

LA GERENCIA PÚBLICA ANTE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

Suárez, Solmar

RESUMEN

Hoy día, la sociedad se manifiesta en cinco dimensiones: sector económico, distribución ocupacional, centralización del conocimiento teórico, orientación del futuro con base en el control de la tecnología y una toma de decisiones orientadas por la nueva tecnología intelectual. De ahí nace la motivación del presente trabajo, el cual consiste en analizar la gerencia pública regional en el contexto de la Sociedad de la Información. Para lograrlo, se hace énfasis en la gestión del estado venezolano en los procesos de transformación tecnológica en la sociedad de la información. La Metodología empleada para la consecución del objetivo, es la de una investigación de tipo documental, con un nivel de estudio descriptivo y un diseño bibliográfico, basado en la recolección y revisión de información de fuentes documentales para su fundamentación teórica, como leyes, textos y libros, entre otras, en relación al tema objeto de estudio

Palabras claves: Gerencia Pública, Sociedad de la Información, Tecnología de Información.

THE PUBLIC MANAGEMENT AT THE INFORMATION SOCIETY

ABSTRACT

Actually, the society is reflected in five dimensions: economic sector, occupational distribution, centralization of theoretical knowledge, guidance for the future based on control technology and decision-making on the new intellectual technology. Thus was born the motivation of this work, which is examining the regional public management in the context of the Information Society. To achieve this, emphasize in the management of the Venezuelan state in the processes of technological change on the Information Society. The methodology employed to achieve the objective, is a documentary research, with a level of descriptive and bibliographic design, based on the collection and review of documentary information from its theoretical foundations, such as laws, texts and books, among others, regarding the subject under study.

Key words: Public Management, Information Society, Information Technology.

1. Introducción

Dentro de las nuevas prácticas organizacionales relacionadas con las nuevas estrategias de desarrollo, se encuentran los telecentros (modalidad del teletrabajo, comunicación deslocalizada), las telecomunidades y la ciberdemocracia, producto de la transformación sociocultural a consecuencia del impacto tecnológico de la información y la comunicación.

La complejidad de las sociedades conlleva a que los Estados Nacionales se vean limitados por si solos para generar soluciones ante la gran diversidad de demandas de los ciudadanos, que se relacionan en forma translocal. En este sentido, el artículo pretende que el lector se sienta identificado con los tópicos que en el mismo se desarrollan, a objeto de reflexionar en que aspectos o situaciones se debe mejorar o cambiar para agregar valor a la gerencia pública venezolana.

Por otra parte, atendiendo a las características del objeto de estudio y al propósito planteado, se empleó la investigación de tipo documental por ser netamente análisis de literatura, razón por la cual se utiliza para sus fines, el pensar reflexivo, el razonamiento lógico; la inducción - deducción, el análisis - síntesis, por ser un trabajo de creatividad e imaginación; utiliza el raciocinio como cualquier otra investigación, para obtener nuevos conocimientos.

Asimismo, la utilización del estudio documental en el marco de la presente investigación implica que los datos se obtuvieron a partir de la revisión de las diversas fuentes bibliográficas como lo son: leyes, textos, libros, información de internet, entre otros.

Para ello, la metodología utilizada fue la siguiente: en primer lugar la revisión de la literatura relacionada con las organizaciones en la sociedad de la información, sobre todo desde el punto de vista público a nivel regional; y en segundo lugar, el estudio, análisis e interpretación de la literatura seleccionada.

2. Sociedad de la Información

El siglo XX atravesó un período de enormes transformaciones sociales, originadas en gran medida por el acelerado desarrollo científico tecnológico que se han producido en las últimas décadas. La Sociedad de la Información y el Conocimiento (SIC) como es definida en la época actual, se caracteriza por el rol que desempeña la ciencia y la tecnología, y su impacto directo en el desarrollo socioeconómico y cultural de los pueblos, construyéndose, en palabras de (Castells, 1997:505), sobre una morfología de red, en la cual “la convergencia de la evolución social y las tecnologías de información han creado una nueva base para la realización de actividades en toda la estructura social”.

De acuerdo con este postulado, es posible referir que el contexto social contemporáneo está organizado sobre la base de las redes de comunicaciones y las interacciones que ellas generan, cuyas múltiples consecuencias han confluído para configurar una época donde el saber, el conocimiento, la información y el aprendizaje se mueven sistémica y sinérgicamente en todo el mundo, con una dinámica que ha sido capaz de alterar la construcción de sentidos y los límites simbólicos de los Estados, propiciando el surgimiento de la llamada aldea global.

En tal sentido, Trejo (1996) señala que el término Sociedad de la Información ha ganado presencia en Europa, en donde ha sido muy empleado como parte de la construcción del contexto para la Unión Europea.

Al respecto, (Ortiz, 1995:114), en un estudio elaborado con el propósito de documentar los avances europeos señalaba, con cierto optimismo, que:

Las sociedades de la información se caracterizan por basarse en el conocimiento y en los esfuerzos por convertir la información en conocimiento. Cuanto mayor es la cantidad de información generada por una sociedad, mayor es la necesidad de convertirla en conocimiento. Otra dimensión de tales sociedades es la velocidad con que tal información se genera, transmite y procesa. En la actualidad, la información puede obtenerse de manera prácticamente instantánea y, muchas veces, a partir de la misma fuente que la produce, sin distinción de lugar. Finalmente, las actividades ligadas a la información no son tan dependientes del transporte y de la existencia de concentraciones humanas como las actividades industriales. Esto permite un reacondicionamiento espacial caracterizado por la descentralización y la dispersión de las poblaciones y servicios.

La Sociedad de la Información es por lo tanto, realidad y posibilidad. Habría que concebirla como un proceso en el que nos encontramos ya, pero cuyo punto de llegada y consolidación parece aún distante. La revolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) ha contribuido a un cambio de paradigma de nuestra sociedad, afectando los más variados ámbitos de las relaciones humanas y expandiéndose más allá de los límites de los países en una articulación social que trasciende los territorios, existiendo los cimientos para que la sociedad contemporánea despliegue sus mejores potencialidades gracias al intercambio de información. La necesidad de ambiciosas políticas desplegadas por el Estado para extender los beneficios de la Sociedad de la Información fue reconocida al menos durante la última parte del siglo XX.

Para Castells (1997) la acepción *Sociedad de la Información* implica el papel de esta última en la sociedad. Sin embargo, el autor prefiere referirse a la sociedad informacional al explicar que la información, en su sentido más amplio, como comunicación del conocimiento, ha sido fundamental en todas las sociedades, incluida la Europa medieval, que estaba culturalmente estructurada y en cierta medida unificada en torno al escolasticismo, esto es, en conjunto, un

marco intelectual. En contraste, el término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico.

Los países latinoamericanos tienen diversos enfoques políticos y económicos, pero coinciden en señalar la importancia de instrumentalizar las tecnologías de información y comunicación como un medio fundamental que colabora al logro del desarrollo integral de los pueblos.

En este sentido, Alderete (2005) puntualiza las conscientes del irreversible avance global hacia la SIC en los Estados latinoamericanos, los cuales han asumido un rol estratégico y activo en la generación de políticas públicas orientadas a maximizar las oportunidades de integración y cooperación de los sectores públicos y privados. Esto, con el objetivo final de convertir las nuevas tecnologías y redes digitales en herramientas de desarrollo económico y social, combinando más competitividad con mayores oportunidades para sus habitantes, asumiendo la premisa de que una nación que desee ser verdaderamente progresista, deberá garantizar a todos sus ciudadanos la oportunidad de adquirir conocimientos sobre la ciencia y la tecnología, así como fomentar la capacidad de dar a ambas un uso apropiado y de desarrollarlas para satisfacer las necesidades de la comunidad.

Desde esta perspectiva, de manera progresiva, los Estados latinoamericanos han generado lineamientos programáticos tendientes a favorecer el acceso universal de los ciudadanos a las plataformas tecnológicas, con el propósito de disminuir las brechas digitales y propender a la igualdad de posibilidades en el acceso a la información, la comunicación y el conocimiento disponible a través de la adecuada utilización de las tecnologías, en el convencimiento que garantizar equidad en el acceso a las TIC es una instancia que favorece transversalmente el desarrollo de las personas y las naciones.

En este sentido, la CEPAL (2005) refiere la prioridad que los países de la región han dado al desarrollo digital, reflejándose en los relativamente altos gastos en tecnologías de información y comunicaciones respecto al Producto Interno Bruto. Sin embargo, el bajo nivel de ingresos y la gran desigualdad en la distribución de los mismos, impiden seguir un patrón de financiamiento como el que siguieron los países desarrollados en su camino hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento. De este modo, los países en desarrollo no están en condiciones de continuar aumentando progresivamente sus gastos en TIC respecto a lo que destinan a otras áreas.

3. Procesos de transformación tecnológica en la Sociedad de la Información por parte del Estado Venezolano

En el caso de Venezuela, las sucesivas crisis económicas y políticas que afectaron a la región desde los años ochenta, han constituido una fuerza determinante para obligar a reformar el Estado, y han hecho dirigir la atención a los gobiernos nacionales hacia la reorganización de la administración pública, desarrollando el nuevo modelo de gerencia pública que permita el impulso de las competencias para un entorno productivo, caracterizado por una mayor internacionalización económica y la incorporación masiva de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones.

Es por ello que dentro de los procesos de transformación más recientes que ha afrontado el sector público e invocado en nuestra Carta Magna a través del Artículo 110, se reconoce como de interés público la tecnología y los servicios de información para el desarrollo económico, social y político del país, nos encontramos los siguientes:

Durante el año 2000 se cumplió el proceso de implantación y prueba del Sistema Integrado de Gestión y Control de las Finanzas Públicas (SIGECOF) en los organismos del poder nacional, de conformidad con las instrucciones dictadas por el Ministerio de Finanzas mediante la Providencia de la Superintendencia Nacional de Control Interno y Contabilidad Pública Nº SCI-001-00, del 25 de Abril del 2000, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (2000), Nº 36.950 del 15 de Mayo. El Sistema SIGECOF fue concebido para diseñar, desarrollar e implantar un Sistema de Administración Financiera Integrada para todos los órganos que conforman el gobierno general, el cual contempla los Sistemas de Presupuesto, Crédito Público, Tesorería, Contabilidad, Gestión Financiera de Recursos Humanos, Gestión de Bienes y Compras.

En la Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2000), se contempla en su Artículo 12, ordinal 1º, el acceso de todos a la telefonía y a Internet. Asimismo en el Título V Capítulo I de la referida Ley, está planteada la creación de un Fondo de Servicio Universal para el desarrollo de las telecomunicaciones para áreas aisladas o conglomerados sociales de escasos recursos.

También, a través del Decreto 825, el Estado se obliga a prestar servicios vía Internet y se propone la creación de una red intra y extra ministerial.

Asimismo, mediante Resolución Nº 1.360 de fecha 30-06-03 publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela (2003), Nº 37.703 del 03 de junio, se asignaron a los organismos del poder nacional, los equipos adquiridos por el Programa de Modernización de la Administración Financiera del Estado, para la implantación, prueba y operación automatizada del Módulo de Adquisición

y Gestión de Bienes y Servicios y Contratación y Ejecución de Obras del SIGECOF.

En la Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela (2004:8), Nº 38.095 del 28 de Diciembre, Decreto Nº 3.390 del 23 de Diciembre de ese mismo año, se contempla en su Artículo 1º que: “La Administración Pública Nacional empleará prioritariamente Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos en sus sistemas, proyectos y servicios informáticos. A tales fines, todos los órganos y entes de la Administración Pública Nacional iniciaran los procesos de migración gradual y progresiva de éstos hacia el Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos”.

Ciertamente, algunos entes y órganos de la administración pública regional, a través de la Fundación para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología del Estado Lara (FUNDACITE), han adaptado la medida con el empleo del GNU/LINUX, sin embargo aún no se ha implementado en su totalidad, ello obedece a la resistencia al cambio no sólo por parte de los funcionarios públicos, sino al poco interés de la alta gerencia de la administración pública regional.

Por su parte, el Reglamento Parcial Nº 4 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, sobre el Sistema de Contabilidad Pública (2005:18), prevé el soporte de dicho sistema en su Artículo 4 al especificar que “El Sistema de Contabilidad Pública estará soportado en la herramienta informática denominada Sistema Integrado de Gestión y Control de las Finanzas Públicas (SIGECOF), que al efecto se aplicará en los órganos y entes sometidos al sistema”. Sobre este sistema es sabido que fue instalado sólo el modulo de Finanzas y Tesorería a nivel central, más no siendo así a nivel regional y municipal.

En la Ley Orgánica de la Administración Pública (2008:61), se estipula en su Artículo 11 los mecanismos tecnológicos:

Los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos o informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas. Cada órgano y ente de la Administración Pública deberá establecer y mantener una página en internet, que contendrá entre otra, la información que se considere relevante, los datos correspondientes a su misión, organización, procedimiento, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, ubicación de sus dependencias e información de datos.

Sobre este aspecto, en su mayoría los órganos y entes de la administración pública regional, están utilizando los medios electrónicos o informáticos y telemáticos, así como la página en Internet, no obstante es del conocimiento de la colectividad que aún quedan algunos órganos y entes por su implementación.

En el Decreto N° 6.265 con rango, valor y fuerza de ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos (2008:75), se dispone la creación de Sistemas de Información y Transmisión Electrónica de Datos en su Artículo 44:

Cada órgano o ente de la Administración Pública, creará un sistema de información centralizada, automatizada, ágil y de fácil acceso que sirva de apoyo al funcionamiento de los servicios de atención al público, disponible para éste, para el personal asignado a los mismos y, en general, para cualquier funcionaria o funcionario de otros órganos y entes, a los fines de integrar y compartir la información, propiciando la coordinación y cooperación entre ellos, de acuerdo con el principio de la unidad orgánica.

Asimismo, deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos con el objeto que las personas interesadas envíen o reciban la información requerida en sus actuaciones frente a la Administración Pública, por una parte, y por la otra, que dichos datos puedan ser compartidos con otros órganos y entes de la Administración Pública, de acuerdo con el referido principio.

Si bien es cierto que los órganos y entes de la administración pública regional han creado sistemas de información centralizada y automatizada, no es menos cierto que aún no se ha logrado que el mismo brinde realmente al usuario un eficaz apoyo que garantice un buen servicio al público. Si observamos los problemas que se presentan al ciudadano a nivel de cedula, los mismos son resueltos a nivel central, así como la data de difuntos, que no es actualizada de manera inmediata, el estado civil de las personas con varios años de divorciados y aún su status civil no ha sido modificado, por citar algunos ejemplos, lo que dificulta la coordinación y cooperación del principio de la unidad orgánica prescrita en el referido Artículo. Asimismo, la página electrónica del Consejo Nacional Electoral (CNE) que fue de gran importancia por la consulta que se debía efectuar para verificar la inscripción en el Registro Electoral y la veracidad de los datos.

Sobre el respecto Caballero (2005) afirma que a pesar de todas estas transformaciones y contar con el apoyo político y económico, en Venezuela aún no existe transparencia y eficiencia para la consolidación de un gobierno electrónico confiable, al mismo tiempo que para la integración de las instituciones públicas y privadas, para el impulso de efectivas estrategias de desarrollo.

Sin embargo, para lograr el proceso de transformación de la gerencia pública venezolana se debe lograr la modernización, abarcando las famosas Cinco R, planteadas por Jones y Thompson (1999):

- **Reestructurar:** Eliminar de la organización todo aquello que no contribuye o aporta valor al servicio o producto suministrado al público, clientes o consumidor. Así, un problema central de la reestructuración es la determinación de que se elimina y que se

retiene, en función de los objetivos e intereses políticos de los gobiernos. (López, 2002). Si bien el recorte en el corto plazo está orientado a reducir gastos, el rubro de la reducción por lo que se decida tanto en servicios blandos como en personal, deberá ser evaluado responsablemente a fin de evitar consecuencias negativas de tal decisión.

- **Reingeniería:** Implica empezar de nuevo, tratar de arreglar los problemas existentes, mediante soluciones parciales. Este concepto hace énfasis en pensar los procesos y no las funciones establecidas en las jerarquías organizacionales. Además, unos de los propósitos de la reingeniería es obtener una mayor satisfacción del consumidor (o del cliente) y un mejoramiento de la calidad del servicio. También estos propósitos tienen que ver con mejorar el desempeño administrativo y disminuir la burocracia organizacional. Evidentemente, una de las tecnologías claves para la puesta en marcha de este concepto tiene que ver con el aprovechamiento de la informática como herramienta.
- **Reinvención:** Implica aplicar el pensamiento estratégico y planificación de largo alcance al servicio público. De esta manera, las organizaciones públicas deberán ahora operar con orientación estratégica de largo plazo, centrándose en los resultados, aplicando incentivos de mercado tratando de satisfacer al ciudadano-cliente. Por tal cometido, es necesaria la utilización de algunas herramientas como investigaciones de mercados, determinación de costos, entre otras.
- **Realineación:** Implementación de la estrategia de la reinvención. Sin embargo mientras que la reinvención tiene que ver con los cambios en la forma de operar de la organización en el mercado externo, la realineación se centra en el mercado interno de la organización.
- **Reconceptualización:** Importancia de apresurar el tiempo de observación y orientación, para reducir el tiempo de los ciclos de aprendizaje organizacional. Así, para alcanzar un proceso de reconceptualización exitoso es imprescindible reformular las políticas de gestión de recursos humanos, apuntando a la cooptación de gerentes públicos con capacidad de liderazgo y empleados comprometidos con los objetivos del estado, de manera de poder conferir mayor poder a estos últimos para conseguir los resultados propuestos. Es precisamente en la reconceptualización, donde la información obtenida debe convertirse en conocimiento. Cuanto

mayor es la cantidad de información generada por una sociedad,
mayor es la necesidad de convertirla en conocimiento.

En tal sentido la Administración Pública del Estado Venezolano en el primer trimestre del año 2000, implementó una reforma gerencial en la mayoría de las unidades administrativas del Estado. Tal reforma, si bien no está explícitamente expresada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela del año 1999, está encaminada a hacer más eficiente y dinámica la administración del servicio público.

Es por ello que, en definitiva, no se puede dudar que el ciberespacio permite la participación y el ejercicio ciudadano, ya que a través de él se ejerce el derecho al voto, se tiene acceso rápido a la información, se pueden conocer las decisiones que afecten a la comunidad, y de controlar el gasto y el ingreso que se ejecuta, entre otros.

4. A modo de conclusión

De acuerdo a lo expuesto, es fundamental hacer referencia a la responsabilidad que tiene la alta gerencia pública venezolana y la sociedad civil en general, en el sentido de favorecer una gestión estratégica que permita administrar con principios de equidad las políticas públicas que permitan el acceso transversal de la población a la Sociedad de la Información y el Conocimiento, ya que si no se hace en esos términos de justicia, las desigualdades serán crecientes y progresivamente inalcanzables en el futuro, con las lógicas consecuencias sociales que esto puede traer.

Lo anterior adquiere gran relevancia al considerar las importantes brechas socioeconómicas históricas relacionadas con la deficiente distribución del ingreso y todas las complejidades que consecuentemente se multiplican en torno a la inequidad en el acceso a las oportunidades derivadas de las ventajas del crecimiento económico y el desarrollo social.

De esta manera, se estima que las TIC son suficientemente valiosas como para considerar su integración transversal en la planificación estratégica de los procesos de desarrollo de la nación, para lo cual se estima fundamental la implementación de políticas públicas que favorezcan la democratización y universalización en el acceso a estas nuevas plataformas tecnológicas, por medio de acciones que propendan a disminuir las desigualdades existentes en el acceso a las oportunidades que brinda la información entre personas, organizaciones y países, debido a las diferencias en educación, infraestructura tecnológica y poder económico.

De acuerdo con dicha idea, la preocupación en esta área permitirá potenciar los procesos de desarrollo humano, favoreciendo finalmente a las personas, quienes de manera progresiva podrán ver ampliadas sus capacidades y asumir la modificación del rol de beneficiarios-receptores a verdaderos sujetos sociales.

5. Referencias bibliográficas

ALDERETE, F. (2005). Sociedad de la Información, Políticas Públicas y Gestión del Conocimiento. *Programa de Maestrías*, Universidad del Mar, Valparaíso, Chile.

CASTELLS, M. (1997). *La Era de la Información. Economía, Sociedad y Cultura. La Sociedad Red*. Alianza Editorial. Vol. I. Madrid España.

CABALLERO S. (2005, Enero-Abril). Prácticas Emergentes: La Ciberdemocracia, Las Telecomunidades de Conocimiento y los Telecentros como Alternativas para el Desarrollo. *Cuadernos del Cendes*, Año 22 N° (58), 97-114.

CEPAL (2005). Políticas Públicas para el Desarrollo de Sociedades de la Información en Latinoamérica y el Caribe. [Página Web en Línea] <http://www.eclac.org/publicaciones> [Consulta: 2006. Septiembre 18.

Decreto N° 6.265 (con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos). (2008, Julio 22). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Extraordinaria, 5.891, Julio 31, 2008.

Decreto N° 3.390 (Empleo Prioritario de Software Libre en la Administración Pública Nacional). (2004, Diciembre 23). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.095, Diciembre 28, 2004.

Ley Orgánica de la Administración Pública. (2008). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, (Extraordinaria), 5.890 julio 31, 2008.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones. (2000). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36970 Junio 12, 2000.

LÓPEZ, A. (2002). La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual. Desarrollo Institucional y Reforma del Estado I.N.A.P. Doc. No. 68.

ORTIZ, F. (1995). *La Sociedad de la Información. Autopistas Inteligentes*. Fundesco. Madrid, España.

Providencia N° SCI-001-00 (Implantación y Prueba del SIGECOF). (2000, Abril 25). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 36.950, Mayo 15, 2000.

Reglamento Parcial N° 4 de la Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, Sobre el Sistema de Contabilidad Pública. Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 38.333 Diciembre 12, 2005.

Resolución N° 1.360 (Asignación de Equipos a los Organismos del Poder Nacional). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 37.703, Junio 03, 2003.

TREJO, R. (1996). La Nueva Alfombra Mágica. Usos y Mitos de Internet, la Ted Fe Redes. Fundesco. Madrid. [Página Web en Línea] <http://www.etcete.com.mx/LIBRO/ALFOMBTRA.Htm> [Consulta: 2006. Septiembre 18]