

INNOVACIÓN DIGITAL EN LA GESTIÓN PÚBLICA: RETOS JURÍDICOS EN VENEZUELA

Digital Innovation in Public Management: Legal Challenges in Venezuela

Oriana Isabella Escalante Rua
Universidad Valle del Momboy (UVM), Venezuela.
isabella.escalante890@gmail.com

Cómo Citar: Escalante Rua, O. (2025). Innovación Digital En La Gestión Pública: Retos Jurídicos En Venezuela. *Momboy* (23), 165-173. <https://doi.org/10.70219/mby-232025-387>

RESUMEN

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

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

ABSTRACT

Technology has made great advances over time, even transforming the systems of various governments, something that has not yet been observed in Venezuela. Therefore, the main objective of this work is to analyze the challenge posed by public management in digital environments and the use of new technologies in light of the Venezuelan legal framework. The methods used were documentary data collection and a quantitative questionnaire for

Recibido	Revisado	Aceptado
01/02/2025	10/04/2025	25/04/2025



a population of one hundred people belonging to the Tovar Municipality in the State of Mérida. The results showed that public management still faces a challenge, despite the fact that various institutions already use relatively advanced software. They must also rebuild trust with citizens, an essential requirement for social capital. One way to do this is through the implementation of new technologies such as AI. In conclusion, since an update to current laws is not necessary, continued institutional modernization is recommended to move toward e-government or open data governance, as well as the implementation of digital systems in governorates and mayoralties that offer online procedures and citizen service.

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

Introducción

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

El artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela apoya la ciencia y tecnología como herramientas esenciales para el desarrollo. En 2024, el Ministerio de Ciencia y Tecnología recibió el 0,8% del presupuesto nacional para fomentar la innovación. A la par, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (2005) establece que el Estado debe promover políticas públicas para resolver problemas sociales a través de la ciencia y la tecnología. A raíz de ello, se presentan en la investigación como problemas generales y específicos lo siguiente:

¿Cuál es el desafío que enfrenta la gestión pública para avanzar en la modernización de los sistemas digitales y como se implicarían la nuevas tecnologías, como la IA, en el marco jurídico? ¿Qué relevancia tiene la IA como herramienta en las instituciones públicas? ¿Cuál sería el riesgo de implementar la IA en el sistema jurídico dentro de la gestión pública? ¿Cuál es la influencia que generaría el marco jurídico en el avance tecnológico? ¿Cuál sería la forma de generar confianza en la población ante el sector público? ¿Cómo se mantendría la transparencia de los procesos?

Por consecuencia, se estableció como objetivo general: Analizar el Desafío de la Gestión Pública en los Entornos Digitales y el Uso de las Nuevas Tecnologías a la Luz del Marco Jurídico Venezolano. Y, como objetivos específicos: Estudiar con mayor precisión qué hace falta para que la gestión pública tenga un mejor desenvolvimiento con el mundo digital, generar confianza y aumentar la participación ciudadana; Plantear el escenario que tendrá la IA en torno a la gestión pública y el capital social visto como una manera de fomentar la participación ciudadana y cuál sería el riesgo que implica su uso.

Establecer cuál es la relación actual entre la gestión pública local, el capital social y los entornos digitales y como se mantendría la transparencia de los procesos; Describir cuál es la influencia del marco jurídico venezolano en el uso de la tecnología dentro de la gestión pública en el Estado Mérida; Y, determinar cómo aprovechar el uso de las nuevas tecnologías en conjunto del marco jurídico venezolano para mejorar los entornos digitales del Estado Mérida.

Teorías

El trabajo realizado se fundamentó en estudios previos venezolanos e internacionales. En primer lugar, se tiene a Flores (2023) cuya investigación analiza la inclusión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la gestión judicial venezolana. Destacó cómo las TIC han transformado los procesos judiciales mediante medios alternativos como acuerdos y mediaciones. Concluyó que es necesario adoptar las TIC de forma expandible para modernizar la gestión judicial, lo que guarda relación con la transformación digital en la gestión pública.

De segundo esta Sandoval (2021) quien explora la situación de los datos abiertos en la administración pública venezolana. Identifica una falta de políticas eficientes en este ámbito y concluye que, aunque hay avances, aún queda mucho por mejorar para que los datos abiertos sean accesibles y actualizados, algo crucial para una gestión transparente. En tercero encontramos a Mejía (2021) que, en su tesis, aborda el gobierno digital como una estrategia para modernizar la gestión pública en Perú. Demuestra que el uso de metodologías ágiles y tecnologías dinámicas puede robustecer los servicios electrónicos, brindando lecciones aplicables para Venezuela.

De cuarto a Ocaña et al. (2021) quienes analizan la inteligencia artificial (IA) en la gestión pública. Destacan su potencial para procesar grandes volúmenes de datos y tomar decisiones eficientes, aunque señala los riesgos de reemplazo de trabajos humanos. Relevante para entender cómo la IA puede modernizar el sector público en Venezuela. En quinto lugar, están Ospina y Zambrano (2020) que reflexionan sobre el gobierno digital e inteligencia artificial en Colombia. Concluyen que la digitalización mejora la gestión pública y ayuda a enfrentar problemas sociales. Comparar este caso con Venezuela permite visualizar las oportunidades y desafíos del país.

En sexto, Pinho (2020) examina el gobierno abierto y la participación ciudadana en Venezuela, resaltando la necesidad de transparencia y acceso a información pública. Aunque aún es un concepto incipiente, es crucial para el desarrollo de un modelo de gestión más inclusivo. Y, en séptimo se encuentra Morales et.al. (2020) que investigan el gobierno digital en América Latina, destacando su impacto en la transparencia y comunicación gubernamental. Su comparación entre Estados Unidos y Ecuador ofrece un marco para evaluar el progreso de Venezuela en este ámbito.

Aunado a ello se destacaron teorías claves sobre: el capital social que define la confianza, normas y redes como pilares esenciales en las relaciones sociales e institucionales, elementos críticos para fomentar la democracia y la estabilidad en la gestión pública; La innovación refleja los avances necesarios para cerrar la brecha entre países ricos y pobres, promoviendo cambios tecnológicos que potencien la sociedad a nivel político, social y económico; la gestión pública se centra en el acceso ciudadano a datos y transparencia en las acciones de las instituciones. Esto fomenta la participación activa de los ciudadanos en decisiones y procesos administrativos.

La tecnología y digitalización, con el uso de las TIC, impulsan servicios administrativos más rápidos y organizados, transformando sectores como la salud, educación y gobierno; la inteligencia artificial (IA) es presentada como una herramienta innovadora que realiza tareas complejas y optimiza procesos administrativos; el marco jurídico es fundamental para sostener el desarrollo tecnológico en Venezuela. La constitución y leyes como la Ley de Infogobierno y la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación promueven el uso de nuevas tecnologías.

Método

La investigación se enfocó en analizar los desafíos que enfrenta la gestión pública en entornos digitales en Venezuela, utilizando un diseño no experimental con enfoque descriptivo, apoyado en métodos documentales y cuantitativos. Se usó un diseño no experimental que permitió recopilar información de diversas fuentes para comprender la situación y proponer soluciones realistas. Con un nivel descriptivo, ya que analizó características del uso de tecnología en la gestión pública, incluyendo cómo la inteligencia artificial puede impactar en la transformación del sector. Parte de esto se puede entender por objetivo en el siguiente cuadro de operacionalización de variables:

Tabla 1.
Operacionalización de las Variables

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

en el Estado
Mérida

documental
y resultados.

5. Determinar cómo aprovechar el uso de las nuevas tecnologías en conjunto del marco jurídico venezolano para mejorar los entornos digitales del Estado Mérida.

Para el método cuantitativo se empleó una encuesta a una población que estuvo compuesta por noventa y cinco (95) personas de veinte (20) a ochenta y seis (86) años del Municipio Tovar, Estado Mérida, junto a cinco (5) estudiantes, sumando un total de cien (100) encuestados. Esta estuvo estructurada por nueve (9) preguntas diseñadas para medir percepciones sobre el tema con una escala de Likert establecida del uno (1) al diez (10), el cuestionario estuvo completamente basado en los objetivos de este trabajo. Dicha encuesta fue realizada durante el periodo del mes de julio de dos mil veinticuatro (2024). Como anteriormente se expuso, como metodología también se implementó el análisis documental de trabajos previos, entrevistas y artículos relacionados con la temática.

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

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

Por ello, la encuesta fue revisada por tres expertos para garantizar su validez y confiabilidad. Para el análisis de datos recolectados se implementó una escala Likert para analizar las respuestas. Además, los datos se organizaron en tablas y gráficos para facilitar su interpretación (se pueden observar en el trabajo completo). Gracias a esta metodología utilizada otorgo un enfoque que permitió integrar diversas perspectivas, tanto cuantitativas como cualitativas, para evaluar la situación actual de la digitalización en la gestión pública y su relación con las tecnologías emergentes como, por ejemplo, la inteligencia artificial (IA).

Resultados

Luego de un exhaustivo estudio se encuentra que los encuestados mostraron un nivel mixto de confianza en los procesos digitales actuales, indicando que un segmento importante de la población no se siente seguro con estos sistemas. Sin embargo, un porcentaje significativo tiene opiniones neutrales, lo que refleja una oportunidad de mejora. Al referirnos al tema de la capacitación digital en la gestión pública, la gran

mayoría (es decir, el noventa y cuatro por ciento (94%) está de acuerdo en que es necesario invertir en capacitación digital para optimizar la eficiencia de los funcionarios en el manejo de tecnologías.

Ahora bien, un cuarenta por ciento (40%) considera que las leyes venezolanas apoyan la integración tecnológica en la gestión pública, aunque un sector opina que aún hay carencias. Por otro lado, hay un reconocimiento de que las instituciones han avanzado en digitalización, pero aún un treinta y cinco por ciento (35%) de la población percibe que no están suficientemente actualizadas. Sin embargo, al hablar de la inteligencia artificial (IA) se encuentran opiniones divididas sobre su implementación, un treinta y siete por ciento (37%) ve a la IA como una herramienta clave para mejorar procesos legales y reducir corrupción.

En cuanto a las redes sociales y participación ciudadana, un sesenta y cuatro por ciento (64%) piensa que las redes sociales pueden fortalecer la participación ciudadana, mostrando su potencial para conectar instituciones públicas y ciudadanos. En el caso de los sistemas online para trámites, todos los encuestados (cien por ciento (100%) están de acuerdo en que las instituciones gubernamentales deberían establecer sistemas digitales más prácticos para agilizar trámites.

Al igual que al mencionar el desarrollo digital en el Estado Mérida, la totalidad de los participantes cree que el Estado Mérida requiere mayores avances tecnológicos y digitales, destacando la necesidad de sistemas más eficientes y modernos. Y que, en la Colaboración público-privada, un ochenta y ocho por ciento (88%) apoya la colaboración entre instituciones gubernamentales y empresas privadas como un medio para impulsar el desarrollo digital.

170

Por ello, los resultados muestran una clara necesidad de modernización tecnológica en la gestión pública, especialmente en el Estado Mérida. La confianza en las instituciones es un área crítica que puede fortalecerse mediante la capacitación digital para funcionarios públicos; la actualización de plataformas digitales para trámites más simples y eficaces; la implementación de la IA para optimizar procesos legales y reducir prácticas corruptivas.

La relación entre la gestión pública, el capital social y los entornos digitales evidentemente se encuentra fracturada en algunos aspectos. Sin embargo, la transparencia y la interacción adecuada mediante redes sociales pueden ayudar a reconstruir esta confianza, generando una mayor participación ciudadana. Finalmente, la colaboración público-privada destaca como una solución viable para impulsar el desarrollo digital, especialmente si las instituciones gubernamentales aprovechan el marco jurídico existente para avanzar hacia un gobierno electrónico y sostenible.

En conclusión, durante el desarrollo del estudio, se evidenció la relevancia de transformar la gestión pública hacia sistemas más tecnológicos y digitales, como una vía para agilizar procesos, fortalecer la confianza ciudadana y fomentar una mayor participación. Aunque ya existen avances significativos en algunos sectores, como el uso de herramientas tecnológicas en el SENIAT, SAIME y otras instituciones, se reconoció que todavía persisten limitaciones considerables en el ámbito digital, como plataformas desactualizadas y dificultades en la atención ciudadana.

El trabajo realizado destacó que la gestión pública puede beneficiarse enormemente de la implementación de tecnologías disruptivas como la inteligencia artificial (IA). Esta herramienta tiene el potencial de mejorar la eficiencia administrativa, garantizar mayor transparencia en los procesos y facilitar la participación de los ciudadanos. Sin embargo, también se identificaron riesgos asociados a su implementación, como la resistencia por

parte de ciertos sectores, lo que subraya la necesidad de una adecuada preparación y regulación para minimizar cualquier impacto negativo.

Asimismo, se concluyó que la confianza ciudadana, representada en el concepto del capital social, es fundamental para el éxito de cualquier innovación tecnológica en el ámbito público. Las redes sociales y otros medios digitales pueden jugar un papel clave en mejorar esta relación al proporcionar información constante, fomentar la comunicación y crear un canal más directo entre las instituciones y la población. No obstante, se observó que el uso inadecuado de estas herramientas puede fracturar dicha relación, especialmente si la información compartida no es pertinente ni clara.

El estudio también destacó que el marco jurídico venezolano ya cuenta con leyes que promueven la transformación digital, como la Ley de Infogobierno y la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. Sin embargo, se enfatizó que este marco necesita actualizarse y adaptarse para garantizar una implementación más eficaz de tecnologías avanzadas. En el caso del Estado Mérida, se identificaron áreas clave que requieren mayor inversión y colaboración con empresas privadas para impulsar el desarrollo digital y la modernización de los procesos administrativos.

Finalmente, se concluyó que el avance tecnológico y digital no solo transformará la gestión pública, sino que también fortalecerá la transparencia, reducirá la corrupción y promoverá una gobernanza electrónica más inclusiva. Esto requiere un enfoque integral que combine tecnología, capacitación de funcionarios, actualización legislativa y el compromiso ciudadano para construir un sistema más eficiente y equitativo. Algo que paulatinamente se ira observando en todas las instituciones públicas del país.

Conclusión

La evolución tecnológica ha transformado de manera significativa los sistemas de gestión pública en muchos países del mundo, estableciendo nuevos estándares de eficiencia, transparencia y participación ciudadana. Sin embargo, en Venezuela este progreso ha enfrentado retos significativos, lo que ha limitado el desarrollo de un sistema de gobierno electrónico robusto. A través de este trabajo, se analizó el desafío que enfrenta la gestión pública en los entornos digitales y el uso de las nuevas tecnologías, considerando el marco jurídico venezolano como un pilar para su implementación.

Los resultados obtenidos reflejan que, si bien algunas instituciones han realizado avances importantes en la adopción de tecnologías digitales, como el uso de plataformas electrónicas para trámites y servicios, aún se enfrentan serias deficiencias relacionadas con la falta de capacitación, inversión en infraestructura tecnológica y confianza ciudadana. El diagnóstico evidencia que los ciudadanos perciben estas deficiencias como una barrera que afecta su relación con las instituciones públicas, generando desconfianza y una limitada participación en los procesos administrativos y democráticos.

Es fundamental destacar que el marco jurídico venezolano, representado por leyes como la Ley de Infogobierno y la Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación, establece un soporte legal adecuado para promover la transformación digital en las instituciones públicas. Sin embargo, su implementación efectiva depende no solo de la normativa, sino también de un cambio cultural en la gestión pública, que fomente la innovación, la transparencia y la colaboración entre los sectores público y privado.

La integración de tecnologías avanzadas, como la inteligencia artificial, el uso de datos abiertos y las redes sociales, representa una oportunidad única para modernizar la gestión pública en el país. La IA, en particular, podría convertirse en una herramienta clave

para optimizar los procesos administrativos, garantizar la transparencia y mejorar la interacción entre las instituciones y los ciudadanos. Sin embargo, es crucial abordar los riesgos potenciales asociados con su uso, como la privacidad de los datos y la accesibilidad para todos los sectores de la sociedad.

Además, se identificó que la participación ciudadana, pilar fundamental del capital social, puede fortalecerse significativamente a través del uso adecuado de plataformas digitales y redes sociales. Estas herramientas permiten no solo una comunicación más directa y eficiente entre las instituciones y la sociedad, sino también la generación de confianza y empoderamiento ciudadano, lo cual es esencial para el desarrollo de una democracia sólida y transparente.

En este contexto, es evidente que el Estado Mérida, al igual que el resto de Venezuela, debe priorizar la inversión en infraestructura tecnológica, la capacitación de los funcionarios públicos y la promoción de acuerdos estratégicos con el sector privado para impulsar la innovación digital. Esto permitiría no solo mejorar los servicios públicos, sino también posicionar a la región como un ejemplo de modernización y progreso en un entorno global cada vez más competitivo y digitalizado.

En conclusión, se resalta que la transformación digital de la gestión pública venezolana es un desafío impostergable que requiere la integración de esfuerzos en múltiples niveles. Aunque existen avances y un marco legal propicio, el camino hacia un gobierno electrónico exitoso implica superar barreras estructurales, culturales y tecnológicas. La implementación de nuevas tecnologías debe ser vista como una oportunidad para fortalecer el vínculo entre las instituciones y los ciudadanos, promoviendo un modelo de gobernanza más eficiente, transparente y participativo. De esta manera, se contribuirá no solo al desarrollo del Estado Mérida, sino al progreso integral de Venezuela como nación.

Conflictos de interés: Los autores declaran no tener conflictos de interés.

Fuentes de Financiamiento: Ninguna declarada.

Referencias

- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Caracas. Gaceta Oficial Extraordinaria N° 36.860, 30 de diciembre de 1999. Asamblea Nacional. Art. 110.
- Corral, Y. (2022). Validez y confiabilidad en instrumentos de investigación: una mirada teórica. *Revista de Ciencias de la Educación*, 32(60), 2665-0231. <http://servicio.bc.uc.edu.ve/educacion/revista/60/art06.pdf0>
- Flores, C. (2023). La inclusión de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la gestión judicial venezolana. *GERENTIA*, 1(2023), 108-133. <https://investigacionuft.net.ve/revista/index.php/Gerentia/article/view/729/1065>
- Ley de Infogobierno. (2014). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*. N° 40.274, Caracas, Venezuela. https://www.mpppst.gob.ve/mpppstweb/wp-content/uploads/2015/02/LEY_DE_INFOGOBIERNO.pdf
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. (2005). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, N.º 38.242, Caracas, Venezuela. <https://www.refworld.org/es/leg/legis/acnur/2005/es/130629>
- Mejía, L. (2021). *Gobierno Digital para la modernización de la gestión pública: Una propuesta para el diseño de servicios digitales en el Ministerio de Relaciones Exteriores* [Tesis de maestría, Academia Diplomática del Perú Javier Pérez de

