

DIAGNOSTICO DE LA ADMINISTRACIÓN EN EL CONTEXTO DE VENEZUELA Y AMÉRICA LATINA Y SU RELACIÓN CON EL GOBIERNO ELECTRÓNICO

DIAGNOSIS OF THE ADMINISTRATION IN THE CONTEXT OF VENEZUELA AND LATIN AMERICA AND ITS RELATIONSHIP WITH THE ELECTRONIC GOVERNMENT

Zavala, Dennis¹

RESUMEN

A través del presente estudio, se realizó un diagnóstico de la situación actual de la administración en América Latina y Venezuela con el gobierno electrónico a nivel del Poder Público Municipal. En este sentido, teóricamente se analiza la noción de la administración contemporánea en la región latinoamericana, y los resultados convergen en que la realidad de las instituciones está superando a la conceptualización teórica para la planeación de los recursos. Se concluye que el esfuerzo realizado en materia de gobierno electrónico, es limitado y pequeño y se ve amenazado por la falta de capital humano capacitado tanto para el mantenimiento adecuado en lo tecnológico como a lo que se refiere a la construcción del contenido.

Palabras clave: Gerencia de la administración, Transformación organizacional, Gobierno electrónico, Tecnologías de Comunicación e Información.

ABSTRACT

Through this study, it will be evaluate the current situation of the administration in Latin America and Venezuela, in the context of Venezuela and Latin America and its relation to e-government. The reality of institutions is outpacing the theoretical conceptualization for resource planning: In this sense, the notion that contemporary management in Latin America presents a major challenge arises. These organizational and managerial changes are requirements that globalization demand for coordinated management among the public, private and as part of their sector, the intellectual capital. Meanwhile, in the public sector, through the e-government, new technologies have created new and important channels for both public access to new services, public management, and to increase the quality and timeliness of information to which citizens can access.

Keywords: administration management, organizational transformation, e-Government, Information and Communication Technologies.

JEL: O380, M100, H110

Recibido: 09 de julio de 2019

Aceptado: 11 de octubre de 2019

¹Candidato a Doctor en Ciencias Administrativas y Gerenciales. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad de Carabobo (UC). Investigador activo del Centro de Investigación y Desarrollo de la Pequeña y Mediana Empresa y la Microempresa del Estado Carabobo de la Facultad de Ciencias Económicas UC (CIDPyMESMicro). Abogado (UC) Magíster en Administración de Empresas mención Gerencia (UC). Magíster en Integración Regional Perspectivas Comparadas (América Latina y Europa) (ULAC). Correo: denniszavala@yahoo.com, denniszavala@gmail.com

INTRODUCCIÓN

En el contexto de la globalización y la influencia de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), las necesidades en Venezuela y la región demandan cambios de direcciones en los diferentes niveles de las estructuras gerenciales públicas que se han dispuesto para dar respuesta a las necesidades de la sociedad, sobre todo en tiempos de crisis e incertidumbre, de forma de lograr coherencia entre los objetivos nacionales y los de la gestión gerencial de las diferentes entidades del Poder Público. Con tales cambios, se busca la integración a la vida real de los ciudadanos, así como al trabajo y al mejoramiento de los servicios provistos por tales instituciones.

En este sentido, y como consecuencia de los cambios vertiginosos que han ocurrido en las últimas dos décadas, para alcanzar los propósitos de las entidades públicas se necesita que las personas que dirigen el proceso gerencial pongan énfasis en las necesidades y realidades existentes en el entorno interno y externo de las comunidades. Como parte de este cambio, el proceso de planificación estratégica en la gerencia pública venezolana y latinoamericana, pudiera requerir de un sentido orientador en su misión y visión, en búsqueda del logro de sus objetivos.

El estudio que se presenta está inmerso en el área de los retos y limitaciones de la administración y la gerencia de América Latina y específicamente del caso venezolano con el uso de herramientas alternativas que pudieran hacer más llevadera la actual situación del país, en función de cada realidad y contexto de la gerencia pública venezolana.

Es importante porque permite dar a conocer elementos de la teoría gerencial y sistémica necesarias para el desarrollo integral no solo para los entes públicos sino también para los individuos que intervienen, participan y hacen posible que funcionen los procesos. Para ello se propone alcanzar, mediante el análisis documental, los siguientes objetivos:

- Diagnosticar la situación actual de la administración en América Latina y Venezuela, en el contexto de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación.
- Describir la influencia del gobierno electrónico en el ámbito gerencial – organizacional, como mecanismo impulsador de interacción con la comunidad.
- Identificar la actuación del gerente y los beneficios del desarrollo para lograr los cambios organizacionales a través del desarrollo del gobierno electrónico.

Es importante considerar que los gerentes que han desempeñado funciones dentro de las entidades públicas por muchos años, notan a diario como cada institución adapta las ejecuciones de la gerencia estratégicas a sus propias necesidades y creencias, en lugar de desarrollar técnicas innovadoras que puedan estar de la mano al tan cambiante escenario que reinan en el país.

En este sentido, las tendencias actuales sugeridas por la aplicación del gobierno electrónico, sugieren desarrollar tácticas alternas y diferentes que sean adoptadas por las organizaciones y a su vez sean utilizadas como herramientas vanguardistas que tengan un papel relevante en el proceso de gestión pública, sobre todo en conocimiento de los tiempos tan complicados que se viven en la actualidad.

El propósito del presente documento, orienta sus esfuerzos a la reflexión de la gerencia pública venezolana, en el marco del inminente proceso de globalización; como un desafío para mejorar la capacidad de respuesta del sector público, como instrumento relevante para transformar las condiciones actuales que ha influenciado de forma negativa en la aplicación con éxito del modelo económico de desarrollo de la nación en pleno siglo XXI.

El método aplicado para el análisis crítico de apreciaciones y percepciones está fundamentado en lo documental, a través de una revisión bibliográfica y comprensión de la información tomada de diversos autores que han desarrollado la temática con anterioridad.

SITUACIÓN ACTUAL DE LA ADMINISTRACIÓN EN AMÉRICA LATINA Y VENEZUELA, EN EL CONTEXTO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

En cualquier área de análisis e investigación relacionada con las teorías de la administración, hablar de Latinoamérica es sin duda controversial, pues llevar a la heterogeneidad de países que integra geográficamente a un nivel de comportamiento único regional, es una labor complicada. Sin embargo, la similitud en la aplicación de modelos macroeconómicos y de políticas económicas en los estados nacionales en las últimas cuatro décadas, permite hablar de tendencias regionales que, aunque con diferentes resultados de corto plazo en cada experiencia, presenta un patrón a nivel empresarial.

A partir de este razonamiento, surge la noción de que la administración contemporánea en la región latinoamericana presenta un reto importante: la realidad de las instituciones está superando a la conceptualización teórica para la planeación de los recursos.

Los modelos administrativos aplicados a lo largo de las últimas décadas encuentran su camino de investigación en una gama de líneas tan amplia y tan compleja que la especialización ha tomado una bandera a la cabeza de las ciencias económicas y administrativas: lo que incluye campos tan disímiles de la administración como la cultura laboral y organizacional, los procesos productivos, mercadotecnia, estructura organizacional, logística, calidad, entre otros aspectos; teorías administrativas que en unas cuantas décadas han pasado entre enfoques funcionales y antropológicos que involucran la esencia de la motivación y la naturaleza social de las organizaciones, y ha resaltado la importancia de la administración estratégica y la importancia del capital humano en el logro de los objetivos de las instituciones.

Hasta este punto del análisis se ha observado que la globalización y las formas de integración a ésta en América Latina, además del desarrollo de las Tecnologías de Información y Comunicación TIC, otorga otra perspectiva de los retos que enfrenta la administración empresarial en la región en el contexto mundial; el desarrollo de nuevas

tecnologías de la información y las comunicaciones se conforman no sólo en un reto más para los países subdesarrollados del bloque, sino es en sí misma una evolución de los requisitos necesarios para la sobrevivencia empresarial en el nuevo orden internacional (Vargas, 2007).

En la actualidad, se vive un proceso histórico de evolución social a partir de lo que se dio por llamar en la década de los ochenta como las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Este fenómeno tecnológico trajo como consecuencia la configuración de una nueva estructura social y en términos generales, un nuevo tipo de sociedad a la que se le ha etiquetado como sociedad informacional o sociedad de la información, la cual ha evolucionado hacia la denominada sociedad del conocimiento, cuyo modo de desarrollo y estructuración social está basado en la nueva matriz tecnológica fundamentada en el uso intensivo de las TIC (Piñero, Carrillo y García, 2007).

De lo anterior se deriva que lo expresado por García (2006), en el sentido de que “el crecimiento y desarrollo en tecnología aplicada a las comunicaciones y transportes son un vértice empresarial en cualquier sector de la economía: desde satélites y fibra óptica hasta psicología industrial enfocada a los recursos humanos”.

De esta forma, la administración no debe exceptuarse de enfrentar su propia evolución y desarrollo, tomando como plataforma el desarrollo de las ciencias y las tecnologías contemporáneas, si se considera lo expuesto por Arévalo (2015), en el sentido de que la gerencia de las empresas en su concepción científica, inspiradas en los pensamientos de Frederick Taylor, se fundamenta en el precepto de: “asegurar la máxima prosperidad al empleador, conjuntamente con la máxima prosperidad para el empleado, a través de rendimientos máximos, costos de producción reducidos y pagos de altos salarios”. (p. 2)

Partiendo de esta referencia clásica, en la actualidad de la gerencia venezolana, el rol de los gerentes en la administración estatal o privada; surge la necesidad de

reestructurar las formas de aplicar enfoques y teorías gerenciales. Esto tendría como consecuencia, según Arévalo (ob. cit.):

Favorecer cambios palpables, que obtengan resultados sociales, económicos y políticos que, vislumbren un horizonte de progreso, apalancado por los recursos naturales con los que se cuenta, cuyos principales impulsores potenciales son: el petróleo, gas, la minería, la agricultura y el turismo, orientados a una verdadera satisfacción real de las demandas de la sociedad, evitando a toda costa prácticas de sensación de un país de bienestar utópico y con mayor análisis de lo percibido en las calles, donde se manifiesta una crisis estructural del aparato y modelo productivo. (p. 2)

Estos cambios organizacionales y gerenciales, son requisitos que la globalización demanda para una gestión coordinada entre el sector público, privado y como parte de ellos, el capital intelectual, enfocado hacia formación, especialización y competitividad de los hombres y mujeres, que conducirá en las restantes décadas del siglo XXI las riendas de las organizaciones.

Este enfoque tiene como premisa que el sujeto comience a analizar e interpretar la realidad en la que está inmerso, ya que está según García Guadilla (1998), citado por Osto, Montañez, Sardi, y Ligheira (2009), es transdisciplinaria, y a su vez unifica las diferentes áreas del conocimiento, que permitan a los líderes de hoy y del mañana gerenciar en función de las necesidades actuales de las organizaciones y de sus miembros, sin estancarse en discursos personalistas que aparentan ser pluralistas y estar enfocados hacia el progreso continuo, cuando en realidad solo buscan obtener beneficios de la actividad que realizan, dejando de lado los intereses y necesidades de la organización y sus empleados.

En el contexto de la aplicación de las TIC al campo gerencial, el modelo de conocimiento transdisciplinario en la administración surge como una exigencia de la sociedad, inherente a la manera de relacionarse y la manera de dirigir personas y organizaciones; ya que según Osto, et al.(ob. cit.), el análisis crítico y las posibles soluciones necesitan de la intención y compromiso de los líderes para con la producción del conocimiento, que en la actualidad viene a ser un factor trascendental

para alcanzar el éxito en cualquier organización, ya que a través del aprovechamiento de las vivencias y conocimientos de sus miembros se pueden lograr niveles de competitividad óptimos tanto a nivel nacional como internacional.

INFLUENCIA DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL ÁMBITO GERENCIAL ORGANIZACIONAL, COMO MECANISMO IMPULSADOR DE INTERACCIÓN CON LA COMUNIDAD

En la última mitad del siglo pasado y con mayor énfasis al inicio del nuevo milenio, la gerencia pública a nivel mundial se ha visto obligada a responder, tanto a las demandas de sus ciudadanos, como a la creciente diversidad y al cambio vertiginoso en la aplicación de la tecnología.

Las ventajas que tienen las nuevas herramientas de comunicación y transmisión de información, la creación, transferencia y almacenamiento de documentos, así como los beneficios generados por su uso, hacen propicia la incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), en especial el uso de Internet, en el escenario de las actividades de la Administración Pública, particularmente a los procedimientos administrativos y fiscales llevados a cabo por las diversas instituciones que la componen.

Dentro de este contexto, el notable desarrollo que se ha suscitado en los últimos años en el ámbito de las TIC ha influenciado los distintos ámbitos del que hacer de las sociedades, ha facilitado la vida cotidiana y ha logrado mayores niveles de eficiencia y eficacia en el desarrollo de diversos procesos, permitiendo una mayor rapidez en la adquisición de información y en el mejoramiento de la comunicación.

Por su parte, en el sector público, estas tecnologías han creado nuevos e importantes canales, tanto para el acceso de la población a nuevos servicios de la gerencia pública, como para incrementar la calidad y oportunidad de la información a la que los ciudadanos puedan acceder.

En este sentido, un poderoso recurso para la difusión de las acciones y servicios gubernamentales, lo constituyen las TIC, incorporadas a lo que se conoce como gobierno electrónico, con el cual se ha transformado la forma en la que los gobiernos

se comunican con los ciudadanos que habitan en un determinado espacio geográfico, ya que buscan la transparencia de su gestión, para ello se han apoyado en las TIC, en especial el Internet, por lo que han creado sistemas de información, que permitan conocer con rapidez las necesidades de los ciudadanos, para así atender sus demandas de manera eficiente y eficaz. Según Piñero, Carrillo y García (2007), el gobierno electrónico consiste en:

Aprovechar las nuevas Tecnologías para acercar el gobierno al ciudadano, lo cual permite una mayor comunicación entre los entes gubernamentales y la comunidad; otorga la posibilidad de reducir los costos operacionales del Gobierno, mejorar los servicios prestados y satisfacer las necesidades de comunicación e información de los ciudadanos; igualmente, ayuda a la población a emitir sus opiniones y denuncias, creando de esta forma un Gobierno más participativo que tiene un conocimiento real de las necesidades de los habitantes (p. 1)

En líneas generales, entre los servicios que presta el Gobierno Electrónico se cuenta: pago de impuestos y de multas, solicitud de certificados, documentos de identidad, títulos de propiedad, solicitud de actas de nacimiento, matrimonio y defunción, entre otros actos registrales en persona. Lo que se busca con la creación del Gobierno Electrónico, es que los trámites que los ciudadanos realizan no sean tan complicados y que las personas no pierdan tanto tiempo acudiendo a las oficinas de los entes gubernamentales buscando información que a veces tardan en conseguir.

En teoría, en la perspectiva oficial del gobierno electrónico en Venezuela se busca superar la visión de mejorar en la gestión del Estado, para alcanzar su transformación y el ofrecimiento de servicios oportunos y efectivos; además, se busca integrar iniciativas orientadas a aumentar la transparencia del Estado, garantizar la seguridad de la nación, fomentar el desarrollo endógeno, la contraloría social, la participación de la población en la gestión pública y el uso de las tecnologías asociadas a las soluciones de gobierno electrónico.

Asimismo, Betancourt (2014) expresa que “en Venezuela, el Estado considera que el uso de las herramientas de gobierno electrónico forma parte de una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial a una

sociedad del conocimiento”. En este sentido, se puede decir que la característica fundamental es el uso de las TIC para crear una nueva forma de gobierno, basada en el incremento de la eficiencia y transparencia de la gestión pública y sus participantes. Es por ello, que los entes gubernamentales nacionales, estatales o municipales, han adecuado sus sistemas de Información para atender a este reto, han creado portales web y han implementado el uso de redes sociales y otras herramientas tecnológicas.

Por su parte, Criado y Ramilo (2011) afirman que el concepto de Gobierno Electrónico incluye todas aquellas actividades basadas en las nuevas tecnologías informáticas, en particular Internet, que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones del gobierno de un marco más transparente que el actual, tanto en las aplicaciones internas como las externas de las TIC en el sector público. De igual manera, el Centro Nacional de Tecnologías de Información (2009) señala que a los efectos de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, se entienden las expresiones de Gobierno Electrónico y de Administración Electrónica como sinónimas, consideradas como:

El uso de las Tecnologías de Información y las Telecomunicaciones en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales. (p. 7)

En este marco de aplicación del gobierno electrónico en Venezuela, se ha empleado el uso de las TIC para el mejoramiento de la gestión de gobierno, apalancado en una reciente Ley Infogobierno publicada en gaceta oficial el 17 de Septiembre de 2013, la cual tiene por objeto:

Artículo 1. Esta Ley tiene por 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)

En consecuencia, la Ley Infogobierno se aplica a la totalidad a los entes gubernamentales y empresariales que atiendan a la comunidad, con la finalidad de mejorar la comunicación entre el Gobierno y los Ciudadanos para garantizar una mejor calidad de vida mediante la puesta en ejecución de gestiones transparentes. Sin embargo, Reyes y Torralba (2012) explican dentro de este contexto que pesar de que el gobierno venezolano, ha tomado un conjunto de decisiones para la incorporación de las TIC dentro de la administración pública, a fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, a través del desarrollo de mecanismos administrativos que permitan prestarles mejores servicios e involucrarlos efectivamente en los procesos de decisiones comunitarias, los avances no han sido relevantes en las entidades del Poder Público.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Con el surgimiento de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, tanto las organizaciones como los gobiernos se han visto en la necesidad de adaptarse a ellas para lograr ventajas competitivas y para la obtención de información, además de satisfacer todas las necesidades de los usuarios y de la población. De igual manera, mediante Internet se ha buscado lograr una comunicación efectiva con los diferentes órganos que antes era imposible realizar.

Por otra parte, en muchos países latinoamericanos y de habla hispana, en los cuales la administración pública ha recurrido al uso del gobierno electrónico, como alternativa válida para mejorar significativamente sus servicios y relaciones con sus comunidades, han generado soluciones totalmente exitosas. Es por ello, que el investigador considera, que el estudio de esta tecnología y la experiencia en su uso, en estos países, constituye una vía pertinente para analizar, en lo referente a los procesos análogos que realiza la Administración Pública Venezolana, a fin de precisar sus beneficios y las implicaciones de su adaptación y puesta en marcha.

Con la implementación del gobierno electrónico en Venezuela, se generaron cambios sociales importantes, ya que se han mejorado significativamente los niveles de eficiencia en los servicios que se le presta a la ciudadanía, lo cual lleva a disminuir el descontento de la población y a mantenerlo informado de las acciones y planes que presenta el gobierno.

Debido a ello, se puede decir que la administración electrónica es una de las soluciones administrativas más efectivas para los gobiernos, a través de la cual se mejoran los servicios mediante la reducción de costos, la gestión y control del desempeño, el establecimiento de conexiones estratégicas dentro del gobierno y la transparencia (Reyes y Torrealba, 2012).

Cabe destacar que la administración electrónica define las relaciones entre las organizaciones o el componente de la administración interna y del sector público. En resumidas cuentas el gobierno electrónico constituye una herramienta fundamental para potenciar la participación ciudadana mediante el uso de Internet.

El gobierno electrónico facilita no sólo la obtención de la información ofrecida por los poderes públicos, sino también las transacciones de los ciudadanos reduciendo los plazos de espera. Además favorece el establecimiento de una relación directa entre los ciudadanos y la gestión pública. Esto se traduce en eficiencia, efectividad de procesos, ahorro de personal, papel, tiempo, disminución de burocracia, en fin se logra la optimización de la cuestionada administración pública. Sin embargo los ciudadanos no son los únicos que harían posible este cambio, es necesario también iniciar un proceso de reestructuración de la administración pública para adaptar sus procesos administrativos a la dinámica de la era digital.

Por su parte, el Estado Venezolano, ha promovido el desempeño de su gestión pública con el uso de tecnologías de la información y comunicación bajo la dinámica de gobierno electrónico, hoy en día son muchos los servicios que ofrece la gobernanza para la demanda de trámites e información requerida por los ciudadanos, es notable la participación que tiene el colectivo en cuanto a la realización de procesos administrativos mediante el uso de TIC; sistemas automatizados para el registro civil, sistematización de procesos electorales, declaraciones de impuesto, cotizaciones de

Seguros Sociales, Intercambio de Divisas , sistemas para la licitación de contratos de obras públicas, entre otras éstas son unas de las actividades que describen a groso modo el contexto del gobierno electrónico en el país. Es por ello que el Gobierno Nacional se ha propuesto promover la tecnología de información buscando agilizar procesos, de tal modo que se logren obtener resultados de eficiencia en cuanto a la labor de la gestión pública. El Ministerio de Ciencia y Tecnología, MCT (2001) estableció en su Informe: “Estrategias de Gobierno Electrónico en Venezuela” cuatro lineamientos principales para fundamentar el Plan Nacional de Tecnología de Información, los cuales son:

- Desarrollar y consolidar una plataforma nacional de tecnologías de información y comunicaciones que permita fortalecer las capacidades humanas y mejorar la calidad de vida.
- Crear una adecuada base de recursos humanos en tecnologías de información, mediante la formación masiva para la apropiación de una cultura tecnológica por parte de los usuarios de las TIC.
- Acelerar la modernización del Estado mediante el uso masivo de las TIC, con la finalidad de facilitar la comunicación intra e intergubernamental y con la sociedad en general, e incrementar la calidad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, instituciones y organizaciones.
- Promover las Tecnologías de Información y Comunicación en el sector productivo, público y privado, a fin de elevar su productividad y competitividad, en el marco de la economía digital mundial.

Por esta razón Caraballo; Cattafi; Sanoja y Zambrano (2006) infieren al respecto que el gobierno electrónico en Venezuela se plantea como meta la transformación del Estado Venezolano, de la Administración Pública, de las estructuras y de los procesos de gobierno a fin de favorecer el acercamiento e intercambio entre el gobierno y el ciudadano con el apoyo de las tecnologías de información y comunicación.

En lo que respecta al desarrollo del gobierno electrónico en Venezuela, en el marco del Plan Nacional de Tecnologías de Información (PNTI) propuesto por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, MCT (2001), se destaca al gobierno electrónico como integrante de la dimensión política, una de las cinco dimensiones en que se asienta la visión integral del país, junto con lo social, lo económico, lo ambiental y lo cultural.

Para orientar el desarrollo de cada uno de los mandatos constitucionales, en la Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2000) el decreto 825, mediante el cual se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela se establece un conjunto de objetivos específicos, destacando para el tercer lineamiento, la orientación de “implantar el Gobierno Electrónico en todos los ámbitos para proveer servicios públicos en línea, y para la comunicación entre los organismos de la administración pública y de éstos con la sociedad”.

Del mismo modo, se presentan otros objetivos y fines que el Estado Venezolano se plantea cumplir para implementar un gobierno electrónico con ventajas internas para: el gobierno y sus entes, los ciudadanos y las empresas, y el acceso de la comunidad a la sociedad de la información y el conocimiento.

En teoría, en la perspectiva oficial del gobierno electrónico en Venezuela se busca superar la visión de mejorar en la gestión del Estado, para alcanzar su transformación y el ofrecimiento de servicios oportunos y efectivos; además, se busca integrar iniciativas orientadas a aumentar la transparencia del Estado, garantizar la seguridad de la nación, fomentar el desarrollo endógeno, la contraloría social, la participación de la población en la gestión pública y el uso de las tecnologías asociadas a las soluciones de gobierno electrónico. Aunque se han hecho esfuerzos para cumplir estas prerrogativas, cabe resaltar que el Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática (2007), indicó lo siguiente:

No es posible decir lo mismo, en lo relativo al acceso a Internet, la economía digital y la sociedad y el gobierno en línea". Si bien en Venezuela hay un camino recorrido en esta materia, teniendo el Estado

en ello un papel determinante, es posible decir que es insuficiente la plataforma existente (computadoras, redes y procesamiento electrónico de datos, telefonía móvil, satélite, anchura de banda para transmisión de voz y datos, y utilización de nuevos materiales como la fibra óptica), para impulsar la conexión en todos los ámbitos de la sociedad y que esto se revierta en beneficios sociales y económicos generalizados. (p. 1)

De esta forma, los esfuerzos que han acometido las Alcaldías e Institutos Públicos por permitir el acceso de la población al gobierno electrónico, es limitado; inclusive se podría afirmar que, salvo algunas excepciones, los servicios ofrecidos por las mismas, a través de sus páginas web, son básicos e incipientes. Igualmente, cabe destacar que aunque en Venezuela, el gobierno realiza avances importantes en el campo de las TIC, en el artículo referido, el Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática (2007), explicó lo siguiente:

Los recursos humanos que se han formado hasta ahora, en esta área, son insuficientes para acometer los retos planteados con la economía digital, el gobierno electrónico y la incorporación de las TIC, en los ámbitos de salud, educación y ambiente, en un contexto de globalización. A esto, se agrega el fenómeno de la fuga de talentos que comienza a sentirse con fuerza en el país en diversas áreas del conocimiento, lo cual, cada vez más, tiene un fuerte impacto en las profesiones vinculadas a las TIC. (p. 1)

Es por ello que el esfuerzo realizado en esta materia, es limitado y pequeño y se ve amenazado por la falta de capital humano, al no disponer del personal capacitado para su desarrollo; no sólo para construir los portales web de las instituciones, sino para darle el mantenimiento adecuado en lo tecnológico y en la construcción del contenido. Sin embargo, alcaldías como las de Valencia, Naguanagua y San Diego, ubicadas en el Estado Carabobo-Venezuela, han invertido recursos para generar páginas Web, con servicios importantes para el ciudadano y resultados satisfactorios, que han sido tomados como referencias para la construcción de portales en otras alcaldías a nivel nacional. En forma resumida, con la promulgación del Plan Nacional de Telecomunicaciones en junio del año 2000, el Estado Venezolano planteó consolidar una sociedad desarrollada, rica en conocimiento e información, al alcance de todos, provista de una plataforma de vanguardia.

A pesar de que el gobierno venezolano, ha tomado una serie de decisiones para la incorporación de TIC dentro de la administración pública, en la actualidad no ha podido avanzar satisfactoriamente en esa dirección, hasta el punto de que su desempeño se ha visto agravado al exigirle mayor participación impositiva a los ciudadanos, sin que haya un incremento en la calidad y diversidad de los servicios que presta.

CONCLUSIONES

El estudio del gobierno electrónico como actividad gerencial de la Administración Pública es una tarea compleja que no se puede limitar a la simple definición del término. De la precisión conceptual de esta nueva forma de aproximación del Estado a la ciudadanía se desprenden una serie de connotaciones y consecuencias que exigen que el tema sea abordado desde diversas perspectivas, especialmente si se desea estudiar el impacto que generaría el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación en la participación ciudadana y el acceso de los habitantes a los servicios y la agilización de los procesos mediante el uso de esta nueva herramienta.

De igual manera, la sociedad se ha ido enriqueciendo en su formación, como producto del incremento de la democratización en el intercambio de información, lo cual implica un desafío para los gobiernos, ya que cada día más, la población aumenta sus exigencias con todo lo relacionado con el conocimiento y requiere de mayor agilización para la resolución de sus problemas.

También se encontró entre los resultados que los crecientes cambios y perspectivas en los ciudadanos y su entorno, motivan a las instituciones del Estado a fomentar la confianza en la administración pública; orientándolos a defender y garantizar el estado de derecho, a administrar de forma eficiente y transparente los recursos públicos, a rendir cuentas mediante el uso de mecanismos de control social y a utilizar las tecnologías de información y comunicación para ofrecer servicios que satisfagan las expectativas de la población.

De esta forma, las TIC han contribuido a la rápida obsolescencia de los conocimientos, provocando continuas transformaciones en las estructuras

económicas, sociales y culturales, e incidiendo en casi todos los aspectos de la vida: el acceso al mercado de trabajo, la sanidad, la gestión burocrática, la gestión económica, el diseño industrial y artístico, el entretenimiento, la comunicación, la forma de comunicación interpersonal, la información, la calidad de vida, la educación, la manera de percibir la realidad y de pensar, la organización de las empresas e instituciones, sus métodos y actividades, entre otros. Asimismo, ha llevado al desarrollo de las empresas con nuevas e innovadoras formas de hacer comercio y negocios, y se están implementando en la administración pública a través del gobierno electrónico.

Asimismo, el gobierno electrónico es un instrumento relativamente nuevo, el cual busca reducir el bloque informativo que existe entre el gobierno, las empresas y los ciudadanos mediante el uso de las TIC, específicamente la Internet, de tal modo que los usuarios puedan acceder a la información o realizar cualquier tipo de petición a los distintos entes gubernamentales. Si bien es cierto a nivel mundial existen diversos términos que de una manera u otra mantienen inherencia con el significado que tiene el gobierno electrónico, también conocido como Infogobierno, gobernanza electrónica, entre otros.

De esta forma, la gerencia pública está inmersa en un proceso de transformación de su gestión interna para responder a las demandas del sector privado y los ciudadanos, dando lugar a nuevas formas de interacción que reflejan las relaciones que se establecen entre la administración electrónica y sus destinatarios. En este sentido, el Estado, al igual que otros sectores de la sociedad deben crear y mantener relaciones basadas en las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, las cuales son innovadoras maneras de trabajar, informarse y comunicarse, que a su vez promueven novedosas formas de participación ciudadana y servicios.

Sin embargo, los resultados descriptivos de la situación de América Latina y Venezuela, arrojan que la realidad de las instituciones está superando a la conceptualización teórica para la planeación de los recursos. Y se observó entre los hallazgos que el esfuerzo realizado en materia de gobierno electrónico, es limitado y

pequeño y se ve amenazado por la falta de capital humano capacitado tanto para el mantenimiento adecuado en lo tecnológico como a lo que se refiere a la construcción del contenido.

Por ello, se recomienda la atención en la formación del capital intelectual, dado que el valor de la administración electrónica, por tanto, no reside en un mero traslado de los servicios que actualmente presta la administración pública, sino que debe responder a la optimización y reorganización de los esquemas del trato al capital intelectual para la mejora de su servicio público, de tal forma que permitan una mayor eficiencia y eficacia en las relaciones con los ciudadanos y las instituciones, así como propiciar el cambio cultural que demanda el desarrollo de la sociedad de la información.

REFERENCIAS

- Arévalo, Derkis (2015). **La gerencia venezolana en el contexto de la globalización**. Documento en línea, Recuperado de: <http://www.gestiopolis.com/la-gerencia-venezolana-en-el-contexto-de-la-globalizacion/>. Recuperado en: Julio 16, 2016.
- Betancourt, Luisa (2014). **Gobierno electrónico de Venezuela**. Documento en línea. Recuperado de: <http://gobiernoelectronicodevenezuela.blogspot.com>. Recuperado en: Agosto 15, 2016.
- Caraballo, Yusneyi; Cattafi, Ricardo; Sanoja, Andrés; Zambrano, Nancy (2006). **Lecturas en Ciencias de la Comunicación: Gobierno Electrónico en Venezuela**. Documento en línea Universidad Central de Venezuela. Recuperado de: <http://www.computacion.ciencs.ucv.ve/documentos/RT-2006-09.pdf> Recuperado en: Julio 25, 2016.
- Criado, J. y Ramilo, M. (2011) **e-Administración: ¿un Reto o una Nueva Moda para las Administraciones del Siglo XXI?. Algunos Problemas y Perspectivas de Futuro en torno a Internet y las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas**. En Revista Vasca de Administración Pública, 61 (I), pp. 11-43.
- Decreto N° 825 mediante el cual se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela. 10 de Mayo de 2000.
- García, Sandra (2006). **La administración en el contexto latinoamericano**. Documento en línea, Recuperado de: <https://sandaluz.wordpress.com/2009/03/20/la-administracion-en-el-contexto-latinoamericano/>. Recuperado en: Agosto 15, 2016.

Ley Infogobierno. Gaceta Oficial N° 40.274 del 17 de octubre de 2013

Ministerio de Ciencia y Tecnología (2001): **Estrategias de Gobierno Electrónico en Venezuela**. Caracas, julio.

Ministerio del Poder Popular para las Telecomunicaciones y la Informática (2007). **Situación Actual de las TIC en Venezuela**. Documento en línea, Consulta: Mayo 31, 2011. Recuperado de: <http://www.mppti.gob.ve>.

Osto, R., Montañez, J., Sardi, D. y Ligheira, H. (2009). **Requerimientos del mercado laboral en cuanto a las Competencias para ocupar un cargo gerencial y lo establecido en la ley del ejercicio Profesional del Licenciado en Administración, tomando en cuenta normativas internacionales y el concepto de transdisciplinariedad**. Documento en línea, Recuperado de: <http://gerenciatransdisciplinaria.blogspot.com/2009/08/ensayo-de-perfil-gerencial-venezolano.html>. Recuperado en: Junio 12, 2016.

Piñero, Martín; Carrillo, María; Vásquez, Alfonso y García, Blanca (2007). **Premisas para una estrategia de gobierno electrónico en la gerencia de la virtualización universitaria**. Revista Venezolana de Gerencia, 12(40), 572-598. [Documento en línea] Recuperado de: http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842007000400005&lng=es&tling=es. Recuperado: 12 de Agosto de 2016.

Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela (2000). Decreto 825. **Gaceta Oficial N° 36955**. 10 de mayo de 2000. Recuperado de: http://www.cecalc.ula.ve/internetprioritaria/documentos/decreto_825.pdf

Reyes, Eleazar y Torrealba, Yessira (2012). **Tecnologías de la información y comunicación desde la perspectiva del gobierno electrónico en relación a la declaración del Impuesto Sobre la Renta**. Trabajo de grado no publicado. Recuperado de: http://ri.bib.udo.edu.ve/bitstream/123456789/3249/1/658.4038_R747_REYES_TO RREALBA.pdf. Recuperado de: Agosto 26, 2016.

Vargas, José (2009). **Desarrollo multinivel: implicaciones macro-regional, local y micro-regional**. Documento en línea. Recuperado de: <http://www.eumed.net/rev/oidles/02/Hernandez2.htm>. Recuperado de: Agosto 26, 2016.