones, las recomendaciones y la propuesta.

## **FASE I. PLANIFICACIÓN**

La presente fase constituye un elemento de prioridad en la investigación, detalla aspectos que vitales para la perspicacia de la problemática, desde un enfoque complejo analizando las causas de la situación y las respectivas consecuencias o efectos que se pueden generar en caso de no ser abordado para la pertinente solución. Asimismo, se enfocan claramente los objetivos, que se definen como el camino que se tomar para alcanzar las metas o los logros planteados, acompañado de la justificación y la delimitación; porque todo estudio tiene que justificarse desde varios semblantes en pro de poder entender la relevancia de la misma.

### **Diagnóstico situacional**

La Gestión Pública a nivel mundial, en los últimos años ha sufrido una serie de transformaciones, en profundos aspectos; producto de la urgencia para ser eficiente, efectiva y sea valorada de manera positiva; razón por la cual, la búsqueda de una sapiencia de servicio pública ha representado la visión de diversos países, con el objeto, de propiciar una nueva concepción hacia un trabajo estimable. En referencia a ello, urgido por responder a petitorios hechos por los ciudadanos; cada vez con mayor acceso en información y con necesidad de respuestas encuadradas en criterios de productividad, eficiencia y eficacia, basado en transparencia y equidad en el ejercicio de la función pública.

Entonces, el papel de la Gestión Pública a nivel mundial arroja un mayor compromiso en la exploración de disyuntivas que brinden a la ciudadanía una mejor convivencia y una atención efectivo del servicio. Ello, acompañado de mecanismos que impulsen el desarrollo del entorno, básicamente; un nuevo modelo de gestión implica, el impulso en el aspecto tecnológico, la integración de la gestión del conocimiento en el recurso humano y la expansión de acciones hacia

una mejor evaluación del desempeño, donde la eficacia, la eficiencia y la productividad sean los valores esenciales como empresas que conforman el Estado.

Efectivamente, un aspecto de interés en Latinoamérica lo facilita la perfección 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 y el mejoramiento de las necesidades colectivas, desde la calidad en el servicio que se presta, porque es notorio que en los países de Latinoamérica, la falta de planificación, el descontrol administrativo y las constantes ineficiencias del servicio; son los protagonistas de la Gestión Pública.

De hecho resulta, que de acuerdo a evaluaciones desarrolladas sobre las implicaciones que ha tenido la GP se puede expresar que nunca ha estado estática, sino que ha experimentado fluctuaciones constantes propias de la dinámica en el área social, económica y política (Valdez, 2019). De tal modo, que ha girado un poco desde el enfoque de la planificación hacia una visión de medición y el reporte de su incidencia a nivel social. Aspecto trascendental, porque no solo el hecho de planificar es suficiente; sino cómo desde la retroalimentación constante, del control, la respuesta oportuna a las necesidades, requerimientos; da nuevas vías para ir perfeccionando la Gestión desde lo local.

Cabe señalar, lo referido implica que América latina le da un giro a la GP y orienta su accionar para el avance de estrategias desde la eficiencia, la eficacia como la productividad se combina un escenario que es integral, intercomunicado y sistémico. Y, son las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), las que regocijan hacia la conectividad, a la integralidad de procesos, la sistematicidad que se debe tener en toda la Gestión Pública, hacia una gestión eficaz, vigorosa y potente; direccionada a generar bienestar. Claramente, esta transformación también

ha impactado, al Sistema de Administración de Justicia, que ha transformado las prácticas tradicionales de intervención procesal incluyendo avances producto de las TIC.

Es decisivo, expresar que los avances producto de la tecnología, constituyen un elemento que propicia la transformación y los cambios desde la Gestión Estatal en el tejido mundial, porque permite que las instituciones que forman parte de ella, responda de manera apremiante ante los problemas que se presenta; representando ello, una orientación de la Gestión Pública hacia el logro de los objetivos deficientes mediante el uso pertinente de la tecnología (Santiago, 2023)

Ciertamente, se detalla la necesidad de apropiarse de las TIC en función de establecer una gestión pública amoldada a los requerimientos del país, conquistando las transformaciones y cambios necesarios para obtener una cultura de optimización; enfocada al avance de las gestiones y la calidad en el servicio. De esta manera, aplicando cambios esenciales para el avance social y productivo del país, cumpliendo el verdadero rol de ellas en el mundo. Cabe señalar, que el avance de las TIC ha sido exponencial en todas las áreas de la sociedad; pero, en la GP es lenta, ocasionado por las diversas restricciones a lo largo de la gestión local, dado que existe en esta materia, falta de estrategias, normativas legales que permitan su introducción positiva en el campo de la GP.

Villareal citado por Rodríguez (2018) argumenta que “la gestión pública debe ir acompañada del uso de las TIC en casos necesarios, en los que las herramientas tecnológicas se constituyan en medios para generar rapidez, eficiencia...transparente del ciudadano con el gobierno” (p.23). Cabe señalar, que lo expuesto detalla lo que representa porque fortalece procesos de manera más eficiente y efectiva; conllevando con ello, al desarrollo de procedimientos administrativos con más celeridad, evitando la prórroga y el retardo procesal. Aparte, esto representa, que las TIC, permiten el adelanto de una gestión pública óptima, siendo de gran beneficio para la ciudadanía, que anhela eficiencia en el trabajo a efectuar.

En referencia a ello, Arias citado por Zambrano y Zambrano (2023) “determina que la tecnología hoy en día es un aliado de las instituciones públicas y privadas que permitió combatir la amenaza del COVID-19, virus que ocasionó cambios de manera inesperada en los procesos administrativos, económicos y de servicio” (p.1522). Tal como se afirmó, la Pandemia COVID-19; propició nuevas formas de hacer las cosas, se observó la presencia de la innovación, resultando altamente positiva y efectiva para los escenarios locales. Villalobos et al. (2021) detalla que las TIC “se relaciona con los sistemas de apoyo a la planificación generalmente han promovido gobiernos y servicios inteligentes, participación electrónica y una colaboración participativa” (p.6). De allí, que tiene una vinculación directa al desarrollo de cambios progresivos en las instituciones del Estado, el sector privado y la respectiva ciudadanía, hacia el mejoramiento de la sociedad.

Dicha situación, antes referida fue un antecedente para observar la importancia que tiene las TIC en la Administración pública. En Venezuela, las acciones para el uso de las TIC en la gestión estatal, aún se observa irregularidades desde bajo nivel de efectividad y poca celeridad en los procesos. A consecuencia de ello, existen debilidades en la promoción de una Gestión Pública adecuada con la certeza que permita dar la capacidad de respuesta a los usuarios. Todo ello, es consecuencia de escaso avance de las TIC en los procesos administrativos y Gestión Pública, acompañado, por la poca pertinencia del recurso humano hacia el trabajo eficiente, porque como funcionarios públicos y gestores de la Administración Pública hay ausencia de una identificación con el rol que se cumple en pro de la localidad.

Uno de los subsistemas donde se refleja el avance de las TIC, es el SAJ, aún con excepciones; Flores (2022) “a las jurisdicciones y competencias cuyos procedimientos se ventilan por la vía de la oralidad” (p.110). Caso en la materia de Derecho Laboral al igual Penal.

Pero, ciertamente se requiere que los avances en las TIC se implementen en la pesquisa de la validez judicial. En este sentido, Flores (2022) destaca “existen necesidades actuales ante el caos de procedimientos excesivamente escritos y formalistas, estos conllevan a un retraso en los trámites legales, aunado a la desesperanza de los usuarios del servicio” (p. 110). Al respecto, automatización de algunos de los requerimientos judiciales, sería la vía idónea para el ascenso de los sistemas judiciales, logrando la implementación de una gerencia judicial venezolana cónsona con los cambios tecnológicos; realidad en el futuro próximo.

Además, la aplicabilidad de las TIC en el Sistema Judicial implicaría efectos importantes en el SAJ por el aporte limpia, sin dilaciones, establecer la creación de juzgados virtuales, estructurados por las TIC que fortalezcan tanto la concentración de información y la declaración de datos inherentes a la gestión judicial, aspecto que propiciaría la celeridad de los procesos y el logro del alcance de la justicia. Situación, que fue puesta en práctica en la etapa de la Pandemia Covid- 19; donde la aplicabilidad de las TIC en el Sistema Judicial fue una de las alternativas tomadas. Efectivamente, Flores (2022) detalla “en el marco de la reestructuración y reimpulso del Poder Judicial venezolano... con el objeto de prestar un servicio cada vez más moderno y eficiente, a través del uso de la tecnología y la digitalización”(p.112). Se adquirió el avance de audiencias virtuales, ofreciendo información oportuna, automatizando rutinas burocráticas sobre todo siendo, efectivo para la justicia.

Ahora bien, la impetración de diligencias administrativos resulta amplia en el país, lo que concibe que se aglomeran las oficinas públicas; debilitando así la eficiencia y eficacia, acompañado de los cortes de fluido eléctrico afectando las tareas, aumentando de esta manera, la cogestión de los servicios y minimizando la celeridad en la respuesta a los respectivos trámites. Desde este punto de vista, urge la presencia de la digitalización con enfoque de eficiencia y

eficacia, acompañadas de una conmutación desde el punto de vista gerencial donde la optimización y la calidad que se adecue a la misión y visión, como una de las metas en la búsqueda de respuestas rápidas.

Es indudable, optimizar los procesos administrativos y seleccionar métodos que fomenten una cultura favorable hacia la digitalización en la GE. Esto Representa una valiosa oportunidad para encontrar vías de realizar las tareas de manera eficiente. Además, implica que las diversas leyes que regulan el país deben proporcionar el acceso digital, complementando el procedimiento judicial. Esto facilitará que se ofrezcan respuestas claras, se aclare la justicia y se construya un vínculo positivo entre lo administrativo y lo jurídico.

En referencia a lo expuesto, la UNESCO (2005) relata lo respectivo al principio de solidaridad digital, que consiste en “una estrecha cooperación” entre los Estados. Además, CEPAL (2010) resalta el rol concertado que corresponde al Estado. Efectivamente, la CRBV (2000) desde su apartado 110 premia el interés público de la tecnología, da un carácter de interés de todos hacia el avance en materia tecnológica, al servicio propiamente del desarrollo del país, desde lo local y con la activación de todos los que forman parte de ello. Aunado a ello, el apartado 28 refiere el derecho de los individuos a acceder a la información contenida en cualquier documento de interés social y el 58 señala “la información oportuna, veraz e imparcial, sin censura...”.

Aunado a ello, (LOT) (2005) en su articulado número 50 numeral 4 emitió a web\_ “servicio universal”. Asimismo, mediante el Decreto Presidencial número 2.479 (2003) se creó la Comisión Presidencial para la Red\_ del Estado, para fortalecer el uso de TIC desde el avance de proyectos. Seguidamente, es necesario acotar el Plan Socialista 2013-2019, específicamente el Segundo Plan señala la garantía al acceso oportuno y adecuado de TIC. Del mismo modo, el Decreto Presidencial

número 825 detalló sobre la modernización del Estado bajo la figura del Gobierno Electrónico, los servicios educativos y la telecomunicación como herramientas prioritarias. Siendo una limitante al tema, en virtud de no existir la celeridad y la interrelación de información entre los entes de la AP nacional, de diversos organismos de tipo Estatal e incluso municipal.

## **Problemas de la Investigación**

### **Problema general**

Al respecto, es vital que se implementen herramientas que permitan satisfacer los requerimientos de los sujetos en general; propiciando digitalización con la finalidad de atesorar tiempo y recursos, para la vigilancia de los usuarios de manera ágil y oportuna, en tiempo real y con disponibilidad 24 horas. Visionando también a la gestión local en las Alcaldías, logrando establecer las herramientas tecnológicas para los eventos administrativos. Ello, en complemento el diseño de Sistemas aplicables en Tribunales municipales para erradicar el retardo procesal. El municipio Tovar la realidad que se observa no está ajena a los planteamientos referidos evidenciando una baja aplicabilidad digital para el logro de procedimientos eficientes y efectivos solicitados por la ciudadanía; retardo procesal en el petitorio hechas por los usuarios; escaso control en todos los procedimientos e incluso violentando normativas legales vigentes tales como Ley de Simplificación de Trámites Administrativos, baja aplicabilidad de planes en las organizaciones que fortifiquen un esmero de calidad al usuario; escasos canales de notificación para aproximar el gobierno con el ciudadano; falta de empoderamiento de los ciudadanos y las organizaciones en general mediante el internet, ausencia de procedimientos o trámites administrativos por medio de tribunas digitales.

Lo señalado, es causado por: inexactitud de adiestramiento hacia el uso de las TIC en las instituciones públicas como herramienta a favor de una mejor respuesta al usuario; poca pertinencia de los funcionarios hacia la digitalización, nula planificación estratégica que permita una adecuada orientación tanto al funcionario público como a la ciudadanía para que forjen la digitalización, escasa aplicabilidad del ordenamiento jurídico venezolano desde la digitalización en la gestión municipal.

Lo expuesto ocasiona descenso resolución de las demandas de los ciudadanos; escaso derecho de la ciudadanía para el acceso a documentos, escaso control de la ciudadanía para la tramitación, ausencia de planificación eficiente; escaso control en las acciones; acrecentamiento del balumba de trabajo en las instituciones con poco personal para ser resuelto; coartando así la efectividad de la administración municipal, en el cual la prioridad es generar políticas en pro del desarrollo productivo, eficiente y efectivo del municipio.

### **Problemas específicos**

¿Qué acciones son necesarias evaluar para la determinación del desafío de la Gestión Pública desde la digitalización conforme al cuadro jurídico venezolano?, ¿Cómo sondear la gestión pública local y su relación con los entornos digitales?, ¿Cómo influye el marco jurídico venezolano hacia la digitalización en la GP municipal? ¿De qué manera se puede aprovechar la digitalización y el marco jurídico venezolano para el mejoramiento de la gestión pública municipal?

Notoriamente, el desafío de la Gestión Pública en la digitalización es una tarea importante porque la modernización, la optimización, la eficiencia, la eficacia y la productividad son los

valores elementales que identifiquen lo que se ansía adquirir, una nueva cultura de gestión, tan necesaria para consagrar respuesta oportuna y positiva a todas las personas, acompañado de la legislación venezolana que ha introducido cambios en sus dispositivos legales, consintiendo que los métodos sean terminados con más celeridad y con atención inmediata, transformando así la realidad local y por ende, del país.

### **Formulación de Objetivos de la investigación**

#### **Objetivo general**

Apreciar el desafío de la Gestión Pública desde la digitalización conforme al cuadro jurídico venezolano en el municipio Tovar del estado de Mérida.

#### **Objetivos Específicos**

- Inspeccionar la gestión pública local y su relación con los entornos digitales.
- Describir cómo influye el marco jurídico venezolano hacia la digitalización en la GP del municipio.
- Instaurar acciones para el empleo de la digitalización desde el marco jurídico venezolano en el mejoramiento de la gestión pública municipal en el municipio Tovar del estado de Mérida.

### **Justificación de la investigación**

Las TIC han llegado a ser una herramienta tecnológica de impacto en la sociedad, sobre todo el campo de la actividad pública estatal y hoy es necesario proporcionar una Gestión Pública

que brinde la alternativa a los habitantes puedan interactuar y adquirir de forma más rápida solución a las demandas que requieren. Es decir, respaldar nuevas visiones que propicien acciones transformadoras, con pertinencia en el escenario real, igualmente, que las TIC tienen una ventaja considerable, facilitan la ejecución de actividades de procedimientos públicos, dirigidos a la eficiencia y eficacia administrativa.

Primeramente, la investigación posee relevancia desde el aspecto teórico, porque desde este enfoque se van a revisar teorías para evaluar prácticas hacia el mejoramiento del Estado a nivel municipal; acompañado de estudios actualizados en el ámbito tecnológico y cómo dichos adelantos pueden ser propicios para la efectividad en la Gestión Pública municipal apoyado siempre con las leyes que conforman el sistema jurídico venezolano; aprovechando así, los beneficios que aportan las herramientas tecnológicas y el ordenamiento jurídico hacia el buen funcionamiento y progreso de la misma.

En segundo lugar, posee relevancia desde el aspecto social, porque se generan acciones claves que aportan al avance sociocomunitario, logrando así la transformación social, porque desde el capital social se proyecta una adecuada interacción con las instituciones del entorno, hacia la búsqueda de respuestas a las necesidades comunitarias; mediante la implementación de redes sociales, fomentándolas con intereses comunes, con sentido de pertinencia hacia el entorno para realizar un trabajo colectivo que ayude a los cambios que requiere la sociedad. Todo ello tiene como basamento la realidad que se vive desde las plataformas de los diversos organismos estatales como el SAREN, SAJ, CORPOELEC, MPPE; representado ello, una inspiración de interés para la consumación la Alcaldía del Municipio Tovar para la transparencia y eficiencia administrativa.

En tercer lugar, tiene relevancia institucionalmente, ya que la Universidad Valle del Momboy va a ser pionera hacia el acrecentamiento de estrategias hacia la digitalización, con un enfoque social. Con ello, la Universidad cumpliría la RSE con el escenario local, atenuando

exploraciones científicas para la perfección de aportes sustanciales para la transformación comunitarias.

En cuarto lugar, tiene relevancia en el aspecto jurídico, porque estudiar la gestión pública con las TIC desde el enfoque legal, representa una investigación valiosa porque refleja una efectiva gobernanza para atender asuntos públicos con eficacia y eficiencia dando respuestas oportunas y adecuadas a las personas de la comunidad, proyectando una gestión municipal protagonista de las innovaciones que imponen los tiempos del mundo tecnológico que impone a todos para adaptarse a los cambios estableciendo herramientas tecnológicas, dando cumplimiento al Texto Constitucional en su artículo 110, por el reconocimiento del interés público de la misma.

Por último, posee relevancia científica porque la investigación va a permitir desarrollar un trabajo a favor de la digitalización en la GP figurando una instrumento que induce dirección a los procesos administrativos de manera más rápida y más directa. Por ello, sus logros efectivos da la facilidad de crear, de procesar y difundir información; presentándose como herramientas alternativas de valiosa potencialidad que sufraga la alineación de faenas y así favorece, el acrecentamiento de las mismas. Coreado de la potencialización de un escenario integral, sistémico que fomente el trabajo de todos para abordar la búsqueda de soluciones a problemas comunes.

### **Delimitación**

presente investigación se enfoca en la variable Gestión Pública, la cual fue sustentada por autores Barragán, (2022), Valdez (2019), Ripalda, (2019), Enrique y Gil (2019) y diferentes textos bibliográficos; siguiendo la variable Entornos digitales sustentado por Núñez y Paredes, (2018); al igual, Carreño y Pérez (2019), orientado al análisis para evidenciar el desafío de la GP

municipal hacia los entornos digitales bajo el marco jurídico que rige nuestro país; siguiendo la línea de exploración Capital Social de la UVM. Especialmente, se circunscribe en el municipio Tovar del estado Bolivariano de Mérida y se aplicó desde mayo a septiembre del año 2024; bajo el paradigma cuantitativo.

### **Revisión de la literatura**

El presente apartado aborda las diferentes investigaciones con el objeto de conquistar una elevada proximidad teórica sobre el problema en estudio, aportando insumos reales y necesarios hacia la teorización, las cuales fundamentan la exploración. En efecto, analizar la literatura es una oportunidad de valor para la elaboración del diagnóstico y las respectivas propuestas que darán la respectiva solución al problema, siendo el presente trabajo un trabajo que fortalecerá la digitalización en la GP.

### **Estudios previos**

Todo trabajo de investigación requiere estar apoyado por estudios previos que de algún modo sustentan o enmarcan aspectos relevantes del problema. Fue realizada una exhaustiva revisión bibliográfica orientada a la indagación de estudios similares para el avance de variables. Representando ello, un aspecto de interés porque son sustento del estudio.

#### **Nacionales**

Inicialmente, Lizardo, 2024 desarrollo una investigación titulada “Herramienta Tecnológica para un enfoque de Gobierno Abierto en el Poder Público del estado Zulia”. Este

estudio se centró en la consumación de tecnologías que promuevan la transparencia y la participación ciudadana en la GP. El enfoque de Gobierno Abierto busca fortalecer la relación entre el Estado y la ciudadanía, facilitando el acceso a la información y fomentando la colaboración en la toma de decisiones. Los resultados señalan que los poderes públicos del estado Zulia tienen la encrucijada de perfeccionar el accionar digital y la transparencia que puede contribuir a una gestión pública más efectiva, aumentar la participación ciudadana y fomentar la gobernanza. La investigación es relevante en el contexto actual, donde la digitalización y la innovación tecnológica son esenciales para el mejoramiento de la eficiencia y la efectividad de las instituciones públicas. Resultando, relevante para entender cómo las herramientas tecnológicas pueden transformar la AP y contribuir a un gobierno accesible y responsable.

El antecedente se vincula con la investigación, porque es menester impulsar la digitalización en el Gobierno Abierto del Poder Público regional, logrando con ello, mostrar herramientas que fortalezcan la Gestión Pública; situación que permite expresar que es vital la inserción de dispositivos legales a favor de establecer acciones para implementar el accionar tecnológico basado en la eficiencia y efectividad.

Asimismo, Flores (2023) efectuó una investigación que tiene como título “La inclusión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la gestión judicial”, planteó como objetivo general reflexionar la inclusión de TIC desde la Administración Judicial Venezolana, considerando la evolución en factor tecnológico. En conclusión, refiere que es menester hacer de las TIC. Destacó la relevancia en la modernización del sistema judicial, permitiendo una mayor transparencia y eficiencia en la gestión de los casos. Además, se enfocó en cómo estas tecnologías pueden contribuir a garantizar el derecho al acceso a la justicia, asegurando que la ciudadanía pueda interactuar de manera efectiva con lo judicial.

El estudio referido se vincula con la investigación porque aborda lo tecnológico en lo judicial, acompañados de celeridad y descongestión. Por ende, es un aspecto de relevancia porque mediante aplicaciones electrónicas los procesos judiciales son más efectivos y tiene a minimizar costos, pérdida de tiempo, menos papeles aportando beneficios a la sustentabilidad del país y en fin, aportando a la justicia eficaz en menos tiempo.

Igualmente, Gallardo (2002) ejecutó una investigación titulada “Las Tecnologías de la Información Y Comunicación (TIC) en el proceso civil venezolano”. Ciertamente, planteó como objetivo analizar teóricamente la influencia de las TIC hacia la dirección Civil Venezolano; destacó la importancia de la digitalización en el ámbito judicial, permitiendo una mejor gestión de los casos y facilitando el acceso a la información tanto para los profesionales del derecho como para la ciudadanía. Además, se exploró las herramientas telemáticas que se están implementando en el SJV, como la citación electrónica y la presentación de documentos ne línea, lo que representa un avance significativo hacia un sistema más moderno y accesible. El trabajo permitió evaluar el contexto de la evolución judicial, que subraya la necesidad de adoptar tecnologías que no solo optimicen los procesos, sino que también fortalezcan la confianza pública en la administración de justicia.

El presente trabajo se vincula con la investigación porque analiza la utilización de los despachos virtuales durante la Pandemia Covid-19, demostrando que si es de utilidad el suo de la telemática y la virtualidad para el avance de juicios, claramente se llega a la celeridad y la respuesta oportuna por parte del SJV. Simplemente, el automatismo de audiencias\_ telemáticas, la manejo del correo electronico como medio de notificación y citación son avances esenciales para los cambios que se tiene que dar a favor de la digitalización en lo judicial.

## Estudio Internacionales

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.

El referido antecedente, se vincula con la investigación porque aporta elementos de significado para las TIC en la GPM, aspecto que es significativo porque engloba elementos prioritarios que se tiene que implementar a nivel local a favor del acrecentamiento de acciones para la ejecución de presupuestos, el control, la proyección de actividades a la comunidad y otras visiones que se logran mediante la digitalización.

Seguidamente, Zambrano y Zambrano (2023) explicó una investigación denominada “Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local” en Ecuador, planteando como objetivo general analizar el acontecimiento de las TIC en el gobierno. En referencia al aspecto metodológico, la misma se desarrolló desde lo cuantitativo bajo una investigación descriptiva, utilizó una población conformada por 381 ciudadanos, aplicando una muestra censal vía on line. De tal manera, se concluyó que las TIC como herramienta tecnológica fueron utilizadas ampliamente y ayudaron al respeto de las medidas sanitarias establecidas por la OMS minimizando la incidencia del virus.

Seguidamente, Quispe (2022) confeccionó un escudriñamiento titulado “Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales”, Universidad César Vallejo, Perú. De tal manera, se llegó a concluir que el gobierno digital, responde una GP efectiva y clara evitando el papeleo en los procesos administrativos desde la planificación, la organización, la dirección y el control; además, se logra optimizar los recursos y cooperar al desarrollo social; aspecto que es importante, porque una adecuada administración de recursos permite tener un control y uso adecuado de la atención y respuesta a los usuarios, todo ello, transformando la realidad local, un cambio de paradigma; al igual, permite el acceso oportuno a los datos locales de la gestión.

### **Bases Teóricas**

Abordar el tema público es prioritario entender que va enrumado a desdoblarse métodos administrativos como la planificación, la organización, así como la dirección y finalmente el control; misceláneo con rotundas estrategias gerenciales como la comunicación, el liderazgo, las decisiones y por ende, la motivación, enfocado a resultados positivos y permitiendo la optimización tanto del tiempo como todas las tareas. Conviene expresar, que la excelente GP complementa el desarrollo de políticas gubernamentales para el avance social, a favor de la comunidad, adquiriendo de esta manera, el avance significativo de la resolutividad de necesidades y tutelando labores hacia el bienestar de todos, mediante el uso de procesos administrativos objetivos y eficientes.

Lo que representa la GP, es necesario analizarla desde lo que establece la CRBV la cual reconoce, tanto “sustantiva como procesalmente, el encargo de la Administración Pública” (p.25), en cada uno de los actos que ella desarrolla. En correspondencia, el Apartado 140 dispone: “El

Estado responderá patrimonialmente por los daños que sufran los o las particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea imputable al funcionamiento de la Administración Pública” (p.25). Asimismo, el artículo 141 puntea el oficio que tiene hacia los ciudadanos, sembrado mediante principios de celeridad, transparencia como de la rendición de cuentas de cada proceso que desarrolla. Los artículos detallan claramente la responsabilidad que tiene la Gestión Pública ante la ciudadanía, es decir, que tiene responsabilidad en caso de arbitrariedades, procesos de corrupción, o de injusticias frente a los ciudadanos, al igual, que responden penal y administrativo sobre los efectos que le puedan ocasionar a los ciudadanos.

Es por consiguiente, que la norma citada establece que la Gerencia Pública se encuentra al servicio de los ciudadanos y debe actuar orientada a la satisfacción del interés general, de allí con competencias legalmente establecidas y que el cumplimiento de las mismas deben ir indicadas a cubrir los requerimientos de los de los ciudadanos. Asimismo, el artículo 25 de la norma constitucional, aclara la responsabilidad que tiene los funcionarios en las decisiones que dicten en determinados procedimientos administrativos; deben estar sujetas a lo que establece las normas jurídicas. Este mismo principio lo repite el artículo 8 de la Ley Orgánica de la Administración Pública (LOPA), sobre los empleados de orden público “de la Administración Pública”. Al respecto, desarrollen desde la Gerencia Pública, siempre deben estar apegadas a Derecho, enfocarse al desarrollo de las solicitudes y garantizarles eficiencia y eficacia minimizando los retardos en cada proceso.

Todo ello, vino acompañado de los cambios fundamentados en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela artículo 110 que establece la importancia de la ciencia, la tecnología hacia el desarrollo del país, por ende, expresa la innovación como mecanismos hacia la digitalización propiciando de esta manera, la inclusión del internet hacia el progreso social y

económica del país. De este modo, se dio una apertura al aprovechamiento de las TICS hacia el mejoramiento de la gestión interna, que conllevó al desarrollo de espacios para la articulación con los ciudadanos como ente principal, para el avance de servicios óptimos con interacción constante de los usuarios; al igual, que ocasionó un mejor tiempo de respuestas a las solicitudes de los ciudadanos; trayendo como consecuencia beneficios importantes a la digitalización de la Gestión Pública.

Ciertamente, el internet ha constituido un elemento que ha facilitado el desarrollo de lo Público, porque acaece avances significativos en los procesos internos de cada institución, aunado a ello, ha fundamentado redes interconectadas con otras instituciones para canalizar información general concerniente a determinados casos. Todo ello, establece que se efectuó las tareas con más facilidad, suministrando así los procesos entre la Gestión Pública y los ciudadanos. En virtud de ello, la Gestión Pública, ha fortalecido los procesos de comunicación, el acceso al internet, acceso a información que ayuden para que los términos sean eficientes y efectivos.

Claramente, las plataformas que han direccionado a la inserción de la digitalización como mecanismo de interacción con los ciudadanos; es la virtud de diseñar acciones a favor del compromiso y la interacción social, al mecanismo de apoyo hacia la celeridad de los procedimientos y la respaldo por la atención ciudadana de manera efectiva. Ciertamente, los avances en la digitalización desde la nación son notorios, organismos como el SENIAT, INTT, CORPOELEC, SAIME, SAREN son prototipos claro de la digitalización y cómo desde los procesos en su páginas web de dominio se logró la articulación entre ciudadano y la Gestión Pública.

Justamente, estos avances que se observan a nivel nacional han tenido efectos positivos tales como: se logró la optimización, el descongestionamiento de los usuarios, la planificación en

las citas, el pago de servicio, la declaración de Impuesto sobre la rentas (ISLR), la atención oportuna y eficaz; al igual, el mejoramiento de la Gestión Interna, dando respuesta inmediata a las solicitudes presentes en dichas instituciones gubernamentales; propiciando la eficacia y la eficiencia administrativa. En correspondencia a ello, desde el municipio Tovar se han observado dichos avances, ocasionando mayor comodidad a la ciudadanía que desde cada casa logra formalizar respectivas solicitudes sin gasto de tanto turno.

Uno de los enfoques de impacto en la digitalización son el uso de las audiencias de tipo telemática, logros sobre la digitalización en la justicia, siempre con el fin del el servicio justicia con herramientas tecnológicas para robustecer la agilidad y efectividad en la rectitudes menester referir, la fase experimental del Sistema Integrado de Seguridad de Garantías a los Privados de Libertad (SOSGALP) para observar la situación de los que privado de libertad, facilitando con ello, la información oportuna y el diagnóstico de la situación del privado en cuanto al proceso judicial que lleva.

De modo, la digitalización de los favoreció la aportación cosmopolita a partir los hogares, estableciendo una dinámica de virtualidad y no presencialidad. Aspecto que es relevante, en el desarrollo de una nueva Gestión Pública, para la democratización de los servicios, respondiendo a los usuarios. Efectivamente, es un valor público que permite avances significativos en el apoyo al trabajo coordinado en pro de lograr que las políticas gubernamentales estén al servicio de todos. Por ello, la relevancia como elemento fundamental para alcanzar la verdadera cohesión social.

Asimismo, **el gobierno electrónico**; busca mejorar las respuestas para el abordaje ciudadano, con un enfoque con más efectividad las políticas locales y generar espacios para desde la gobernanza endógena efectiva hacia el desarrollo comunitario. Detalladamente, puede integrar con otros organismos para el manejo integral de los datos, manejando unificadamente

minimizando distancia, y pérdida de tiempo con la finalidad de tener acceso a los servicios de forma activa (Kaufman, et al., 2014).

Lo expuesto resulta vital, a través de la digitalización se brinda mayor oportunidad a los demás hacia el acceso, constituyendo un aporte de las tecnologías sobre las tareas desde la administración. Siendo, herramienta primordial para actualizar procesos y posa búsqueda y evaluación e impulsa el gobierno desde el ámbito accesible, dando oportunidades de generar espacios para la solución a problemáticas comunes que afectan la confianza de las personas con la institución; transformando así, las relaciones con el ciudadano, las empresas públicas y privadas y con otros organismos que forman parte de la Administración Pública.

De lo indicado, el gobierno local se orienta a la optimización de los procedimientos; contribuyendo así al crecimiento de la acción democrática ciudadana y por ende, al desarrollo de la gobernanza mediante la transformación social sobre las TIC como valiosa herramienta que articula la acción pública con el Capital Social (Guerrero y Rodríguez, 2022). En correspondencia a ello, articula la dimensión constituye dotado de hermosura porque es la premisa hacia el norte que se desea alcanzar a la misma.

Aunado a ello, se establece mediante las TIC la **Gobernanza**, siendo un proceso orientado más a lo social, a la comprensión de la complejidad que envuelve el mundo local; conectando a los actores públicos, con el Capital Social de favor de desplegar objetivos de progreso y cohesión social definidos en común. Claramente, la gobernabilidad refleja en que todos tienen la virtud de gobernar desde los espacios comunitarios, con los líderes siendo ellos representantes con trascendencia en la comunidad. Desde esta perspectiva, en equilibrio con la Gestión Pública desde una complementariedad, porque forman esencia en el entorno siempre con equilibrio.

Allí, va más hacia lo cotidiano, a lo social, a lo pertinente; se considera que un mecanismo tanto de procesos como de relaciones por medio de los cuales los ciudadanos, la Gestión Pública y los líderes potencian utilidades viable para el desarrollo desde el Capital Social aperturado la participación comunitaria para el provecho de objetivos con la ayuda del Estado. Ciertamente, en Venezuela la gobernanza aparece no explícito en el texto constitucional, pero, puede reflejar la acción comunitaria desde la participación; entonces, allí aplica la gobernanza siendo alternativa de las nuevas políticas del Estado. Al respecto, le permite a la comunidad tomar pertinencia con lo cotidiano, lo próximo espigando de la toma de decisiones y de herramientas para organizarse y así de esta manera buscar el bien común, originando así una nueva actitud de las personas ante el gobierno local.

Claramente, las **Tecnologías de la Información y Comunicación** gozan efectos positivos de lo cotidiano, ha propiciado el mejoramiento de la tramitación de procedimientos administrativos. Es así que orienta el desarrollo de la comunicación, la interactividad, la interconexión, es virtual, es digital y genera mecanismos dirigidos a lograr el mejor procesamiento de la información, de allí su importancia, múltiples necesidades de la población, ahora todo es digital y todo esto se logró con el internet. Todo lo anteriormente señalado, conlleva a lograr el desarrollo endógeno, a forjar particularidad de vida de las personas y un mayor bienestar, donde a través de las TIC de la transformación social para avanzar satisfactoriamente hacia el progreso y logrando que las mismas sean una alternativa con corresponsabilidad social, transformando todo.

Como referencia lo analizado en los párrafos anteriores, para lograr comprender el objetivo número 1, se puede señalar que en el municipio Tovar observado ciertos avances con relación a la digitalización; aspectos evidenciados en instituciones como SAREN, SAIME, INTT; ellas aplican sistemas que ofrecen facilidad y la atención oportuna en los trámites que dichos organismos

gestiona. A nivel local, desde la Gestión municipal aún falta acciones por desarrollar desde la digitalización, porque persisten los obstáculos de respuesta a las solicitudes son lentos en comparación al deber ser de la Gestión Pública. De allí que se hace necesario, el desarrollo de un gobierno abierto municipal, donde la digitalización sea el protagonista, permitiendo así, la innovación pública, la modernización de las oficinas con herramientas tecnológicas, la digitalización y la transparencia.

En este sentido, el Capital Social es un elemento relevante en la acción social, esto quiere decir, representa un bien público con orientación fundacional hacia la colaboración, empatía, reconocimiento mutuo) (Haz, 2015). Asimismo, su accionar a la transformación de la localidad, porque se direccionan una interrelación con todas las personas y organizaciones comunitarias con el objeto de mejorar las soluciones a problemas comunes. Entonces, genera una productividad 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 todo el entorno. El actor es parte esencial, tiene un peso específico y todo va a determinar el nivel de socialización que presente frente a la comunidad, ello dará pertinencia y cooperación desde el enfoque social.

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 comunitaria, en beneficio del propio desarrollo local. Porque cada uno, desde los espacios donde interactúa constantemente, puede direccionar acciones hacia la integración, la cohesión y el beneficio colectivo. Lo que suma voluntades y confianza hacia el trabajo integral en la comunidad. Así es como el Capital Social es un concepto destacable, un fenómeno que tiene la visión en los ciudadanos diversas conexiones sociales y redes desde la identidad, la proximidad, el sentido de pertinencia y los convencionalismos sociales presentes en el entorno.

Al margen de lo expuesto, la ciudadanía digital se beneficia del uso de servicios digitales públicos, estableciendo canales para el acceso de información que es vinculante con la Gestión Pública, conllevando un canal que facilita el gobierno local, impactando en la sociedad tanto en lo personal como colectivo. Y ciertamente, trae beneficios positivos, brindando oportunidades, libertades, potencialidades y opciones de los ciudadanos, para las cosas que pueden ser y hacer con sus vidas; además; salud, educación, el trabajo, el medio ambiente, entre otros, son dimensiones que deben mejorarse si se desea bienestar combinado con el lugar que habitan. En principio, la esfera social consagra las libertades más básicas proyectando senda hacia los servicios básicos, la formación y la tecnología, como pilares fundamentales. Por consiguiente, este representaría una de las visiones de las TIC para alcanzar nivel de progreso material y bienestar de todos. En general, todos somos corresponsables hacia la responsabilidad social. Es fundamental que como ciudadanos se propicie las TIC en pro de poder aportar elementos que ayuden a fortalecer dichas políticas, siendo vital para poder vivir con oportunidades.

Asimismo, la renovación pública ocasiona beneficios para la vida de los ciudadanos, protagonistas que le brinda la digitalización, representado ello, el avance de astucias locales. Claramente, Pérez (2016) indica que “es el empleo de las tecnologías al servicio del bienestar ciudadano y la calidad de la democracia, el estado debe ser quien brinde las condiciones y herramientas necesarias para lograr una sociedad informada y protagonista de su propio destino” (p.765). 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 bienestar como un aspecto esencial de la sociedad.

En referencia al objetivo N° 2, que se orienta a describir cómo influye el marco jurídico venezolano en el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación para la Gestión Pública, es importante destacar que se cuenta con un respaldo jurídico para las TIC en la gestión Pública. Ciertamente en Venezuela luego de sancionada la nueva constitución, abrió espacios permitiendo que el país no este ajeno a los cambios que se observan en el mundo. Por consiguiente, desde el artículo 110 establece la importancia de la ciencia, la tecnología, es de interés nacional como mecanismos hacia la digitalización propiciando de esta manera, la inclusión del internet hacia el progreso social y económico del país.

Aspecto que es fundamental, porque a través de este artículo se le abrió las puertas para que en Venezuela fuera un interés propio de la ciencia y la tecnológica y puesta al servicio de la ciudadanía, con el fin de brindar calidad de vida y optimizar los servicios. En virtud de ello, se han establecido diversos dispositivos jurídicos que han propiciado el desarrollo del avance tecnológico, decretadas con soporte en la Norma Constitucional, siendo las siguientes:

Decreto N°. 825 DEL 10-05-2000, publicado en Gaceta Oficial N°.36.966, conforme al cual se inicia la concepción del Gobierno Electrónico, mediante el cual se declaró el uso del internet como medida prioritaria hacia la nación, sus aspectos diversos, toda vez que se establece en el artículo 1 la declaratoria del acceso y uso del internet como política del Estado para lo concerniente al cambio de todas las dimensiones a través del uso de la herramienta del internet para la prestación del servicio, encima beneficio de los ciudadanos que permita el intercambio de información con los particulares o administrados.

De la misma manera, este dispositivo jurídico se orienta al fortalecimiento de la gestión de la sociedad del conocimiento, propiciando cambios hacia el desarrollo social y económico, tomando en cuenta, que el internet fortalece la eficiencia organizacional, el mejoramiento en la

calidad de los servicios públicos prestados y sobre todo, la transparencia y la celeridad de los procesos; constituyendo ello, un aspecto de gran relevancia y que ha facilitado el desarrollo de los procesos de la Gestión Pública hoy en día, pero, que aún en los espacios del gobierno municipal cuenta con debilidades y que deben ser superadas a mediano plazo, para poder ir a la vanguardia de los cambios que se deben hacer en el país.

De acuerdo con el Decreto, en el artículo 3, se debe propiciar en la gestión Pública el acceso al internet para lograr que las personas como miembros de la sociedad puedan tener senda para comunicarse con todo el país. El artículo 4 se dedica a 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 con la plataforma del internet.

En el artículo 9 del Decreto se consagra el deber a todos los Ministerios de presentar a la Presidencia un plazo de 3 meses continuos contados a partir de la publicación del Decreto en la Gaceta Oficial, los respectivos planes de ejecución, donde se incluyan estudios de financiamiento e incentivos fiscales a quienes instalen o suministren tanto bienes como servicios por medio de la utilización 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, firmado 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 N°. 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 los ciudadanos y que deben ser abordados desde organismos del Estado.

### **Cronograma de Actividades**

*Tabla 1 Cronograma de Actividades*

FASES	ACTIVIDADES	MESES						
		AB.	MA.	JU.	JU.	AG.	SE.	OC.
<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.

### Sistemas de variables

Las variables son definidas por Palella y Martins (2012) como “elementos o factores que... clasificados en una o más categorías. Es posible medirlas o cuantificarlas, según sus propiedades o características” (p.67). Ellas pueden ser dependientes e independientes.

**Variable independiente:** Gestión Pública Local

**Definición conceptual:** Como la gestión basada en procesos gerenciales para alcanzar la eficiencia y eficacia desde acciones administrativas para aportar al avance social mediante el uso de mecanismos de participación de todos.

**Variable dependiente:** Marco Jurídico

**Definición conceptual:** representa la base fundamental para expandir lo digital en Gestión Pública, por ello, está conformada por leyes que orientan tanto al Estado como a todos los que habitan en la sociedad a lograr procesos desde la digitalización, fortaleciendo los procesos que ejecutan, un valioso aporte para el país.

## Operacionalización de Variables

**Objetivo General:** Apreciar el desafío de la Gestión Pública desde la digitalización conforme al cuadro jurídico venezolano en el municipio Tovar del estado de Mérida.

Tabla 2 Operacionalización de Variables

Objetivos Específicos	Variable	Dimensión	Indicadores	Ítems
-Inspeccionar la gestión pública local y su relación con los entornos digitales.	<b>V.I. Gestión Pública local</b>	Gestión Pública	Capital Social	1-4
			Gobernanza	5-6
			Participación ciudadana	7-8
			Beneficios	9-12 13-14
-Describir cómo influye el marco jurídico venezolano hacia la digitalización en la Gestión Pública municipal.	<b>V.D. Marco Jurídico</b>	Normas jurídicas Venezolanas	Aplicabilidad jurídica	15-16
			Uso de las nuevas tecnologías	17-18
-Instaurar acciones para el empleo de la digitalización desde el marco jurídico venezolano en el mejoramiento de la gestión pública municipal en el municipio Tovar del estado de Mérida.	<b>V.D. Marco Jurídico</b>	Normas jurídicas Venezolanas	Inserciones Del Internet	19-20 21-22
			Simplificación de trámites administrativos	23-24
			Eficiencia, eficacia	25-26
			Transparencia	

*Nota.* Elaboración Propia

## **FASE II. IMPLEMENTACIÓN**

### **Diseño de la Investigación**

La naturaleza del presente estudio corresponde a una investigación de carácter cuantitativo. Al respecto, este enfoque permite la recolección de cada información analizados de manera cuantitativa para comprender variables objeto de estudio, logrando como inciden en la situación problemática. Asimismo, la investigación se apoyó en un diseño de campo, porque se estableció contacto directo con la población, obteniendo información desde el campo de estudio el municipio Tovar. Igualmente, se apoya de un estudio descriptivo, definiendo la situación real. Por lo tanto, el diseño del presente trabajo se realizó tomado en consideración las fases, las cuales son:

Fase I. Investigación Diagnóstica: examen real, fase donde se recolectaron los datos desde los instrumentos Personal de las Instituciones Públicas del municipio, Tribunales, SAREN, Judicatura del municipio, INTT y los usuarios; además, interpretación de los resultados. En dicha fase diagnostica se observó lo real y dar la solución.

Fase II. Elaboración de la Propuesta: En la presente fase se elaboró una propuesta contentiva de acciones sobre entornos digitales y las nuevas tecnologías en el marco jurídico venezolano en el municipio Tovar del estado Bolivariano de Mérida.

### **Población y muestra**

#### **Población**

La población esencia de memoria estuvo conformada por siete (7) miembros del Tribunal Municipal, ocho (8) SAREN, uno (1) Judicatura del municipio, siete (7) INTT y diez (10) de los usuarios de la Gestión Pública. A continuación, se presenta en el siguiente cuadro los datos de la población:

*Tabla 3 Distribución de la población*

<b>SAREN</b>	<b>Tribunal del municipio</b>	<b>Judicatura</b>	<b>INTT</b>	<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>
7	8	1	7	10	33

Nota: Elaboración Propia (2024)

### **Muestra**

En efecto, la muestra quedo conformada por tres (3) miembros del Tribunal Municipal, tres (3) SAREN, uno (1) Judicatura del municipio, tres (3) INTT y tres (3) de los usuarios de la Gestión Pública. A continuación, se presenta en el siguiente cuadro los datos de la muestra.

*Tabla 4 Muestra del estudio*

<b>SAREN</b>	<b>Tribunal del municipio</b>	<b>Judicatura</b>	<b>INTT</b>	<b>USUARIOS</b>	<b>TOTAL</b>
3	3	1	3	3	13

Nota: Elaboración Propia (2024)

### **Diseño de instrumentos de recolección de datos**

Elas consisten en las herramientas que aplica el científico para conquistar información necesaria para un determinado estudio, con relación al desarrollo de la presente investigación, se

utilizó la técnica de la encuesta cuanto es uno de los procedimientos más prácticos para la recopilación de datos pertinentes para una exploración. Permitió recolectar datos importantes en la población manera directa.

Al mismo tiempo, como instrumento se utilizó el cuestionario, permitió abordar directamente a la muestra en estudio, de una forma directa con la participación del investigador. Es así como el contenido del cuestionario quedo conformado por veinte y seis (26) preguntas, contienen categorías de respuestas limitadas, las cuales se codificaron en base al uso de la escala tipo Likert, tales como: Siempre (5)\_ Casi siempre (4) Algunas Veces (3) Casi Nunca (2) Nunca (1). (Ver Anexo A). Los ítems se redactaron en función de indicadores hacia la recolección de la información que sirvió de base para el desarrollo del diagnóstico y a su vez, dio sustento a la propuesta.

### **Validez y confiabilidad**

#### **Validez**

Cada instrumento debe cumplir dos requisitos indispensables, como lo son validez y confiabilidad. En este sentido, el instrumento fue validado desde la técnica de Juicio de Expertos; que colaboraron y analizaron los instrumentos, quienes evalúan el contenido según criterios de presentación, estructuración, instrucciones, relevancia del contenido, pertinencia y factibilidad de aplicación, con la finalidad de determinar si son válidos su aplicabilidad y si van a recolectar la información a medir. Allí, se halló el Coeficiente de Proporción de Rango, que mide si el instrumento a aplicar contiene las variables que desea medir. Así, el C.P.R fue de 0.842 (Ver anexo B)

## **Confiabilidad**

Es necesario determinar si el instrumento es confiable o no. Se determinó por Alpha de Cronbach. Allí se aplicó una prueba piloto con las mismas características a la muestra en estudio, las cuales dieron consistencia interna de los ítems\_ en cuanto al lenguaje utilizado, claridad, orden lógico y secuencial y tiempo de aplicación. La confiabilidad dio un resultado de 0.732 (Ver anexo C).

## **Análisis de los datos**

Palella y Martins (2012) expresa que “una vez que se tiene la información, es decir terminada la recolección de datos, se sucede una serie de etapas que conducen a interpretar y discutir la información recogida mediante la aplicación de los instrumentos” (p.172). Por lo tanto, el estudio de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva, a través de frecuencias y porcentajes, los cuales permitió la agrupación de los datos, la presentación tabular con frecuencias y porcentajes, la representación gráfica y el análisis e interpretación sistemática y cualitativa de las respuestas.

## **Integración de los resultados**

Hurtado (2010), “las técnicas de análisis que se ocupan de relacionar, interpretar y buscar significado a la información expresada en códigos verbales e icónicos” (p.78). Es pertinente que, este apartado se encuentra enmarcado a adquirir un diagnóstico se alcanzaron mediante la diligencia de los instrumento dirigido a miembros del Tribunal Municipal, SAREN, Judicatura del municipio, INTT y de los usuarios de la Gestión Pública; los cuales sirven de base hacia el diseño de para el fortalecimiento de la Gestión Pública en los entornos digitales y el uso de las nuevas

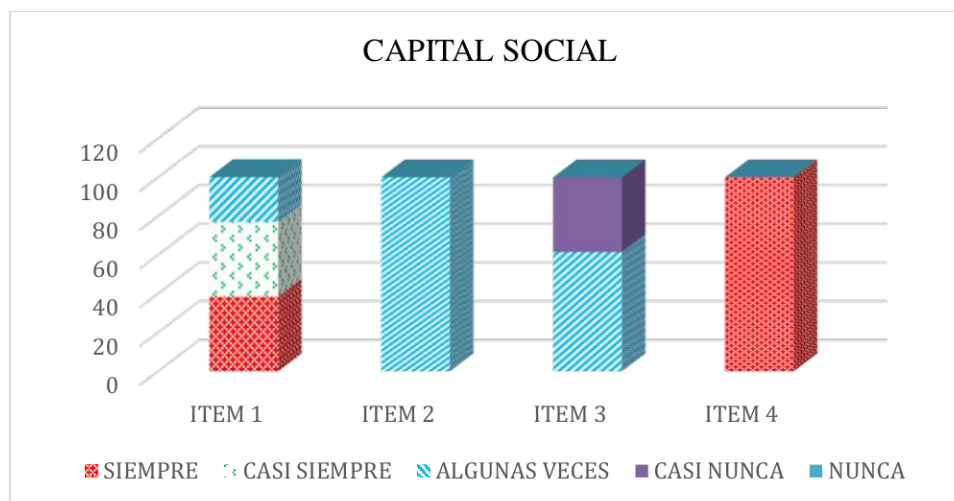
tecnologías desde la acción judicial venezolana en el municipio Tovar del estado Bolivariano de Mérida. Claramente, analizada e interpretada sirve de pedestal para la edificación de la diagnosis real el cual fundamenta la presente propuesta. De este modo, los datos fueron analizados tomando en cuenta las referencias bibliográficas usadas en la construcción del marco teórico de la presente investigación. A continuación, se presenta el análisis de cuestionarios aplicados dirigidos a miembros del Tribunal Municipal, SAREN, Judicatura del municipio, INTT y de los usuarios de la Gestión Pública del municipio Rivas Dávila del estado Bolivariano de Mérida.

Tabla 5 Respuestas aportadas por la muestra en estudio en estudio al indicador: Capital Social

ÍTEMS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1 Considera que el capital social participa en el desarrollo de una Gestión Pública aplicando los entornos digitales	5	38,5	5	38,5	3	23,1	0	0	0	0
2 Promueve el capital social la confianza para la implementación de entornos virtuales en la Gestión Pública en el municipio	0	0	0	0	13	100	0	0	0	0
3 Promueve la Gestión Pública Municipal la oportunidad de propiciar entornos digitales desde la asociatividad social	0	0	0	0	8	61,5	5	38,5	0	0
4 Considera que la participación de los ciudadanos organizados en redes sociales favorece la eficiencia de la Gestión Pública en la digitalización.	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0

MUESTRA EN ESTUDIO

Nota: Elaboración Propia (2024)



*Figura 1 Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Capital Social*

De las respuestas emitidas por la muestra en estudio para el indicador Capital Social se evidencia en el Tabla V y figura I que para los ítem 1 un 38,5% expresó que “siempre” considera que el capital social participa en el desarrollo de una Gestión Pública aplicando los entornos digitales, un 38,5% “casi siempre” y un 23,1% “Algunas veces”. Asimismo, para el ítem 2 in 100% señaló que “algunas veces” promueve desde el capital social la confianza para la implementación de entornos virtuales en la Gestión Pública en el municipio. Aunado a ello, en el ítem 2 se evidenció que un 61,5% “Algunas veces” promueve la Gestión Pública Municipal la oportunidad de propiciar entornos digitales desde la asociatividad social, mientras que un 53,8% indicó “Casi nunca”. Para el ítem 4 un 100% de la muestra señaló que “siempre” considera que la participación de los ciudadanos favorece la eficiencia de la Gestión Pública en la digitalización.

En virtud de lo expuesto, para el indicador Capital Social se axioma debilidad se aplica poco las herramientas que favorece la implementación de la digitalización, aspecto negativo que condiciona el éxito de la gestión pública en pro de todos, limitando también, los efectos del capital social como son la conciencia colectiva, la pertinencia social y le trabajo armónico en pro de alcanzar el bien colectivo, para todos.

Tabla 6 Respuestas aportadas por la muestra al indicador: Gobernanza

ÍTEMS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
5 Tiene la capacidad la Gestión Pública Municipal de llevar adelante metas públicas mediante el uso de los entornos digitales	0	0	0	0	3	23	5	38,5	5	38,5
6 Considera que la gobernanza postula un nuevo estilo de gobierno basado en la digitalización para el logro del al eficiencia	0	0	0	0	13	100	0	0	0	0

Nota: Elaboración Propia

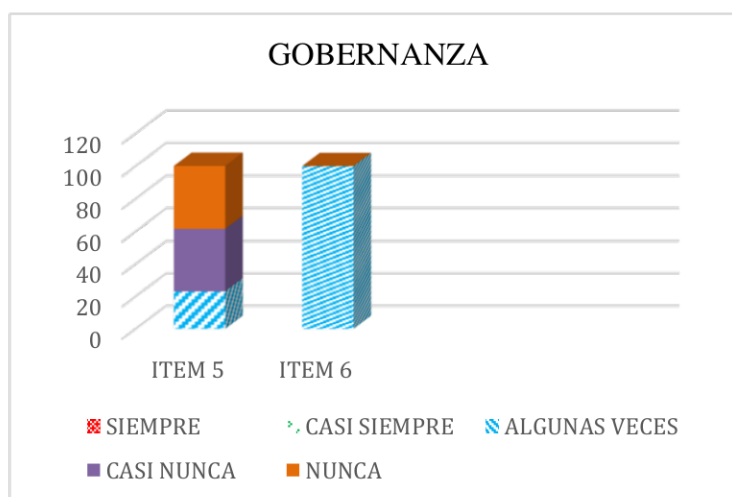


Figura 2 Respuestas emitidas por indicador: Gobernanza

Para el ítem 5 se puede evidenciar que la muestra en estudio señaló que un 77% “Casi nunca” y “nunca” tiene la capacidad la Gestión Pública Municipal de llevar\_ adelante metas públicas mediante el uso de los entornos digitales, un 23% “Algunas veces”. Para el ítem 6 un 100% “Algunas veces” considera que la gobernanza postula un nuevo estilo de gobierno basado en la digitalización para el logro del al eficiencia. Allí, se evidencian debilidades con referencia a

la gobernanza, porque ve limitada en la falta de metas producto a la baja inserción de los entornos digitales, al igual, se aplica una gobernanza basado en un estilo bajo hacia la digitalización, disminuyendo la posibilidad de desarrollar una avance significativo hacia la eficiencia.

Tabla 7 Respuestas aportadas al indicador: Participación Ciudadana

ÍTEMS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
7 Promueve la participación ciudadana alternativas que faciliten el desarrollo de la digitalización en la Gestión Pública	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0
8 Considera que la participación ciudadana es clave al momento de generar tomar de decisiones que estén orientadas al impulso de la digitalización en la Gestión Pública Municipal	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: Elaboración Propia

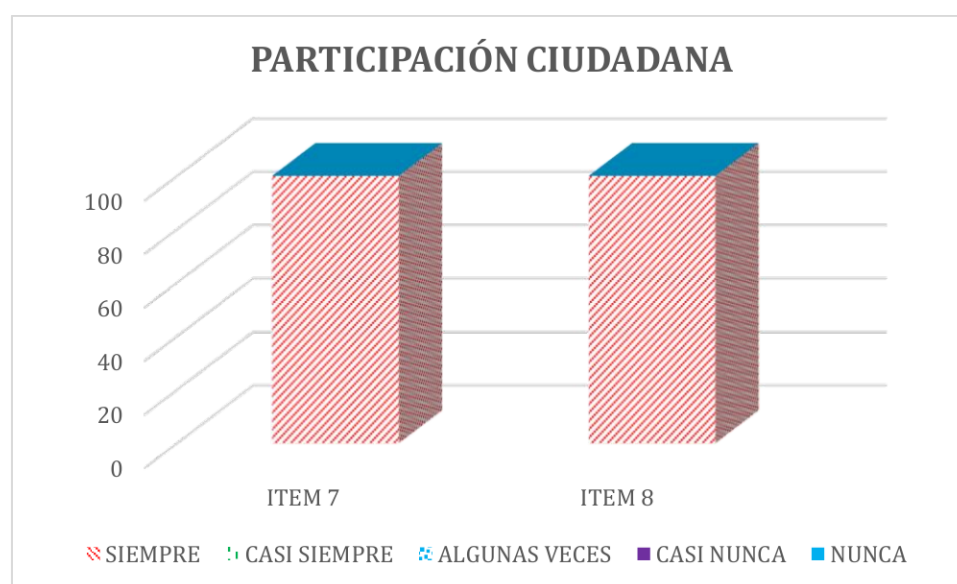


Figura 3 Promedio Porcentual de las respuestas emitidas al indicador: Participación Ciudadana

De las respuestas emitidas por la muestra en estudio para el indicador Participación Ciudadana se demuestra en el Tabla VII y figura III, para el ítem 7 señalo que “siempre” promueve la participación ciudadana alternativas que faciliten el impulso de la digitalización en la Gestión Pública. Para el ítem 8 un 100% de la muestra especifico que “siempre” considera que la participación ciudadana es clave al momento de generar tomar de decisiones que estén orientadas al impulso de la digitalización en la Gestión Pública Municipal. Claramente, se evidencia la relevancia de la cooperación ciudadana desde mecanismos para la mejora de acople Gestión Pública con propósito, por ello, se observan debilidades porque existe una separación entre la gestión Pública y los ciudadanos.

Tabla 8 Respuestas aportadas por la muestra en estudio en estudio al indicador: Acceso a la tecnología

ÍTEMS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
9 El uso de la Tecnología desde la Gestión Pública Municipal fortalece los procesos gerenciales	7	53,8	6	46,2	0	0	0	0	0	0
10 Consideras que en el municipio existe acceso plataformas digitales	0	0	0	0	5	38,4	6	46,2	2	15,4
11 Se facilita en el municipio el acceso de la tecnología para el trabajo interno de la Gestión Pública	0	0	0	0	4	30,8	6	46,2	3	23,1
12 Aplica la Gestión Pública Municipal procesos de Digitalización para optimizar sus funciones	0	0	0	0	0	0	7	53,8	6	46,2

Nota: Elaboración Propia (2024)

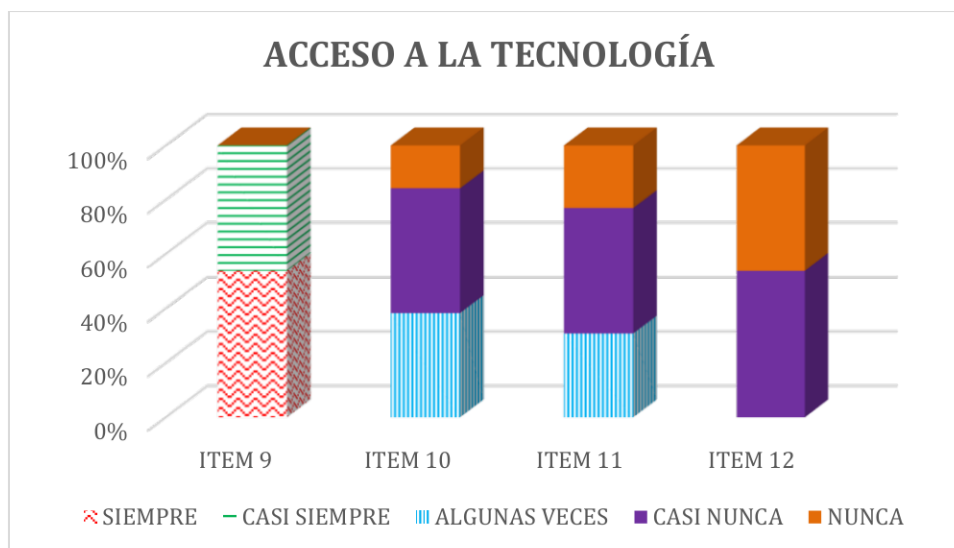


Figura 4 . Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Acceso a la Tecnología

De las respuestas emitidas por la muestra en estudio para el indicador Acceso a la Tecnología se evidencia en el Tabla VIII y figura IV, para el ítem 9 un 53,8% consideró “siempre” la Tecnología desde la Gestión Pública Municipal fortalece los procesos gerenciales; un 46,2% expresó “casi siempre”. Igualmente, para el ítem 10 un 46,2% señaló que “casi nunca” se facilita en el municipio el acceso de la tecnología para el trabajo interno de la Gestión Pública; un 38,5% “Algunas veces” un 15,9% “nunca”. Además, para el ítem 11 un 46,2% “Casi nunca” se facilita en el municipio el acceso de la tecnología para el trabajo interno de la Gestión Pública, un 38,5% “Algunas veces” y un 15,9% “nunca”. Asimismo, un 53,8% indicó para el ítem 12 que un 53,8% aplica la Gestión Pública Municipal procesos de Digitalización para optimizar sus funciones, un 46,2% “nunca”. Por consiguiente, existe debilidad en cuanto al acceso de la tecnología porque se facilita poco su acceso limitando los beneficios que aportan los entornos digitales en el desarrollo de los términos administradores, ocasionando un retardo en los procesos internos que efectúa cada organismo público.

Tabla 9 Respuestas aportadas por la muestra en estudio en estudio al indicador: Beneficios

MUESTRA EN ESTUDIO	ÍTEMS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
MUESTRA EN ESTUDIO	13 Considera que en el municipio se desarrolla una Gestión Pública eficiente que aporta beneficios a los ciudadanos	0	0	3	23,1	4	30,8	5	38,5	1	7,7
	14 Considera que la implementación de entornos digitales basado en las disposiciones jurídicas beneficia el cuidado del ambiente mediante la reducción del papel en las oficinas	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: Elaboración Propia (2024)

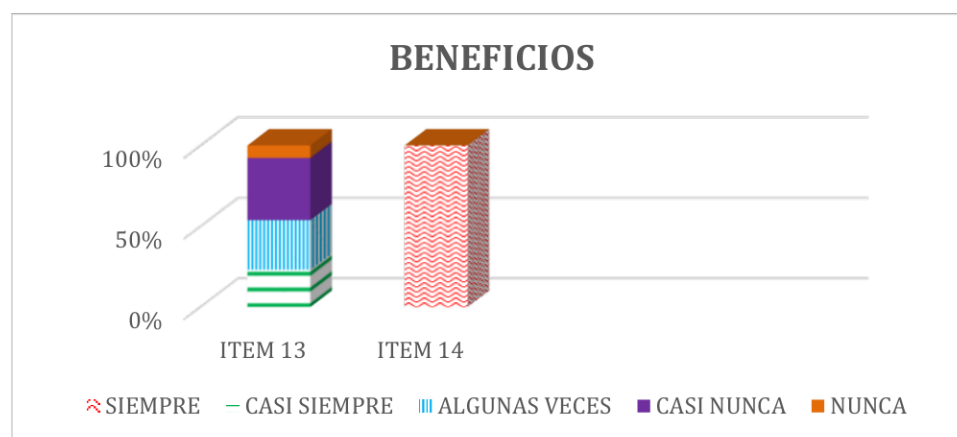


Figura 5 Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Beneficios

De lo evidenciado en la Tabla IX y figura V por la muestra en estudio para el indicador Beneficios, se indica en la pregunta 13 un 38,5% “Casi nunca” y un 7,7% “nunca” considera que en el municipio se desarrolla una Gestión Pública eficiente que aporta beneficios a los ciudadanos; un 30,8% “algunas veces” y un 23,1% “casi siempre”. Asimismo, para el ítem 14 un 100% “siempre” considera que la implementación de entornos digitales basado en las disposiciones jurídicas beneficia el cuidado del ambiente mediante la reajuste del papel en las dependencias. Desde una Gestión Pública eficiente se logra aportar beneficios a los ciudadanos, pero en este caso,

se observa debilidad porque existen deficiencias en la Gestión Pública, basado en congestioamiento de solicitudes, retardo procesal, poca atención al ciudadano.

Tabla 10 . Respuestas aportadas por la muestra en estudio en estudio al indicador: Aplicación jurídica

ÍTEMS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
15 Considera que la norma jurídica es actualizada tomando en consideración los cambios tecnológicos	0	0	0	0	4	30,8	8	61,5	1	7,7
16 El uso de normas jurídicas facilita la inserción de los entornos digitales en los procesos administrativos tanto civiles como en el área judicial	8	61,5	5	38,5	0	0	0	0	0	0

Nota: Elaboración Propia

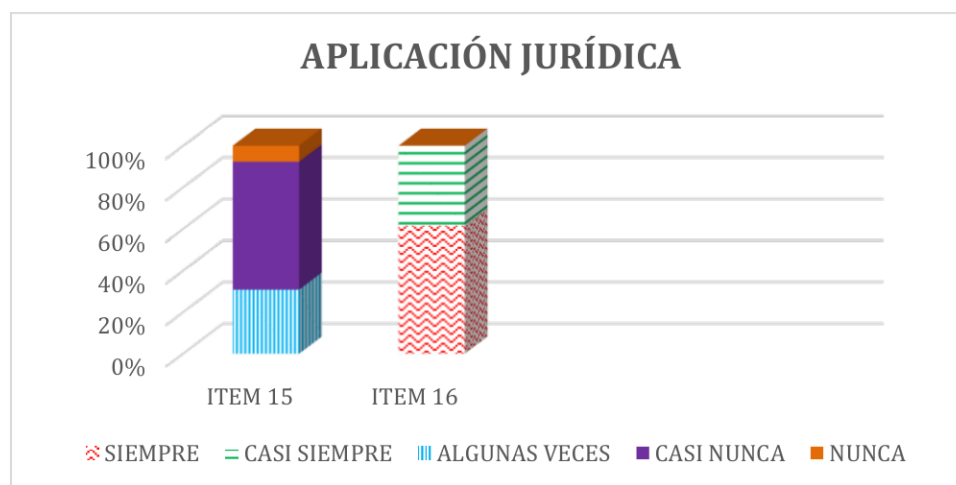


Figura 6 . Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Aplicación jurídica

De lo evidenciado en la Tabla IX y figura V por la muestra en estudio para el indicador Beneficios, se indica que para el ítem 15 un 61,5% expresó que considera que la norma jurídica es actualizada tomando en consideración los cambios tecnológicos, un 30,8% “Algunas veces” y un 7,7 % “nunca”. Asimismo, para el ítem 16 un 61,5% “siempre” el uso de normas jurídicas facilita

la inserción de los entornos digitales en los procesos administrativos tanto civiles como en el área judicial, un 38,5% “casi siempre”. Por consiguiente, la aplicabilidad jurídica es fundamental al momento de actualizar la Gestión desde lo jurídico, porque desde la realidad local, existe poca digitalización de la Gestión Pública provocando serios problemas de atención y de retardo, acompañado de lentitud para la generación de corrupción.

Tabla 11 Respuestas aportadas muestra en estudio en estudio al indicador: *Uso de las Nuevas Tecnologías*

ÍTEMS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
17 Se aplica el uso de las nuevas tecnologías para la celeridad de los procesos administrativos en los procesos civiles y judiciales	0	0	0	0	4	30,8	8	61,5	1	7,7
18 Fortalece el uso de las nuevas tecnologías una Gestión Pública óptima mediante las normas jurídicas	8	61,5	5	38,5	0	0	0	0	0	0

Nota: Elaboración Propia

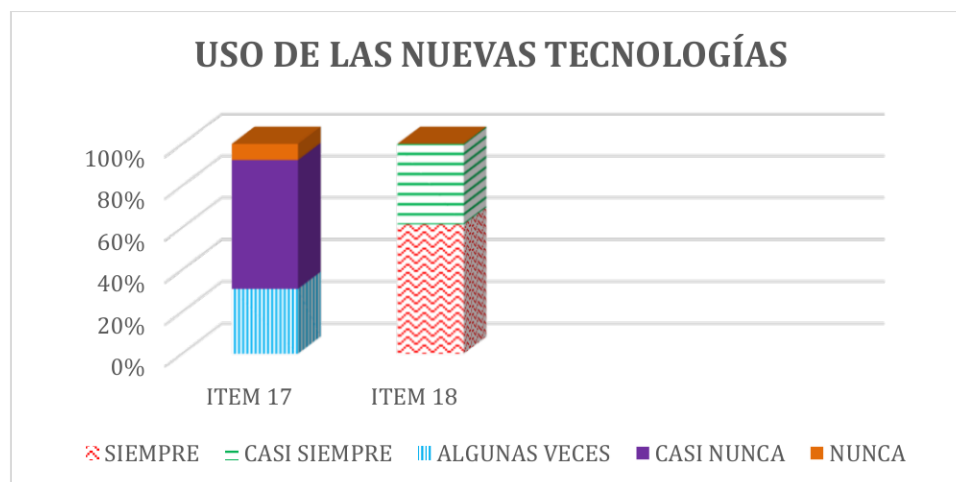


Figura 7. respuestas emitidas por la muestra al indicador: *Uso de las nuevas Tecnologías*

En cuanto al indicador usos de las Nuevas Tecnologías para el ítem 17 un 61,5% “casi nunca” se aplica el uso de las TIC para la celeridad de los procesos administrativos en los procesos civiles\_ y judiciales, un 30,8% “algunas veces”. Igualmente, para el ítem 18 un 61,5% “siempre” y 38,5% “casi siempre” fortalece el uso de las nuevas tecnologías una Gestión Pública óptima. Aspecto que denota debilidad en la utilidad de la tecnología, porque al no aprovechar su provisorio afecta generando un aplazamiento de procesos y todo ello acompañado, de una falta de aplicabilidad jurídica porque las leyes direccionan al estado debe garantizar que la tecnología, sobre todo en lo público y los ciudadanos.

Tabla 12 Respuestas aportadas al indicador: *Inserción del Internet*

ÍTEMS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
19 Cuentan las oficinas con el servicio de internet que admite la digitalización de acuerdo a lo que establece las normas judiciales	0	0	0	0	5	38,5	6	46,2	2	15,4

20	Considera que el internet aporta beneficios a los ciudadanos mediante la facilidad de la gestión y la oportuna respuesta por parte de los funcionarios gubernamentales	8	61,5	5	38,5	0	0	0	0	0	0
----	--	---	------	---	------	---	---	---	---	---	---

Nota: Elaboración Propia

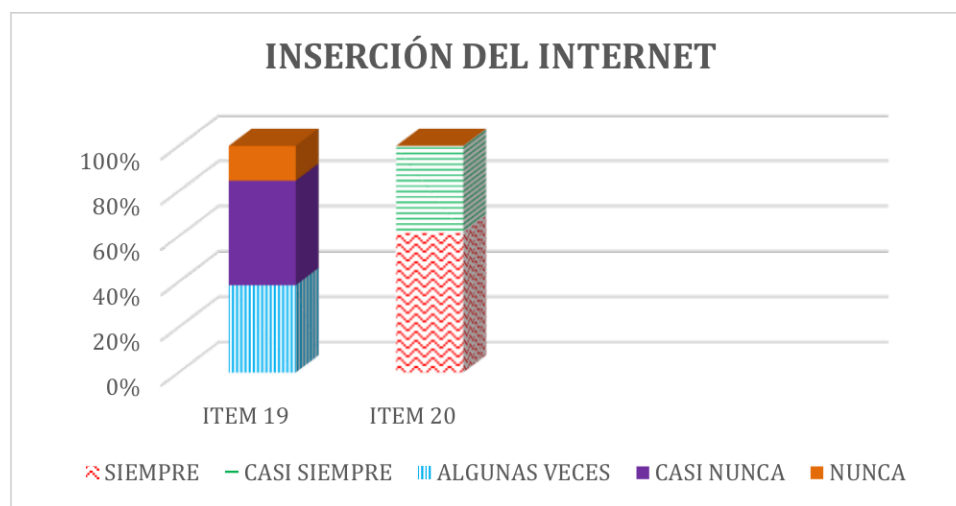


Figura 8. Respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Inserción del Internet

Se desprende en la Tabla XII y figura VIII para el indicador inserción del internet, se puede evidenciar que para el ítem 19 un 46,5% señalo que “casi nunca” cuentan las oficinas con el servicio de internet que permite la digitalización que establece las normas jurídicas, un 38,5% considero #algunas veces”. De la misma manera, para el ítem 20 un 100% considera que “siempre” y “casi siempre” consideran que el internet aporta beneficios a los ciudadanos mediante la facilidad de la gestión y la oportuna respuesta hacia los funcionarios públicos. De ello, se puede señalar que existe claras debilidades en el municipio porque el hecho de no contar algunos organismos con internet constante afecta el desenvolvimiento de lo que puede ser un gobierno electronico, donde se logre tramitar solicitudes vía electrónica, la interrelación con otras instituciones tanto a nivel nacional y regional.

Tabla 13 Respuestas aportadas por la muestra en estudio al indicador: Simplificación de Trámites Administrativos

ÍTEMS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
21 Considera que la digitalización facilita el desarrollo de trámites administrativos	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0
22 En el municipio se implementa la digitalización como herramienta tecnológica que favorece la simplificación de trámites administrativos	0	0	0	0	5	38,5	5	38,5	3	23

MUESTRA EN ESTUDIO

Nota: Elaboración Propia

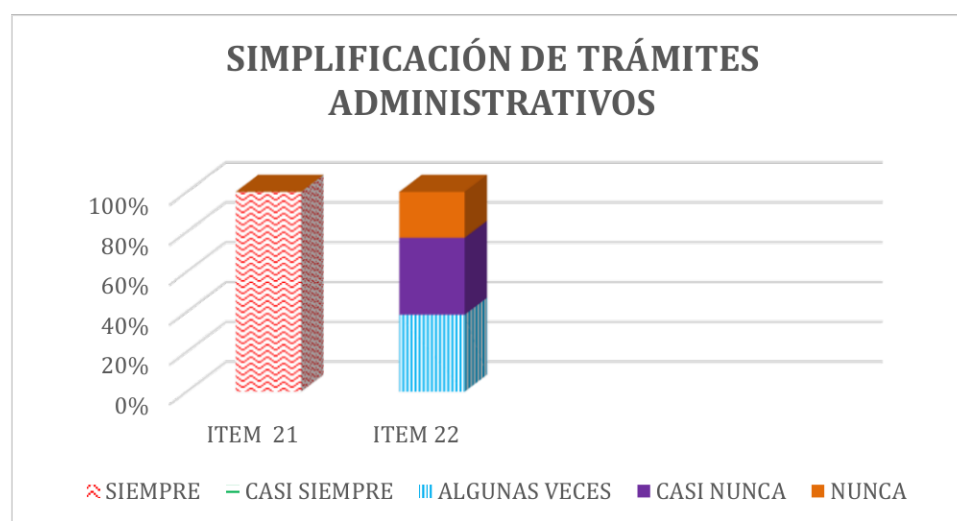


Figura 9 . Promedio Porcentual de muestra en estudio al indicador: Simplificación de Trámites Administrativos

Lo que se desprende en la Tabla XIII y figura IX para el indicador Simplificación de Trámites Administrativos, en el ítem 21 un 100% refirió “Siempre” la digitalización provee el tratamiento de trámites administrativos. De la misma manera, un 38,5% “algunas veces” en el municipio se implementa la digitalización como herramienta tecnológica que socorre la

simplificación de trámites administrativos, un 38,5% “casi nunca” y 23% “nunca”. De lo expresado se demuestra debilidad porque a pesar de que existe una Ley de Simplificación de Trámites Administrativos la actualidad todavía existen procesos administrativos que requieren de volumen de recaudos productos a que no se aplica la ley.

Tabla 14 Respuestas la muestra en estudio en estudio al indicador: Eficiencia y eficacia

ÍTEMS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
23 Se implementa la digitalización de acuerdo a lo que se establece en las normas jurídicas se conquistará regencias más	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0
24 Permite la Gestión Pública a través de los entornos digitales brindar un servicio eficiente y efectivo	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: Elaboración Propia

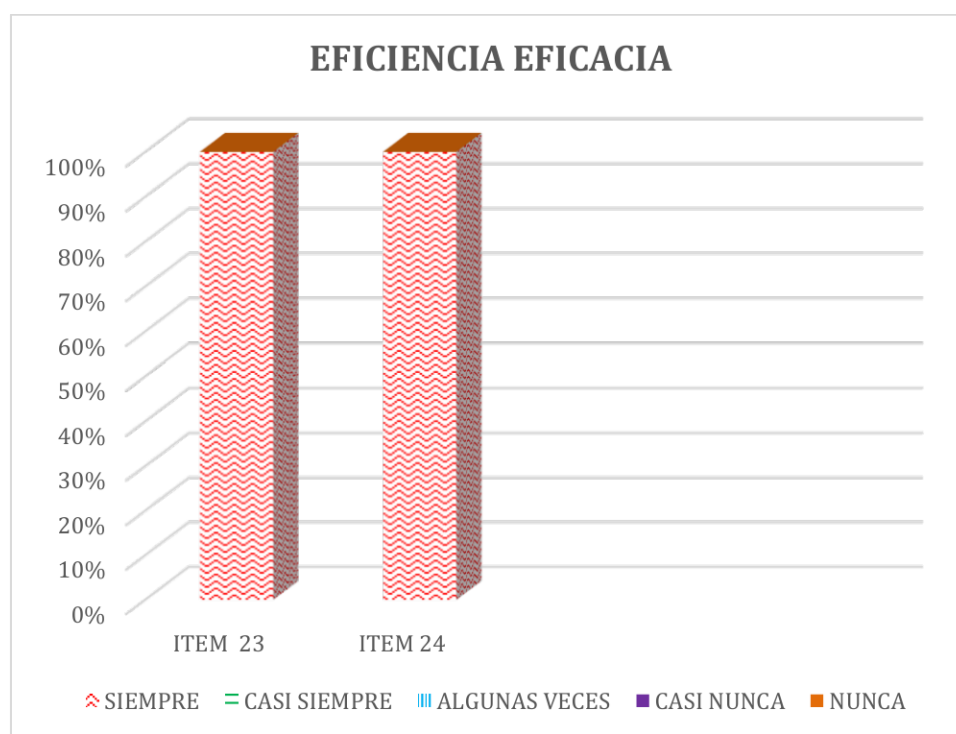


Figura 10 . Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Eficiencia y eficacia

De lo que se desprende en la Tabla XIV y figura IX indicador Eficiencia y eficacia, para la pregunta 23 un 100% “siempre” indica que si se implementa la digitalización tomando en cuenta lo establecido en las normas jurídicas se logrará gobiernos más eficientes y eficaces. Para el ítem 24 un 100% “siempre” permite la Gestión Pública a través de los entornos digitales brindar un servicio eficiente y efectivo. De esta manera, la muestra aporta que si la Gestión Pública se apropia de la tecnología facilitará los procesos administrativos, fortalecerá la atención, brindará calidad de vida a los usuarios y minimizará la congestión de solicitudes, porque la atención será directa y resolverá inmediatamente las situaciones. Todo ello, propicia la eficiencia y eficacia, que realmente, hace falta en las instituciones públicas producto a la falta de gerencia y las deficiencias en cuanto al uso de TIC.

Tabla 15 Respuestas aportadas por la muestra en estudio al indicador: Transparencia

ÍTEMS	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
25 La gestión pública en el municipio mediante plataformas digitales fortalece la transparencia institucional	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0
26 Promueve la transformación digital una Gestión Pública transparente en sus procesos internos.	13	100	0	0	0	0	0	0	0	0

Nota: Elaboración Propia

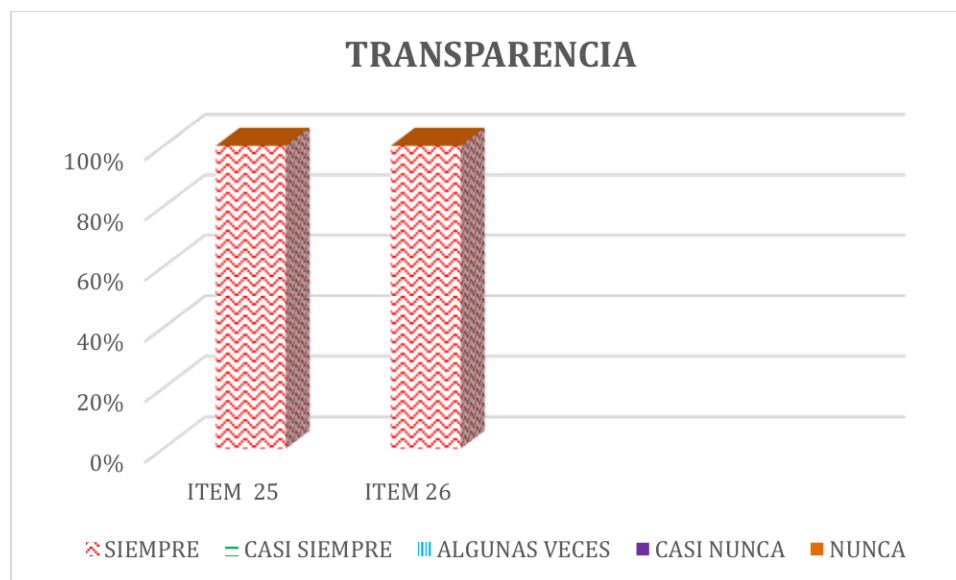


Figura 11 Promedio Porcentual de las respuestas emitidas por la muestra en estudio al indicador: Transparencia

Lo expresado en la Tabla XV y figura XI para el indicador transparencia indicó que para el ítem 25 un 100% de la muestra reflejo que “siempre” la gestión pública en el municipio mediante plataformas digitales fortalece la transparencia institucional. Asimismo, para el ítem 26 un 100% de la muestra reflejo que “siempre” promueve la transformación digital una Gestión Pública transparente en sus procesos internos. Lo expuesto, implica que la transparencia se puede dar si se apretura la inserción de los entornos digitales, porque los ciudadanos pueden desarrollar sus procesos y solicitudes resultando abierta la información y las respuestas a recibir.

En correspondencia a ello, se puede evidenciar que existen debilidades en cuanto a la Gestión Pública, representado en falta de gerencia en los procesos que efectúan, acompañado de una falta de integralidad de las instituciones que forman parte del Capital Social, que como redes sociales fortalecen el desarrollo de la gestión. Asimismo, la gobernanza se ve debilitada, porque la baja aplicabilidad del gobierno electrónico y la falta de cooperación permiten que la toma de decisiones se tome sin tomar en cuenta la participación de todos. Es por ello, que es vital la

participación activa de los ciudadanos porque ellos son corresponsables de las políticas que se ejecutan en el municipio.

Asimismo, en referencia a la participación ciudadana, se ve debilitada por lo anteriormente señalado, y la participación de todos es una necesidad para reforzar la democracia representativa y protagónica; ello se relaciona de manera significativa con la gestión pública permitiendo ejecutar planes y programas orientados a satisfacer las necesidades de los ciudadanos, razón por la cual, las herramientas tecnológicas de información constituyen una manera más sencilla sobre la acción política.

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.

En consecuencia, el marco jurídico que fundamenta en Venezuela las TIC incorporándola a la gobernanza digital, determinan la inclinación del Estado en constituirse en un gobierno electrónico, desde sumario de afiliación y esfuerzos para gestionar la información desde procesamiento y difusión de sistemas para permitir la utilización del conocimiento gerencial. Al respecto, el internet es una herramienta que ha permitido el diseño de las tareas con más disposición, asumiendo en balance que es un instrumento, que está a la socorro de todos e incluso de la sociedad; facilitando así los procesos entre la Gestión Pública como los ciudadanos; propiciando la simplificación de trámites administrativos, la transparencia, las TIC, aprovechando el representación jurídico venezolano que fortalece sus inserción en el campo de la Gestión Pública. Falta aún la inserción eficiente y efectiva de las TIC, fortaleciendo así, los procesos productivos, estableciendo portales web al servicio de los ciudadanos, siendo estos con más rentabilidad y eficacia.

## **FASE III. PRESENTACIÓN**

### **Conclusiones**

Respecto al trabajo realizado durante el proceso investigativo se arrojan las siguientes conclusiones:

Se examinó lo que respecta a la Gestión Pública desde el ámbito local y su concordancia con los medios digitales, cumpliendo el objetivo N° 1 donde se evidenció avances que se observan desde la Epidemia Covid-19 que aceleró las TIC desde lo público, logrando la optimización del servicio, el descongestionamiento, la respectiva planificación en las citas, el pago de servicio, la declaración de Impuesto sobre la rentas (ISLR), la atención oportuna y eficaz; dando respuesta

inmediata a las solicitudes presentes en dichas instituciones gubernamentales. Ciertamente, Tovar, ha logrado de manera parcial la inserción de las TIC generando un beneficio a la ciudadanía que desde cada lugar de residencia, puede realizar las respectivas solicitudes sin gasto de tanto tiempo. Aunado a ello, el Poder Judicial logró avances en plataforma tecnológica cobrando relevancia la telemática judicial, para garantizar la justicia. Consecuentemente, la digitalización de cada procedimiento público, de orden administrativo, favoreció la participación de las personas los hogares, estableciendo una dinámica de virtualidad y no presencialidad.

Además se logró describir cómo influye el marco jurídico venezolano en las TIC, cumpliendo lo cometido en el Objetivo N° 2 propiciando en este sentido, un examen de las pautas legislativas que avalan la inserción de las TIC permitiendo con ello, descubrir que realmente se está con lentitud de aplicabilidad de la norma, porque desde la CRBV (1999) establece el derecho a la tecnología que tiene todos los venezolanos y además, instituye el valor de la ciencia, la tecnología hacia el adelanto de la nación, por ende, califica de beneficio la innovación como mecanismos hacia la digitalización propiciando inclusión del internet hacia el crecimiento vertiginoso y económico del país.

Y el Precepto N° 825 DEL 10-05-2000, publicado en Gaceta Oficial N° 36.966, se inició la concepción del Gobierno Electrónico, enunciando el internet como medida única en beneficio de cada ciudadano que permita información, denota que los dispositivos jurídicos están, se requiere de inversión para incluir efectivamente las TIC en los procesos de justicia. Finalmente, se desarrolló una propuesta contentiva de cinco (5) acciones para la reincorporación de las TIC en la Gestión Pública en el municipio Tovar del estado de Mérida, especialmente los organismos perteneciente al Sistema de Administración Judicial y la Alcaldía del municipio Tovar; aspectos

que son esenciales implementar porque acelera la certeza hacia procesos transparentes, efectivos, cónsonos con el avance tecnológicos y garantes de la justicia.

### **Recomendaciones**

Lo evidenciado en la investigación, genera las siguientes recomendaciones:

#### **A la Alcaldía del municipio Tovar**

-Realizar un portal digital web que le permita gestionar todas las actividades que se ejecutan, condescendiendo a la ciudadanía participar activamente hacia el tratamiento de la contribución y la eficiencia administrativa porque la Administración pública actúa, como punto de apoyo y como palanca de las grandes transformaciones y necesidades de la localidad.

-Desarrollar servicios públicos digitales más inclusivos, eficientes, proactivos y de calidad para la ciudadanía permitiendo la interacción entre los usuarios y la institución mediante variedad de canales como asistentes virtuales, redes sociales, correo electrónico.

#### **Tribunales municipales y de Primera Instancia en lo Civil**

-Hacer la justicia a la ciudadanía mediante la apertura de espacios para el mejoramiento de la justicia.

-Disponer de un expediente Judicial Electrónico, que le permita a las distintas Administraciones Públicas con competencias en la justicia avanzar a una gestión judicial sostenible, con la apropiación de una justicia digital tecnológica, ágil, interconectada hacia instituciones judiciales sólidas.

-Habilitar la TIC desde la telemática para el logro de audiencias telemáticas, notificaciones, Poderes Apud Acta, citaciones; incluyendo la fe pública telemática para registradores, notarios y notarias.

-Brindar orientación para que las personas se apropien de manera efectiva y eficiente al uso de las TIC en el Sistema de Administración de Justicia.

### **A la comunidad**

-Orientar acciones dirigidas al desarrollo de las capacitaciones sobre la digitalización, para que los ciudadanos posean los conocimientos y desarrollen los procedimientos de manera eficiente y efectiva.

-Facilitar el adiestramiento desde instituciones universitarias para el fortalecimiento de las TIC en la Gestión Pública Municipal.

-Apropiarse de las normas jurídicas para ejercer acciones dirigidas a la defensa de los derechos y la inserción de la ciencia y la tecnología en la Gestión Pública.

-Propiciar Asambleas de ciudadanos dirigidas al fortalecimiento de las TIC en la Gestión Pública.

### **A las Universidades Públicas y Privadas**

-Progresar de manera significativa hacia planes de Estudio que sean dirigidos a la ciudadanía y a funcionarios Públicos para adiestrarlos en el uso efectivo de las TIC.

-Apoyar el uso de sistemas informáticos en las instituciones concernientes a la Gestión Pública optimizando los servicios que aprovisiona a la ciudadanía.

-Permitir la investigación que generen recomendaciones y propuestas prácticas para la facilitación de las TIC desde la Gestión Pública.

## **Planteamiento de la Propuesta**

### **Presentación**

Durante el año 2020, el mundo vivió una de los trances sanitarias impactantes porque el COVID-19 se direccionó el confinamiento de todos, quedando las instituciones cesadas por un lapso; lo que conllevó al desarrollo de estrategias basadas en la aplicabilidad de la Tecnología para seguir avanzando de manera significativa en las actividades cotidianas. Por ello, la ciudadanía estuvo frente a un dispositivo electrónico para poder continuar con las actividades. Efectivamente, la Gestión Pública entendió realmente, la urgencia de recurrir con sistemas informáticos para la interrelación con los ciudadanos, fortaleciendo así el derecho de escucha efectiva de la Administración Pública, adquiriendo desarrollar procesos de planificación, organización, dirección y control dirigido al desarrollo de procedimientos ajustados a Derecho. Ciertamente, en el campo de la Gestión a pesar, que se han utilizado en algunas oportunidades la tecnología; aún sigue existiendo dificultades para su utilización, funcionando con normalidad los tribunales mediante juicios tradicionales desde la presencialidad; tomando en consideración que durante la pandemia se desarrolló tanto decretos como jurisprudencia que permitieron la utilización de los entornos digitales en el procedimiento judicial.

Además, la legislación aprobada hasta ahora aunque trata de incorporarse a la tendencia de establecer las herramientas electrónicas en el desenvolvimiento de la Administración Pública, siguen siendo insuficientes y no ha existido hasta ahora una gestión seria que profundice e instale

la tecnología, aunado al hecho de que la potencialidad en esos textos legales no ha sido empleada a su cabalidad, lo cual agrava la situación y permite que sea letra muerta.

Todo ello, se ha complementado con los desafíos sociales actuales, porque el fenómeno social que se está observando en Venezuela desde la migración, está influenciando la digitalización en la Gestión Pública, porque los venezolanos residenciados en otros países requieren seguir en comunicación con la Administración Pública; especialmente los ciudadanos Tovareños que continúan cancelando servicios, pagos de impuestos, patentes, realizar trámites en las diversas oficinas, realizar trámites de tipo judicial; razón que digitalización es la protagonista que fortalece la interacción con dichos venezolanos fuera del territorio.

Las razones expuestas implica la necesidad de propuestas porque es urgente digitalizar la Gestión Pública para que se optimice los procedimientos, se agilice la respuesta, brinde la atención adecuada a los usuarios; brindando un servicio de calidad. Por tal razón, la Gestión Pública municipal desde la Alcaldía del municipio Tovar requiere de transformaciones óptimas para la apertura de la digitalización que permitan que los ciudadanos desde los hogares, desde los trabajos, desde el extranjero puedan entrar y realizar solicitudes de manera virtualidad, logrando calidad y el desarrollo social del municipio.

Asimismo, desde el ámbito judicial se tiene que iniciar por la modernización en las prácticas de la citación, de notificación, de juicios virtuales, de utilizar la telemática para dar continuidad en los procesos judiciales; donde las TIC viene evolucionando ya que todos tienen acceso a dispositivos tecnológico de comunicación. Su uso como tecnología auxiliar para la gestión procesal puede llegar a ser un determinante que facilitaría la justicia y la economía procesal. Claramente, la administración pública es capaz de usar medios electrónicos, tiene toda la base legal y verifica el requisito fundamental, que se describe a la cordialidad de origen del acto.

En referencia a ello, todos los actos que sean comunicados mediante la aclimatación de las TIC no menoscaban el Estado de Derecho, el debido proceso ni el derecho a la defensa, pues existen para la agilización, la comunicación y simplificación de los trámites y procesos.

Desde este enfoque, la presente propuesta va a ir direccionada a fortalecer el desarrollo de la digitalización en la Gestión Pública que se desarrolla en la Alcaldía del Municipio Tovar y en la Justicia que se ejecuta en los tribunales municipales y de Primera Instancia en lo Civil y Mercantil; proponiendo así soluciones efectivas a la implementación de las TIC en la Administración Pública fortaleciendo el desarrollo de procesos óptimos.

### **Objetivos de la propuesta**

#### *Objetivo general*

Diseñar acciones estratégicas para el desarrollo de la digitalización en la Gestión Pública perteneciente a la Alcaldía del municipio Tovar y los Tribunales municipales y de Primera Instancia en lo Civil y Mercantil del municipio Tovar del estado Bolivariano de Mérida.

#### *Objetivos Específicos*

-Lograr la implementación de la digitalización en la Gestión Pública municipal adscrita a la Alcaldía del municipio Tovar dirigida al desarrollo de los procedimientos administrativos para la eficiencia institucional y bienestar de los usuarios del municipio Tovar.

-Consolidar la digitalización en el Sistema de Administración de justicia para el desarrollo de procesos judiciales eficientes y efectivos en los Tribunales municipales y de Primera Instancia en lo Civil y Mercantil del municipio Tovar del estado Bolivariano de Mérida.

## PROPUESTA

---

**FASE I. OPERATIVA**      **Objetivo General:** Diseñar acciones estratégicas para el desarrollo de la digitalización en la Gestión Pública perteneciente a la Alcaldía del municipio Tovar y los Tribunales municipales y de Primera Instancia en lo Civil y Mercantil del municipio Tovar del estado Bolivariano de Mérida.

**Actividad N° 1**

**Contenido:** Gestión Pública municipal, inserción de las TIC

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo de Ejecución</b>	<b>Evaluación</b>
Lograr la implementación de la digitalización en la Gestión Pública municipal adscrita a la Alcaldía del municipio Tovar dirigida al desarrollo de los procedimientos administrativos para la eficiencia institucional y bienestar de los usuarios del municipio Tovar	Creación de un chat desde plataforma de whassapt y correo electrónico para la interacción entre el usuario y la oficina de Atención al Ciudadano para orientar los pasos y procedimientos para el contacto con las diversas oficinas que conforman la Alcaldía; acompañado de espacios para realizar reclamos y sugerencias en la búsqueda de una mejor Gestión Pública.	<b>Humanos:</b> Ingenieros de Sistemas Miembros de la Alcaldía de la oficina de atención al Ciudadano <b>Materiales:</b> -Teléfonos inteligentes -Computadora	Enero 2025	<b>Técnica:</b> Observación directa  <b>Instrumento:</b> Escala de estimación

---

## PROPUESTA

**FASE I. OPERATIVA**    **Objetivo General:** Diseñar acciones estratégicas para el desarrollo de la digitalización en la Gestión Pública perteneciente a la Alcaldía del municipio Tovar y los Tribunales municipales y de Primera Instancia en lo Civil y Mercantil del municipio Tovar del estado Bolivariano de Mérida.

**Contenido:** Gestión Pública municipal, inserción de las TIC

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Actividades</b>	<b>Recursos</b>	<b>Tiempo de Ejecución</b>	<b>Evaluación</b>
<p>Lograr la implementación de la digitalización en la Gestión Pública municipal adscrita a la Alcaldía del municipio Tovar dirigida al desarrollo de los procedimientos administrativos para la eficiencia institucional y bienestar de los usuarios del municipio Tovar</p>	<p>Creación de una app “TOVAR COMO UN TODO” que permita la integralidad de los departamentos que hacen vida en la Alcaldía ofreciendo un único punto de acceso digital para su relacionamiento con las oficinas adscritas a la Alcaldía, dirigido a la facilitación y simplificación de trámites administrativos realizados por la ciudadanía, para pagos de servicios, realizar solicitudes, solvencias, reclamos y sugerencias, entre otros.</p> <p>Establecer asambleas de ciudadanos que permitan explicar detalladamente el funcionamiento la app “TOVAR COMO UN TODO” explicando todas las ventanillas que se logran encontrar, los procedimientos que se pueden hacer, la creación de usuarios y claves entre otros, fortaleciendo la capacitación en materia tecnológica y la receptividad para el uso del sistema de la Gestión Pública.</p>	<p><b>Humanos:</b> Ingenieros de Sistemas Miembros de la Alcaldía de la oficina de atención al Ciudadano Consejos Comunales Capital Social Instituciones educativas Ciudadanos Radio y TV.</p> <p><b>Materiales:</b> -Teléfonos inteligentes -Computadora -Video been</p>	<p>Febrero- Marzo- Abril 2025</p>	<p><b>Técnica:</b> Observación directa</p> <p><b>Instrumento:</b> Escala de estimación</p>

## PROPUESTA

**FASE I. OPERATIVA**    **Objetivo General:** Diseñar acciones estratégicas para el desarrollo de la digitalización en la Gestión Pública perteneciente a la Alcaldía del municipio Tovar y los Tribunales municipales y de Primera Instancia en lo Civil y Mercantil del municipio Tovar del estado Bolivariano de Mérida.

**Contenido:** Gestión Pública municipal, inserción de las TIC

Objetivos Específicos	Actividades	Recursos	Tiempo de Ejecución	Evaluación
Lograr la implementación de la digitalización en la Gestión Pública municipal adscrita a la Alcaldía del municipio Tovar dirigida al desarrollo de los procedimientos administrativos para la eficiencia institucional y bienestar de los usuarios del municipio Tovar	<p>Realización de campañas publicitarias mediante el mArketing digital con influencers desde Radio y TV lograr una cultura de todos hacia la digitalización mediante la promoción eventos o mensajes referidos al tema.</p> <p>Organización de diversos eventos comunitarios, apoyando con diversos enfoques: educativos, sociales, deportivos, culturales entre otros.</p> <p>Desfiles de Carnaval</p> <p>Campeonatos municipales de football y béisbol.</p> <p>Aniversarios de Instituciones Educativas.</p> <p>Día de la madre en la comunidad.</p> <p>Día del Padre.</p> <p>Caminatas Ecológicas organizadas por la comunidad.</p> <p>Actividades Decembrinas en la comunidad; con el objeto de que desde plataformas digitales se promueva la participación ciudadana y se comunique directamente ayudando al fortalecimiento de actividades sociocomunitarias e integración desde la digitalización promovida desde la Alcaldía del Municipio Tovar.</p>	<p><b>Humanos:</b></p> <p>Ingenieros de Sistemas</p> <p>Miembros de la Alcaldía de la oficina</p> <p>Instituciones educativas</p> <p>Ciudadanos</p> <p>Medios de Comunicación</p> <p><b>Materiales:</b></p> <p>-Teléfonos inteligentes</p> <p>-Computadora</p> <p>-Video been</p>	<p>Todo el año 2025</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Observación directa</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Escala de estimación</p>

## PROPUESTA

**FASE I. OPERATIVA**    **Objetivo General:** Diseñar acciones estratégicas para el desarrollo de la digitalización en la Gestión Pública perteneciente a la Alcaldía del municipio Tovar y los Tribunales municipales y de Primera Instancia en lo Civil y Mercantil del municipio Tovar del estado Bolivariano de Mérida

**Contenido:** Gestión Pública municipal, inserción de las TIC

Objetivos Específicos	Actividades	Recursos	Tiempo de Ejecución	Evaluación
Consolidar la digitalización en el Sistema de Administración de justicia para el desarrollo de procesos judiciales eficientes y efectivos en los Tribunales municipales y de Primera Instancia en lo Civil y Mercantil del municipio Tovar del estado Bolivariano de Mérida	<p>Crear un Procedimiento Especial y Único de Audiencias Virtuales, aplicable en situaciones extraordinarias.</p> <p>Recolectar, unificar y compilar las diversas resoluciones de las salas que integran el TSJ y para crear una normativa Digital Única Procesal, transversal a todas las materias.</p> <p>Realizar notificaciones y citaciones electrónicas brindando avisos y documentos de la Gestión Pública minimizando los canales o procesos creados por la Administración Pública.</p> <p>Recepción virtual de solicitudes o diligencias que se introduzcan al Tribunal por parte de los abogados tanto parte actora como demandante y así minimizar los costos que acarrea dicho proceso.</p>	<p><b>Humanos:</b> Tribunales Ingenieros de Sistemas Jueces Alguaciles Secretaria Del Tribunal Abogados Ciudadanos Expertos citados por el Tribunal</p> <p><b>Materiales:</b> -Teléfonos inteligentes -Computadora</p>	Todo el año 2025	<p><b>Técnica:</b> Observación directa</p> <p><b>Instrumento:</b> Escala de estimación</p>

## Presupuesto 2025

*Tabla XVI. Presupuesto*

CONCEPTO	CANTID	VALOR	TOTAL
	AD	(\$)	(\$)
Creación de un chat desde plataforma de whassapt y correo electrónico para la interacción entre el usuario y la oficina de Atención al Ciudadano para orientar los pasos y procedimientos en las diversas oficinas que conforman la Alcaldía; acompañado de espacios para realizar reclamos y sugerencias en la búsqueda de una mejor Gestión Pública.	1	500	500
Creación de una App “TOVAR COMO UN TODO” que permita que los departamentos que hacen vida en la Alcaldía ofreciendo un único punto de acceso digital para su relacionamiento con las oficinas adscritas a la Alcaldía, dirigido a la facilitación y simplificación de trámites administrativos realizados por la ciudadanía, pagos de servicios, realizar solicitudes, solvencias, reclamos y sugerencias, entre otros.	1	10000	10000
Establecer asambleas de ciudadanos que permitan explicar detalladamente el funcionamiento la app “TOVAR COMO UN TODO” explicando todas las ventanillas que se logran encontrar, los procedimientos que se pueden hacer, la creación de usuarios y claves entre otros, fortaleciendo la capacitación en materia tecnológica y la receptividad para el uso del sistema de la Gestión Pública.	5	60	1600
Realización de campañas publicitarias mediante el mArketing digital con influencers desde Radio y TV lograr una cultura de todos hacia la digitalización mediante la promoción eventos o mensajes referidos al tema.	12	150	1800
Crear un Procedimiento Especial y Único de Audiencias Virtuales, aplicable en situaciones extraordinarias	15	300	4500
<b>TOTAL</b>			<b>28.300\$</b>

Nota. Elaboración propia

## REFERENCIAS

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2001). Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial N°. 37.305 del 17 de octubre de 2001.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2001). Ley Especial contra los Delitos Informáticos. Gaceta Oficial N°. 37.313 del 30 de octubre de 2001.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2005). Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Gaceta Oficial 38.204 de fecha 08-06- 2005. Caracas.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2010). Ley Orgánica del Poder Público Municipal. Gaceta Oficial N°. 39.163 del 22 de abril de 2010.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2005). Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Gaceta Oficial 38.242 de fecha 03-08- 2005. Caracas.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2010). Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Gaceta Oficial 38.575 de fecha 16-12- 2010. Caracas.

Asamblea Nacional de la República Bolivariana de Venezuela (2013). Ley de Infogobierno. Gaceta Oficial N°. 40.274 del 17 de abril de 2013.

Asamblea Nacional Constituyente (1999). Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Gaceta oficial N°. 5.453. Extraordinario del 24 de marzo de 2.000.

Barandiaran, X., Murphy, A., Canel, M. (2022). ¿Qué Aporta La Escucha Al Capital social?: Lecciones De Un Proceso De Aprendizaje De líderes Públicos». *Gestión Y Política Pública* 31 (1):1-30 Doi: <https://doi.org/10.29265/gypp.v31i1.1011>.

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)

Carreño, M., & Pérez, C. (Julio-Diciembre de 2019). Gestión del gobierno electrónico en las alcaldías. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*. 4(8), (160-177)

Crespo, O. (2011). Gestipolis: Una definición de calidad. Doi: <https://www.gestipolis.com/una-definición-de-calidad/>

Enrique, R., y Gil, R. (2019). Gobierno abierto para la modernización del Estado. *Nóesis. Revista de ciencias sociales*, 28(56). Doi: [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)

Figueroa, J. (2006). El hombre, clave fundamental en el desarrollo. Universidad del Zulia. Doi: <https://www.redalyc.org/pdf/122/12215306.pdf>

Guerrero, C. y Rodríguez, M.. (2022). Retroceso del Gobierno Electrónico en Venezuela. Caso: gobernación del Táchira y alcaldía de San Cristóbal. Revista InveCom / ISSN En línea: 2739-0063, 2(2), 326–353. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8088222>

Hopenhayn, M., y Sojo, A.(2011). Sentido de pertenencia de sociedades fragmentadas. América Latina desde una perspectiva global. Polis, Revista Latinoamericana, Volumen 11, N° 31, 2012, p. 547-552. Doi: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682012000100031>

Horna, E., Peralta, M., Horna, E., t Heredia, F. (2023). Relación entre la gestión pública y el desarrollo sostenible, revisión literaria. Revista Podium no.44 Samborondón jun./dic. 2023. DOI: <https://doi.org/10.31095/podium.2023.44.6>

Kaufman, E. y Oszlak, O. (2014). Teoría y práctica del gobierno abierto: Lecciones de la experiencia internacional. Doi: <http://www.redgealc.org/teoria-y-practica-del-gobierno-abierto-lecciones-de-la-experiencia-internacional/contenido/5951/es/>

Martinez, R., Ayala, E., y Aguay, S. (2015). Confianza y capital social: evidencia para México. Economía, Sociedad y Territorio, vol. xv, núm. 47, 2015, 35-59. Doi: <https://www.scielo.org.mx/pdf/est/v15n47/v15n47a3.pdf>

Najui, J. (2021). El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. *Observatorio Laboral Revista Venezolana*, 4(8), 22-35.

Núñez, E., y Paredes, T. (2018). Las Tecnologías de Información y Comunicación TIC y su integración en las universidades públicas venezolanas en el contexto Latinoamericano. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3(6). Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/390>

Quintero, J.; Sulbaran, N.; Peña, M. (2014). Balance de la implementación del gobierno electrónico en la gestión pública en Venezuela. *Negotium*, vol. 10, núm. 28, mayo-agosto, 2014, pp. 46-60 Fundación Miguel Unamuno y Jugo Maracaibo, Venezuela.

Quispe, E.(2018). Efectividad de la implementación del gobierno electrónico y digital en la gestión institucional de gobiernos regionales. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(5), 2079-2094. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.3239](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3239)

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, A. (2018). Diseño y aplicación de un software gerencial para el fortalecimiento de la gestión pública en el municipio Tovar. Trabajo de Maestría en Administración de Empresas. Universidad Nacional Experimental de las Fuerzas Armadas.

Santiago, J. (2023). La gestión pública en el desarrollo del modelo de administración pública.

Tarantino, S. (2020). Gestipolis: La nueva Ciencia de los Servicios. Doi: <https://www.gestipolis.com/la-nueva-ciencia-de-los-servicios/>

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>

Zambrano, D., Y Zambrano M. (2023). Tecnologías de Información y Comunicación en la gestión pública local. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(104), 1519-1533. Doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.104.9>

## ANEXOS

## ANEXO A

UNIVERSIDAD VALLE DEL MOMBOY  
VICERRECTORADO ACADEMICOFACULTAD DE CIENCIAS JURIDICAS, POLITICAS Y SOCIALES  
CARRERA DE DERECHO

## CUESTIONARIO

ITEMS	ALTERNATIVAS				
	S	CS	AV	CN	N
<b>INDICADOR: CAPITAL SOCIAL</b>					
1. Considera que el capital social participa en el desarrollo de una Gestión Pública aplicando los entornos digitales					
2. Promueve el capital social la confianza para la implementación de entornos virtuales en la Gestión Pública					
3. Promueve la Gestión Pública Municipal la oportunidad de propiciar entornos digitales desde la asociatividad social					
4. Considera que la participación de los ciudadanos organizados en redes sociales propicia la eficiencia de la Gestión Pública en la digitalización.					
<b>INDICADOR: GOBERNANZA</b>					
5. Tiene la capacidad la capacidad la Gestión Pública Municipal de llevar adelante metas públicas mediante el uso de los entornos digitales					
6. Considera que la gobernanza postula un nuevo estilo de gobierno basado en la digitalización para el logro del al eficiencia					
<b>INDICADOR: PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>					
7. Promueve la participación ciudadana alternativas que faciliten el desarrollo de la digitalización en la Gestión Pública					
8. Considera que la participación ciudadana es clave al momento de generar tomar de decisiones que estén orientadas al impulso de la digitalización en la Gestión Pública Municipal					

<b>INDICADOR: ACCESO A LA TECNOLOGÍA</b>					
9. El uso de la Tecnología desde la Gestión Pública Municipal fortalece los procesos gerenciales					
10. Consideras que el acceso plataformas digitales optimiza el trabajo de la Gestión Pública					
11. Facilita el acceso de la tecnología al trabajo interno de la Gestión Pública					
12. Aplica la Gestión Pública Municipal procesos de Digitalización para optimizar sus funciones					
<b>INDICADOR: BENEFICIOS</b>					
13. El uso de entornos digitales permite el desarrollo de procesos administrativos eficientes					
14. Considera que la implementación de entornos digitales beneficia el cuidado del ambiente mediante la reducción del papel en las oficinas					
<b>INDICADOR: APLICACIÓN JURÍDICA</b>					
15. Considera que la aplicación jurídica ha estado actualizada productos de los cambios tecnológicos en el país					
16. El uso de normas jurídicas facilita la inserción de los entornos digitales en los procesos administrativos judiciales y civiles					
<b>INDICADOR: USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS</b>					
17. Se aplica el uso de las nuevas tecnologías para la celeridad de los procesos administrativos en los despachos civiles y judiciales					
18. Fortalece el uso de las nuevas tecnologías en una Gestión Pública óptima					
<b>INDICADOR: INSERCIÓN DEL INTERNET</b>					
19. Cuentan las oficinas con el servicio de internet que permite la digitalización					
20. Considera que el internet aporta beneficios a los ciudadanos mediante la facilidad de la gestión y la oportuna respuesta por parte de los funcionarios públicos.					
<b>INDICADOR: SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS</b>					

21. Considera que la digitalización facilita el desarrollo de trámites administrativos					
22. En el municipio se implementa la digitalización como herramienta tecnológica que favorece la simplificación de trámites administrativos.					
<b>INDICADOR: EFICIENCIA Y EFICACIA</b>					
23. Considera que si se implementa la digitalización se logrará gobiernos más eficientes y eficaces					
24. Permite la Gestión Pública a través de los entornos digitales brindar un servicio eficiente y efectivo					
<b>INDICADOR: TRANSPARENCIA</b>					
25. La gestión pública en el municipio mediante plataformas digitales fortalece la transparencia institucional					
26. Promueve la transformación digital una Gestión Pública transparente en sus procesos internos.					

## ANEXO B

## COEFICIENTE DE PROPORCIÓN DE RANGO (C.P.R.)

## Instrumento

Ítems	Jueces (J)			$\Sigma r_i$	Pri	PPRi	%
	1	2	3				
1	2	3	3	8	2,66	0.886	89
2	3	3	3	9	3,00	1,00	100
3	3	3	3	9	3,00	1,00	100
4	3	3	3	9	3,00	1,00	100
5	2	2	3	7	2,33	0.776	78
6	3	3	3	9	3,00	1,00	100
7	3	3	2	8	2,66	0.886	89
8	3	3	3	9	3,00	1,00	100
9	3	3	2	8	2,66	0.886	89
10	3	3	2	8	2,66	0.886	89
11	3	3	3	9	3,00	1,00	100
12	3	3	3	9	3,00	1,00	100
13	3	3	3	9	3,00	1,00	100
14	3	3	3	9	3,00	1,00	100
15	3	3	2	8	2,66	0.886	89
16	3	3	2	8	2,66	0.886	89
17	3	3	3	9	3,00	1,00	100
18	3	3	3	9	3,00	1,00	100
19	3	3	3	9	3,00	1,00	100
20	3	3	3	9	3,00	1,00	100
21	3	2	3	8	2,66	0.886	89
22	3	3	3	9	3,00	1,00	100
23	2	2	3	7	2,33	0.776	78
24	3	3	3	9	3,00	1,00	100
25	3	3	2	8	2,66	0.886	89
26	3	3	2	8	2,66	0.886	89
						<b>23,64/26</b>	

$$CPR = \Sigma PPRi / N$$

Coefficiente de Proporción de Rango

(CPR) =

**0.9092**

La interpretación del C.P.R. es Mayor que 0,80: validez y concordancia Muy Alta.

## ANEXO C

## CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

I/ S	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	$\Sigma$	$X_i$	$S_i$	$St^2$
1	3	5	4	5	5	5	5	4	4	3	43	4,3	0,61	0,37
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49	4,9	0,09	0,01
3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	47	4,7	0,21	0,04
4	5	4	5	3	5	5	5	5	5	5	47	4,7	0,41	0,17
5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	4	44	4,4	0,44	0,19
6	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	47	4,7	0,21	0,04
7	3	5	4	5	5	5	5	4	5	4	45	4,5	0,45	0,20
8	3	5	4	3	5	2	4	4	5	3	38	3,8	0,99	0,98
9	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	47	4,7	0,21	0,04
10	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	48	4,8	0,16	0,03
11	4	5	5	4	3	5	5	5	4	4	44	4,4	0,44	0,19
12	3	5	4	3	4	4	5	4	5	3	40	4	0,60	0,36
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	5	0,00	0,00
14	5	5	4	3	5	4	4	5	5	5	45	4,5	0,45	0,20
15	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	4,9	0,09	0,01
16	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	48	4,8	0,16	0,03
17	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	48	4,8	0,16	0,03
18	4	5	5	4	5	5	3	5	5	4	45	4,5	0,45	0,20
19	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47	4,7	0,21	0,04
20	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	37	3,7	0,21	0,04
21	4	5	5	3	5	4	4	4	4	4	42	4,2	0,36	0,13
22	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	47	4,7	0,21	0,04
23	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	46	4,6	0,24	0,06
24	3	5	5	4	5	4	4	4	5	4	43	4,3	0,41	0,17
25	4	5	4	5	5	5	5	5	5	4	47	4,7	0,21	0,04
26	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	48	4,8	0,16	0,03
To	11	12			12	12	12	11	12	10	122	<b>122.</b>		
.	0	8	119	111	4	2	1	8	0	8	8	<b>8</b>	<b>8,93</b>	<b>4,29</b> <b>5,44</b>

## Descripción Confiabilidad del Instrumento.

$\alpha$  = Alfa de Combrach.

$X_i$  = Media de los ítems.

I = Número de Ítems.

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

$St^2$  = 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 a los instrumentos dio como resultado **0,9231** indicó que es confiable para ser aplicado a la muestra en estudio.

$$\alpha = \frac{30}{30 - 1} \left[ 1 - \frac{5,44}{137,50} \right] = 0,9231$$

## 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.

<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: El instrumento está bien estructurado, los ítem se apropian a la investigación y se adaptan a las variables y los respectivos indicadores; aspecto que permite evidenciar que el instrumento va a recolectar información relevante y de interés a la investigación.

·

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:

**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: Excelente instrumento, está bien estructurado, tiene relación los indicadores con las variables.

Validado por: Prof. Bertha Elisa Méndez Msc.

Cédula de Identidad: 8.089.150

Lugar de trabajo: Universidad Politécnica Territorial de Mérida Kleber Ramírez. Profesión: Profesora en Educación Integral, Esp en Gerencia Educativa, Magister en Orientación Educativa.

Firma: 

**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: Excelente instrumento, un tema de interés en la gestión Pública como lo es la digitalización, que aún todavía se está en proceso de su inserción.

Validado por: Licdo. Omar Enrique Rojas Msc.

Cédula de Identidad: 13.229.720

Lugar de trabajo: FUNDABIT. Profesión: TSU en Informática, Licdo. en Educación Integral, Esp en Gerencia Educativa, Magister en Pedagogía Crítica.

Firma: