



N° 1, V. 11 ENERO-JUNIO 2025/ Revista Científica Multidisciplinaria/  
ISSN: 2542-3037 <https://revistapt.edublogs.org/>



## VISIÓN SOCIO CULTURAL TRANSDISCIPLINARIA DE LA BRECHA DIGITAL EN GOBIERNO ELECTRÓNICO DEL MUNICIPIO BARINAS

Mireya Coromoto La Madriz de Suarez <sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), <sup>2</sup> mlamadriz60gmail.com

### Resumen

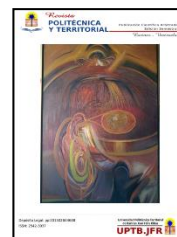
La informática y los nuevos medios de comunicación han transformado la vida ciudadana, en lo laboral, educativo y empresarial, revolucionado el accionar de las empresas privadas y dando impulso al comercio electrónico, márketing digital y el teletrabajo. Es así como se da paso al gobierno electrónico en los entes públicos, con una relación mediada por las tecnologías de información y comunicación (TICs) hacia un gobierno transparente, eficaz y cercano a los usuarios; cuya penetración está limitada debido a las brechas digitales tales como las geográficas, cognitivas, generacionales, entre otras. La investigación tuvo como objetivo principal generar un constructo desde la visión socio-cultural transdisciplinaria de la brecha digital del desarrollo y evolución del Gobierno Electrónico para el mejor funcionamiento de la gestión del Municipio Barinas del Estado Barinas. Se desarrolló bajo un paradigma cualitativo, enfoque fenomenológico, nivel descriptivo e interpretativo. Como resultado del estudio surge la brecha digital, denominada laboral o institucional, realmente existente en cualquier organización en el contexto de la cultura específica de la gestión pública. Con base a los resultados de la investigación, se plantea la propuesta de desarrollo y evolución del gobierno electrónico a ser implementado en la Dirección de planificación y urbanismo de la Alcaldía de Barinas, extrapolable a otros departamentos del gobierno municipal o regional del Estado.

### Palabras clave

Visión, Socio Cultural, Brecha digital, Transdisciplinarietà, Gobierno Electrónico.

Recibido: 2025-01-22 / Revisado: 2025-03-22/ Aceptado: 2025-05-21/  
Publicado: 2025-06-30 / Páginas:209-227

## TRANSDISCIPLINARY SOCIOCULTURAL VISION OF THE DIGITAL DIVIDE IN ELECTRONIC GOVERNMENT IN THE MUNICIPALITY OF BARINAS



Mireya Coromoto La Madriz de Suarez <sup>1,2</sup>

<sup>1</sup>Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), <sup>2</sup> mlamadriz60@gmail.com

### Abstract

Computer science and new media have transformed civic life, in the workplace, education, and business, revolutionizing the actions of private companies and boosting e-commerce, digital marketing, and telecommuting. This is how electronic government is introduced in public entities, with a relationship mediated by information and communication technologies (ICTs) towards a transparent, efficient, and user-friendly government; whose penetration is limited due to digital divides such as geographical, cognitive, generational, among others. The main objective of the research was to generate a construct from the transdisciplinary socio-cultural vision of the digital divide in the development and evolution of Electronic Government for the better functioning of the management of the Municipality of Barinas in the State of Barinas. It was developed under a qualitative paradigm, phenomenological approach, descriptive and interpretive level. As a result of the study, the digital divide emerges, referred to as labor or institutional, truly existing in any organization within the context of the specific culture of public management. Based on the research results, a proposal for the development and evolution of electronic government is put forward to be implemented in the Directorate of Planning and Urbanism of the Barinas City Hall, extrapolable to other departments of the municipal or regional government of the State.

### Keywords

Vision, Socio-Cultural, Digital Divide, Transdisciplinarity, Electronic Government..

Received: 2025-01-22 / Revised: 2025-03-22 / Accepted: 2025-05-21 /  
Published: 2025-06-30 / Pages: 209-227

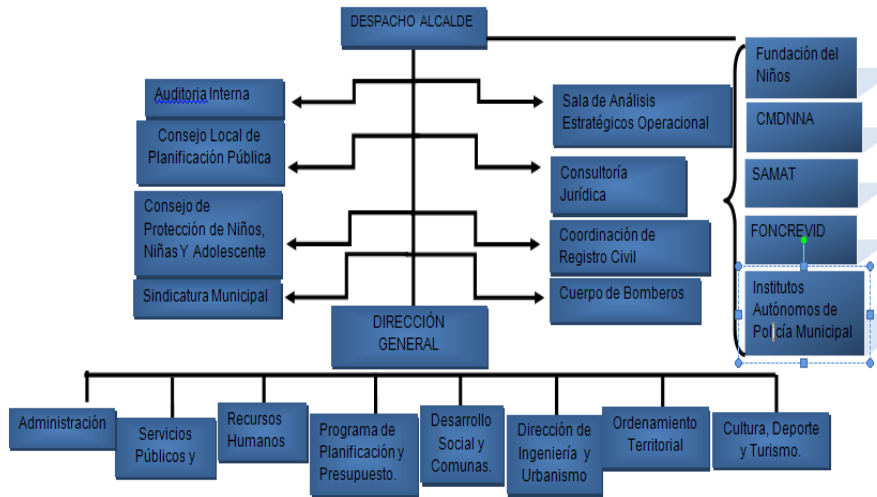


## Introducción

Son diversos los sectores que han cambiado su modalidad de gestión al implementar en sus empresas las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), las cuales han tenido un gran impacto en el ámbito empresarial. Sin embargo, es en la empresa privada donde ha habido mayor penetración y alcance con la implementación del big data, y el small data, sistemas de grandes almacenamientos de información, la inteligencia artificial, el comercio electrónico, el teletrabajo, entre otras formas de relación trabajo-comercio- hombre de la era digital.

Con respecto a la gestión pública ha surgido el gobierno electrónico, siendo el mismo una modalidad de gestión que ofrece mayor cercanía e información de los servicios prestados por los entes públicos, además de una mayor transparencia, con el uso de los medios tecnológicos disponibles, como las páginas web o portales y otros medios de comunicación e información; permitiendo el pago de aranceles, las permisologías, tramitaciones, y una mayor participación de los ciudadanos. A la par del desarrollo de estas tecnologías han surgido las brechas digitales, entendiendo las mismas como la oportunidad y capacidad que tienen los usuarios para acceder a ellas, ya sea debido a la distancia geográfica, los aspectos cognitivos, edad, género, conectividad y disponibilidad de los equipos.

En el caso de los gobiernos municipales, específicamente en la alcaldía del Municipio Barinas, se encuentra presentes la mayoría de las brechas señaladas; además de tener equipos computarizados desactualizados, existe la burocracia y decisiones que dependen del partido al cual corresponde la autoridad municipal, los cuales han implementado las políticas partidistas en los diferentes Departamentos o Direcciones, retardando entre otros aspectos su actualización tecnológica. A continuación se presenta el organigrama de esta institución pública (Figura 1)



**Figura 1.**

*Organigrama de la Alcaldía del municipio Barinas*

Nota: Información de la Alcaldía del municipio Barinas (2024)

La investigación se desarrolló en la Dirección de Ingeniería y Urbanismo, la cual tiene como competencia la tramitación de las permisologías para el desarrollo de la infraestructura de la municipalidad. Además de las solicitudes de emprendimiento de los pequeños y medianos comerciantes. Se evidenció retardo en las tramitaciones, dificultades de comunicación e interacción con los usuarios, las cuales en su mayoría se realizan a través de la atención al público de tipo presencial.

Por las razones expuestas, se plantea generar un constructo desde la visión socio-cultural transdisciplinaria de la brecha digital del desarrollo y evolución del Gobierno Electrónico para un mejor funcionamiento de la gestión del Municipio Barinas del Estado Barinas. La investigación, metodológicamente se enmarca en una investigación cualitativa, con un enfoque fenomenológico, con nivel descriptivo e interpretativo; siendo los informantes claves tres (3) de los directores que están al frente de los departamentos adscritos a la Dirección de Ingeniería y Urbanismo, además dos (2) de los usuarios de los mismos. De los planteamientos formulados se desprenden los propósitos del presente trabajo:



## ***Propósitos de la Investigación***

### *Propósito General*

Generar un constructo desde la visión socio-cultural transdisciplinaria de la brecha digital del desarrollo y evolución del Gobierno Electrónico para el mejor funcionamiento de la gestión del Municipio Barinas del Estado Barinas

### ***Propósitos Específicos***

Develar los significados epistemológicos, ontológicos y axiológicos que le atribuyen los actores sociales a la brecha digital en cuanto al desarrollo y evolución del Gobierno Electrónico en la Alcaldía del Municipio Barinas del Estado Barinas

Interpretar los aportes teóricos que delinear desde la perspectiva socio-cultural transdisciplinaria del contexto en estudio.

Crear un constructo desde la visión socio-cultural transdisciplinaria de la brecha digital del Gobierno Electrónico a implementarse en la gestión del municipio de Barinas.

## **Fundamentos teóricos**

Como parte fundamental del marco epistemológico del actual estudio, se hizo necesario la revisión de teorías, documentos e investigaciones previas realizadas hasta la fecha en cuanto a la utilización y penetración de las TICs en la administración pública a nivel local o municipal, conocido como infogobierno o gobierno electrónico y su interpretación por parte de los actores sociales.

Entre los trabajos revisados se tiene a Salvatierra (2022) en su investigación titulada: "Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo–Ayacucho 2021". El objetivo general consistió en determinar cómo contribuye de manera positiva la relación o actuación del gobierno electrónico y los usuarios, teniendo como base la transparencia en la gestión municipal. El trabajo se



desarrolló con un enfoque cuantitativo, no experimental, transeccional y correlacional. Para hallar la correlación entre las variables de la investigación, se utilizó una población de 40 usuarios, aplicando como instrumento de valoración la encuesta; logrando resultados de eficiencia de 72.5% para la variable gobierno electrónico, y una valoración de regular al 100% para la variable transparencia de información; además de una correlación de las variables de 0.912 y con un nivel de significancia de 0,01, lo cual indica una alta correlación entre ambas variables.

Así mismo, Medina, et al (2020), realizaron una investigación titulada: “Propuesta de Modelo conceptual para definir, catalogar y seleccionar Patrones de Gobierno Electrónico”, donde se estableció como objetivo general el definir patrones a partir de Buenas Prácticas con la finalidad de establecer un modelo conceptual para los gobiernos electrónicos implementados en Argentina. La propuesta se fundamentó en el hecho de que los gobiernos electrónicos consisten en la implementación de las Tics, de manera de establecer una relación transparente entre el gobierno y los ciudadanos; siendo necesaria la incorporación de las buenas prácticas como una manera de gobernanza en los diferentes niveles de mando gubernamental.

Son amplias las discusiones en torno a atribuir la brecha digital a diferentes factores entre los que se encuentran: la conectividad y las capacidades cognitivas para usar las TIC. Estos últimos factores denominados como analfabetismo digital y de contenido, más allá de la preparación intelectual del que usa o necesita tener acceso a las redes digitales. Por su parte Organismos como la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2020) indican:

La brecha es la línea divisoria entre el grupo de población que ya tiene la posibilidad de beneficiarse de las TIC y el grupo que aún es incapaz de hacerlo. En otras palabras, es una línea que separa a las personas que ya se comunican y coordinan actividades mediante redes digitales de quienes aún no han alcanzado ese estado avanzado de desarrollo”. (p. 45)



Siendo necesario por estos entes el crear o generar los recursos necesarios para mejorar el acceso al internet, tomando en cuenta aspectos de tipo logísticos el acceso a las tecnologías de última generación y de mayor alcance sino también como: la educación, idiomas, edades, diferencia de géneros entre otros.

Así mismo es importante analizar la complejidad y transcomplejidad que envuelve los asuntos públicos y por ende la administración pública, sobre la cual Guerrero (2010) señala:

La administración pública, tan noble como la ciencia política, ha sido objeto de la atención y el estudio de una gran cantidad de pensadores especializados en su cultivo y desarrollo. Pero hay que destacar que también ha ocupado a otros especialistas, entre los cuales se hallan filósofos, politólogos, humanistas, historiadores, epistemólogos, economistas y sociólogos, muchos de ellos dotados con gran crédito y autoridad académica.(p.19)

Para su entendimiento se hace necesario el estudio de las teorías, contrastándola con los hechos o actuaciones de quienes ejercen cargos directivos en los diferentes entes públicos; convergiendo todos los factores que involucran la prestación de servicios eficientes. Convirtiéndose de esta manera en una revisión interdisciplinaria que involucra todas las ciencias sociales y humanísticas.

Además de lo antes expuesto sobre la función pública, surge dentro de la misma la aplicación de las TIC; requiriendo para ello de una infraestructura adecuada, de funcionarios preparados profesionalmente y psicológicamente para este fin. Elementos importantes a ser verificados en los gobiernos locales, para conocer su evolución y alcance, siendo denominado este tipo de gestión como Gobierno electrónico (GE). A este respecto, Belloso y Perozo (2009) afirman:

El uso de estas herramientas por los gobiernos locales ayuda a procesos de democratización, puesto que permite la interacción de los ciudadanos con los funcionarios públicos, en relación a los servicios que éstos últimos les pueden brindar. (P141)



En cuanto al GE de los gobiernos locales del estado Barinas, específicamente el municipio Barinas, su uso se visualiza a través del portal principal [alcaldiaBarinas.gob.ve/](http://alcaldiaBarinas.gob.ve/), constituyendo este un medio de comunicación de tipo asincrónico sin interacción entre los diferentes departamentos de la Alcaldía y los usuarios; observándose, además, que su actualización no ha sido muy frecuente en los últimos años.

Por otra parte, se hizo una revisión de manera comparativa en la gestión de otras alcaldías dentro de Venezuela y el mundo, las cuales han implementado el gobierno electrónico para mejorar su gestión y comunicación con los usuarios; entre ellas se tomaron como referencia las del municipio Chacao, Sandiego, Miami y sus servicios derivados, en cuanto a: Información, Tramitación, Pago de aranceles, Tipos de elementos digitales, Páginas web (informativas, pago de aranceles), Blog (informativo), Redes sociales (Información e interacción), además de los Canales digitales.

Los fundamentos jurídicos de la presente investigación se basan principalmente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en las leyes y decretos a nivel nacional. Además de los tratados internacionales y la Declaración Universal de los Derechos del Hombre y de la U.N.E.S.C.O., entre los cuales se contempla la igualdad en el uso de los medios electrónicos garantizados a través de la conectividad de los diferentes países, la disposición de los equipos y la capacitación tecnológica a nivel educativo, social y empresarial.

Al respecto, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), en su Artículo 110, señala: “El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social” (p. 36). Entre las leyes que actualmente rige el uso de la tecnología se pueden mencionar, la Ley de Infogobierno sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación



(TIC) en los órganos y entes del Estado venezolano, del 17 de octubre de 2013 en la G.O. N° 40.274, teniendo como objeto:

Establecer los principios, bases y lineamientos que rigen el uso de las tecnologías de información en el Poder Público y el Poder Popular, para mejorar la gestión pública y los servicios que se prestan a las personas; impulsando la transparencia del sector público; la participación y el ejercicio pleno del derecho de soberanía”; así como “promover el desarrollo de las tecnologías de información libres en el Estado; garantizar la independencia tecnológica; la apropiación social del conocimiento; así como la seguridad y defensa de la Nación” (p.1).

Acciones promovidas por el Gobierno Central a través de otras leyes y decretos que regularizan y promueven el acceso de las tecnologías de la información, tanto en entes públicos como privados, entre ellas el Decreto No 825 de fecha 10 de mayo de 2000.

## Metodología

En la metodología se describen el enfoque, tipo, método y diseño de la investigación, sujetos claves, técnicas de recolección de información, fiabilidad de los instrumentos, proceso de estructuración de la información, categorización, análisis de contenido, así como la triangulación de las fuentes que sustentan el estudio. En lo referente a la naturaleza de la investigación, la misma tiene un enfoque cualitativo; al respecto Arias (2012), afirma: “se trata del estudio sistemático de la experiencia cotidiana, centrando su atención en comprender los significados otorgados por los informantes claves acerca de las acciones y conductas sociales” (p.45).

También se contempla el uso de técnicas como la observación, la entrevista; de manera de comprender su dialéctica, explicar las estructuras latentes en los escenarios físicos de la gestión pública municipal, en este caso de la Alcaldía del estado Barinas. Es así, como la investigación se apoyó en una investigación de campo: al respecto el autor (ob. cit.) señala:



La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variable alguna, es decir, el investigador obtiene la información, pero no altera las condiciones existentes. De allí su carácter de investigación no experimental. (p.32)

Con base a este precepto, el levantamiento de la información se realizó directamente en el campo; en este caso en la Alcaldía de Barinas, específicamente en los departamentos donde se encuentran los informantes o debedadores de la realidad seleccionada para este fin, en este caso específico la Dirección de planificación y urbanismo.

En lo referente al método, el enfoque es cualitativo, siendo la formulación el punto de partida formal de la investigación, desarrollándose en tres etapas: el diseño, la gestión y el cierre. El diseño, está representado por un plan flexible que incluye las categorías previamente establecidas en los propósitos, además de las posibles categorías emergentes, las cuales surgen del contacto con los actores clave y el contexto en el cual se desempeñan.

Por su parte, la etapa de la gestión corresponde al comienzo visible de la investigación y aplicación de los instrumentos diseñados para la obtención de la información como es la entrevista y la observación participativa. Finalmente, en el cierre se aplican las técnicas necesarias para la sistematización de la información y la generación del constructo teórico previsto. (Monje, C., 2011)

Con respecto, a la observación participativa, implica a diferencia de la investigación cuantitativa, es la participación activa del observador, como parte de los sucesos que ocurren durante la entrevista. Con relación a las técnicas de análisis utilizadas en la investigación se trabajó con el enfoque cualitativo, como son la categorización y triangulación de las categorías de la investigación que se desprenden de propósitos planteados.

Es importante la definición de sujeto y objeto de la investigación planteada. Se tiene que el sujeto lo comprende el gobierno del municipio



Barinas. Por otra parte, el objeto, lo constituye la brecha digital y su influencia en el gobierno electrónico del municipio Barinas. A continuación, se presentan las categorías y sub categorías de la investigación

**Tabla 1.**  
*Categoría de la investigación*

<b>Categoría</b>	<b>Sub Categorías</b>
Gobierno electrónico	Opiniones Significados Actitudes
Gestión Pública	
Brecha digital	
Visión socio cultural	

También se aplicó como técnica de validación la triangulación, siendo este un proceso sistemático que consiste en el cruce de toda la información obtenida de los informantes o actores clave. También se realizó la triangulación de las diferentes fuentes secundarias tanto de tipo teórico, como metodológico. Siendo necesario establecer la concordancia entre las triangulaciones realizadas de las fuentes primarias con las fuentes teóricas o secundarias. (Monje, C., 2011: p.6)

## **Discusión de los Resultados**

Para la presentación y análisis de los resultados, se hizo necesario contextualizar la investigación desde las aristas epistemológicas, ontológicas y axiológicas que subyace en el ambiente donde se desenvuelven los debedores de la información, lo cual permitió analizar el significado que los actores le dan al mundo que los rodea, en este caso los departamentos de la Alcaldía de Barinas donde se tramitan la permisología de obras del municipio Barinas y el tratamiento de los conflictos que ellas generan; además de darle respuesta a los pequeños emprendedores inmersos en la economía informal.

En cuanto al contexto epistemológico, referido a las raíces teóricas que sustenta lo personal, este se relaciona con el entorno socio cultural, el



conocimiento, las creencias y las características específicas del contexto donde se producen las declaraciones de los debedores de la información, teniendo especial importancia si las declaraciones son dadas en un contexto especializado o social informal (Leal Soto, et al 2009).

A este respecto, se tiene un contexto especializado con un nivel de los entrevistados (funcionarios y usuarios), de preparación universitaria, con amplia relación con las actividades de construcción y tramitación de obras; habiendo ejercido diferentes roles tanto para el sector privado como público en la gestión gubernamental y sus tramitaciones.

En lo referente al contexto ontológico, este es el pasaje investigativo relacionado con la realidad. A este respecto, Carrizo y León (2007) plantean: “existe un mundo real y objetivo, independiente de los seres humanos, con una naturaleza o entidad propia, susceptible de ser cognoscible” (p. 21).

El contexto ontológico o de la realidad no objetable se describen a través de las características de las oficinas de la Alcaldía, ubicada en el centro de la ciudad, en una edificación que es patrimonio de la nación y donde se observan mobiliarios y equipos deteriorados, de vieja data, sin actualización. En la realidad subjetiva se refiere como los debedores interpretan el ambiente en que se desenvuelven y como se relacionan o interactúan los funcionarios y estos con la comunidad. Estas dos realidades se observan en las informaciones aportadas durante las entrevistas semi estructuradas.

Por último, se describe el contexto axiológico, referido a los valores intrínsecos en los funcionarios y los usuarios que acuden a la Alcaldía y por lo general permean las relaciones, comunicaciones entre ambos y por tanto percepción sobre la prestación del servicio, la calidad de este y la aceptación o no de nuevos paradigmas comunicacionales. Seguidamente se presenta la triangulación de la información con base a las categorías y subcategorías en estudio (Tabla 2, Tabla 3, Tabla 4 y Tabla 5).



**Tabla 2.**

*Triangulación de la información. Categoría: Gobierno electrónico.*

Sub categorías	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
<b>Opiniones</b>	Aplicabilidad y Funcionamiento condicionado a las políticas públicas a nivel municipal. Con experiencias positivas a nivel nacional	Es un mecanismo de gestión a nivel nacional y regional útil, pero con falta de personal especializado a nivel local que tenga iniciativa y disposición para su creación, seguimiento y mantenimiento	Tipo de gestión pública necesaria y acorde a la penetración que han tenidos el uso de las redes en las diferentes actividades en lo laboral social y educativo.	Ineficiente a nivel municipal, por falta de actualización en la información, difusión y actualización de su uso. Sin prosecución en las diferentes gestiones que ha tenido la Arcadia de Barinas.	Cónsono con la era de la digitalización de los servicios tanto público y privado, siendo una manera de acercar las gestiones municipales a los usuarios. Se observan adelantos a nivel nacional en la implementación del correo electrónico tales como servicios, programas de atención social, otros.
<b>Significados</b>	Forma de tramitación de importante proyección a nivel nacional, con poca divulgación como gobierno electrónico.	Tramitaciones de manera digital de alcance limitado, debido al desconocimiento de las redes o falta de dispositivos adecuados, entre ellos un teléfono inteligente.	Poca aceptación a nivel municipal, prefiriendo la gestión pública a nivel tradicional, con trámites físicos y presenciales.	Constituye un medio con barreras físicas, ya que las respuestas son retardadas y deficiente atención al público.	Se percibe como un tipo de servicio con ciertas dificultades, entre ellas la lentitud de acceso a las páginas web
<b>Actitud</b>	Displacencia y poca credibilidad en su implementación a corto o mediano plazo a nivel local.	Indiferencia a un cambio de gestión de presencial a digital, debido a las características de los servicios prestados en su departamento.	Abierto a los cambios y a la implementación del uso de las redes en el gobierno electrónico local	Escéptico al funcionamiento del gobierno electrónico a nivel municipal debido a las experiencias tenidas.	Buena disposición a la implementación del gobierno electrónico a nivel municipal, considerando que las ventajas superan a las desventajas.

**Tabla 3.**

*Triangulación de la información. Categoría: Gestión pública*

Sub categorías	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
<b>Opiniones</b>	Gestión pública de tipo vertical, caracterizada por intereses políticos, con interés paralelo al gobierno regional.	Gestión pública relacionada directamente con el desarrollo de la infraestructura a nivel municipal y de las problemáticas que se generan.	Gestión pública relacionada con los pequeños y grandes emprendedores del municipio a través de la aprobación de los proyectos y de los permisos para la economía informal.	Mala percepción de los servicios prestados por los departamentos de planificación y urbanismos a través de las diferentes gestiones	Servicios anacrónicos, desactualizados, salvo los del cobro de patentes y atributos por parte de la alcaldía.
<b>Significados</b>	Ambiente permeado por los intereses de carácter político.	Atención a diferentes extractos sociales de las comunidades, ya sea para la tramitación de permisología o mediación de conflictos	Gestión de tipo repetitiva, normada por las leyes municipales, como las variables urbanas. Los recaudos para las diferentes tramitaciones	El comportamiento de los funcionarios es típico de las gestiones de tipo municipal, con una atención inmediata, pero con respuestas retardadas.	Los usuarios tienen equipos y herramientas más actualizadas que las que disponen los funcionarios de la Alcaldía de Barinas.
<b>Actitud</b>	Aceptación del rol a ejercer en el cargo asignado, al frente de la Dirección de planificación y urbanismo.	Amplia disposición y experiencia para el ejercicio del cargo desde el punto de vista epistemológico, ontológico y axiológico.	Receptivo a la atención de las diferentes tramitaciones; consiente de las limitaciones de los servicios.	Actitud preconcebida ante los servicios prestados de manera presencial,	El gobierno electrónico y la actualización de los equipos para ellos permitirán la mejora de los servicios de la alcaldía.

**Tabla 4.**

*Triangulación de la información. Categoría: Brecha digital*

Sub categorías	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
Opiniones	Dificultades para la implementación del gobierno electrónico: poca conectividad, falta iniciativa del personal de informática de la Alcaldía.	Brecha digital de tipo generacional y cognitiva. Los dispositivos no actualizados. Poca conectividad debido a las interrupciones constantes del flujo eléctrico.	Mala conectividad. falta de actualización de las páginas web existentes de la Alcaldía de Barinas	Diseño de la página conectividad	Edad de los usuarios. dispositivos actualizados
Significados	Considera que si existen brechas digitales que impiden el gobierno electrónico municipal	Solución de las fallas eléctricas para poder acceder a los servicios a través de la implementación del gobierno electrónico municipal.	Inconvenientes que dependen en gran parte al funcionamiento del personal de la Alcaldía.	Brecha digital atribuible a la gestión de los gobiernos regional y nacional.	Brecha digital que requiere capacitación y actualización de equipos.
Actitud	Escéptico de solventar las brechas digitales a corto y mediano plazo	Escéptico de solventar las brechas digitales a corto y mediano plazo	Abierto a la solución de los planteado a través de incentivos al personal a cargo de la tecnología.	Inconvenientes que se perciben de fácil corrección a mediano plazo	Abierto a la superación de las brechas digitales presentes en la actual gestión y en vías a la implantación del gobierno electrónico.

**Tabla 5.**

*Triangulación de la información. Categoría: Visión socio cultural.*

Sub categorías	Informante 1	Informante 2	Informante 3	Informante 4	Informante 5
Opiniones	La implementación del gobierno electrónico debe tomar en cuenta el contexto sociocultural, como lo hacen las diferentes alcaldías donde se ha implementado este tipo de gestión.	Debido a ser el tipo de gestión pública más cercana al pueblo, esta debe ser cónsona con las creencias y valores de sus usuarios.	La gestión a través del gobierno electrónico debe tomar en cuenta la idiosincrasia de las regiones.	Constituye un factor de tipo problemático, ya que la mayoría de los procesos digitalizados están transculturizados o no son propios de las regiones.	Elemento importante a tomar en cuenta en el diseño de las páginas web para la prestación de servicios por medio electrónico.
Significados	De gran importancia para el diseño del gobierno electrónico	Debe ser considerada en la implantación del gobierno electrónico	Elemento importante a ser considerando para la digitalización de la gestión	Importante a considerar, sin copiar diseños de otras regiones sino particularizando a las cultura regional y local.	La visión socio cultural es necesaria en toda gestión pública presencial o digitalizada.
Actitud	Apegada a las creencias y valores regionales	Dando preponderancia a los valores intrínsecos de la región	Reconoce su importancia.	Defensor de la particularidad en la gestión pública, dentro de la normativa legal de la función municipal.	Apertura a los servicios digitalizados con características regionales o locales.

El proceso de triangulación permitió visualizar las coincidencias en cuanto a la opinión y significados de las categorías de la investigación. Si bien difieren en cuanto a la actitud ante ellas, algunos mostrándose escépticos y otros con aceptación a los cambios o mejoras de la gestión pública a través de la superación de las brechas digitales para la implementación del gobierno electrónico municipal, resumiéndose lo planteado en la existencia la brecha digital, denominada laboral o institucional, basada no solo en las mencionadas, sino aunada a la cultura propia de la Alcaldía. Esta situación junto con los aportes teóricos que

delinean el contexto de la investigación, generan el constructo para el desarrollo y evolución del Gobierno Electrónico en la Alcaldía del municipio Barinas del Estado Barinas, que permita mejoras en la gestión municipal.

### **Constructo Teórico**

Una vez realizada la triangulación de la información aportada por los informantes claves, en contraste con las teorías revisadas, la gestión de los gobiernos electrónicos de otras alcaldías de Venezuela y el mundo, se presentan a continuación los elementos que conforman el desarrollo y evolución del gobierno electrónico en la Alcaldía del municipio Barinas, específicamente en la Dirección de ingeniería y urbanismo (Tabla 6)

**Tabla 6:**

G.E. Dirección de Ingeniería y Urbanismo de Alcaldía de Barinas

<b>Misión</b>
Desarrollar una forma de gobierno electrónico municipal basado en el desarrollo óptimo de los servicios a ser atendidos por la dirección de ingeniería, urbanismo y los departamentos adscritos a él, satisfaciendo las demandas de los ciudadanos en lo referente a la permisología y supervisión de la infraestructura local, el emprendimiento de pequeños y medianos locatarios.
<b>Visión</b>
La Dirección de ingeniería y urbanismo como parte de la Alcaldía de Barinas , se constituye en un ente innovador , a la vanguardia de las transformaciones de la gestión municipal, al adoptar una forma de gobierno electrónico ,efectivo y transparente , cuya cercanía responda a los intereses de la población, basada en una mejora continua de la calidad de vida de sus habitantes, a través del desarrollo de la infraestructura municipal, el emprendimiento de pequeños y mediamos empresarios, con una amplia participación ciudadana.
<b>Objetivos</b>
Desarrollar la tecnología necesaria para el procesamiento efectivo de la información, optimizando la gestión pública y una mayor interacción con el ciudadano Dirigir con el uso de los medios electrónicos todas las obras y servicios del Municipio Barinas que dependen de la Dirección de planificación y urbanismo.

<b>Estrategias</b>
Desarrollar el gobierno electrónico como un proceso evolutivo que permita una mayor eficiencia, transparencia, interacción, y participación ciudadana
Seleccionar los medios digitales necesarios para la difusión masiva de la información, así como la prestación los servicios. Entre ellos, los portales WEB, instagram, Facebook, otros.
Incorporar de las redes sociales como parte de la interacción, información y comunicación de los responsables de la gestión pública de la Dirección de planificación y urbanismo con sus beneficiarios.
<b>Recursos Humanos</b>
Son todos los que participan en las áreas de conocimiento de la Alcaldía, que se desenvuelven en los departamentos adscritos a la Dirección de planificación y urbanismo de la alcaldía de Barinas.
<b>Recursos tecnológicos</b>
Desincorporación de los equipos actuales los cuales son bienes públicos de la nación y la adquisición de nuevos equipos y paquetes informáticos de mayor penetración, velocidad y alcance propios de los avances tecnológicos (3G, 4G y 5G)

## ***Conclusiones y recomendaciones***

Con base a los propósitos establecidos en el presente estudio, se resaltan las siguientes conclusiones: Durante la investigación se hizo necesario el abordaje de los actores claves para conocer lo forma cómo interactúan, el significado que le dan a la gestión pública actual y a las formas de gobierno a través del uso de las TICs, de manera de acercamiento con los usuarios de estas oficinas; esto se logró través de la interpretación de los contextos epistemológico, ontológico y axiológicos inmersos en el contexto de estudio.

La implementación del gobierno electrónico dentro de la Dirección de planificación y urbanismo hizo necesario la caracterización de las brechas digitales existentes (sociales, generacionales y geográficas); surgiendo en el desarrollo del constructo social un nuevo tipo de brecha



digital, denominada brecha laboral o institucional, basada en las brechas descritas anteriormente aunada a la cultura institucional (valores y creencia) que dificultan pasar de una gestión de tipo presencial a virtual.

Por otra parte, toda actividad empresarial sea pública o privada, tiene un nicho comercial, al cual se debe satisfacer de acuerdo con su rama de producción. En el caso la Alcaldía de Barinas, siendo necesario desarrollar un esquema de atención al público de manera eficiente y transparente, disminuyendo la burocratización propia de este tipo de instituciones.

La generación de un constructo sobre la visión socio-cultural transdisciplinaria de la brecha digital del desarrollo y evolución del Gobierno Electrónico para el mejor funcionamiento de la gestión del Municipio Barinas del Estado Barinas”, arroja los elementos necesarios, propios de una gestión pública transparente y eficaz, incorporando el uso de las TICs, con la respectiva disminución de la brecha institucional, lo cual se corresponde con un gobierno electrónico acorde al acervo histórico y cultural del municipio, basado en valores de tipo personal como son los éticos, responsables, empáticos y de honestidad, además de los valores institucionales.

Por todo lo expuesto, se recomienda la implantación en la Dirección de Ingeniería y Urbanismo de la Alcaldía de Barinas, así como en otros departamentos de la misma, de un modelo de gestión pública, basada en la apropiación de los medios tecnológicos, como son los de comunicación, interacción e información entre los diferentes actores.

Se plantea, además, continuar con esta línea de investigación de Comunicación, Información y Medios para incidir en los nuevos comportamientos organizacionales y gerenciales dentro de la actual sociedad de la información y conocimiento en que están sumergidas las entidades públicas de carácter regional y nacional.

## Referencias

- Arias, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta edición. Caracas: Episteme.
- Belloso, N. y Perozo Bracho, M. (2009). Asimilación de tecnología de información y comunicación en las alcaldías de Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 15(1), 139-147.  
[http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-95182009000100010&lng=es&tlng=es](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000100010&lng=es&tlng=es).
- Carrizo, W. y León, S. (2007). ¿Qué realidad representa la contabilidad? *Pecunia*, 5, 17- 27.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2598294>
- CEPAL (2020). 2020. *Panorama social de América Latina*. Santiago de Chile: Autor. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/46687-panorama-social-america-latina-2020>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)
- Guerrero, O. (2010). La administración pública a través de las Ciencias Sociales. México: Fondo de Cultura Económica.  
<https://fondodeculturaeconomica.com/Ficha/9786071604248/F>
- Leal Soto, F., Espinoza Henríquez, C., Iraola Barboza, M. & Miranda Cruz, M. (2009). El contexto en la epistemología personal: consideraciones teóricas y exploraciones empíricas. *Interamerican Journal of Psychology*, 43(1), 170-180.  
[http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-96902009000100019&lng=pt&tlng=es](http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-96902009000100019&lng=pt&tlng=es).
- Ley de Infogobierno. *Gaceta Oficial* N° 40.274 del 17 de octubre de 2013.
- Medina, O. C., Groppo, M. A., & Marciszack, M. M. (2020). Propuesta de Modelado Conceptual para definir, catalogar y seleccionar Patrones de Gobierno Electrónico. *AJEA (Actas De Jornadas Y Eventos Académicos De UTN)*, (5). <https://doi.org/10.33414/ajea.5.743.2020>
- Monje, C. (2011). *Metodología de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa. Guía didáctica*. Neiva: Universidad Surcolombiana



<https://www.studocu.com/latam/document/universidad-latina-de-costarica/sociologia/monje-carlos-arturo-guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion/4621585>

Salvatierra, W. (2022). *Gobierno electrónico y transparencia de información a usuarios de la Municipalidad Provincial de Cangallo–Ayacucho 2021*.

<https://repositorio.unsa.edu.pe/bitstreams/d827b7d9-c58d-4581-87e5-406eaa90072a/download>