

NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN EN LA RECONFIGURACION ORGANIZACIONAL

Medina Bereciartu, Ofelia¹

RESUMEN

La reconfiguración de las organizaciones, instituciones y entidades tanto públicas como privadas, en función del desarrollo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC), es la consecuencia lógica de los cambios que se introducen en la gerencia del Estado, al adecuarse la misma a los retos que significa conducir la economía, la política y la sociedad en general de nuestros países, en una era donde los cambios, la globalización y el desarrollo de las tecnologías, va conduciendo el devenir de la sociedad. Nuestras economías latinoamericanas deben adecuar sus estructuras organizativas del aparato del Estado, con el fin de aprovechar los beneficios de la llamada "Era de la Información", sin perder de vista, el fin último de todo Gobierno Democrático: El mayor número de felicidad para sus ciudadanos. (Simón Bolívar)

Palabras claves: Tecnologías de Información y Comunicaciones, Sociedad de Información, eAdministración

NEW INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGIES IN THE ORGANIZATIONAL REDESIGN

ABSTRACT

The reconfiguration of the organizations, institutions, both in function published as private and, depending on the development of the new information technologies and communications (ICT), is the logical consequence of the changes that are introduced in the management of the State, to the fit the same challenges that means driving the economy, politics and society in general of our countries, in an era where changes, globalization and the development of technologies, is driving the future of society. Our Latin American economies must adapt their organizational structures of the State apparatus, in order to reap the benefits of the so-called "information age", without losing sight of, the end last of all democratic Government: The largest number of happiness for its citizens. (Simón Bolívar)

Keywords: Information technology and communications, information society, eGovernment

¹ Dra. En Gerencia Avanzada. Posdoctorante en Estudios Libres (Universidad Fermín Toro)

1. Introducción

"Houston, aquí Base Tranquilidad, el Águila ha alunizado" El 20 de julio de 1969 se concreta un hito en la historia de la humanidad, la misión espacial de EE.UU. Apolo 11 coloca exitosamente al hombre en la Luna. Neil Armstrong su comandante y Edwin F. Aldrin, piloto del modulo de exploración lunar 'Eagle', desembarcan en el sitio previsto del llamado Mar de la Tranquilidad. Las imágenes en vivo del histórico suceso son seguidas por televisión por millones de personas. La misión, la cuarta de la serie de vuelos tripulados Apolo y la primera cuyo objetivo es el descenso en el satélite, ha partido 109 horas antes desde el Centro Espacial Kennedy en Florida.

La frase *"Houston, aquí Base Tranquilidad, el Águila ha alunizado"*, aun resuena en nuestra memoria, como un gran logro de la tecnología del hombre moderno, pero con un acento muy particular: el hecho de que todo el mundo lo vivió en directo, marcó la diferencia de este acontecimiento histórico: la noticia en vivo, situación a la cual nuestra juventud contemporánea está acostumbrada, día a día a vivir como algo natural.

El presente artículo plantea una primera aproximación a los cambios que se vienen dando en la Administración Pública de los países latinoamericanos (en particular de Venezuela) con el desarrollo acelerado de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). A partir de aquí, pretende explorar cuales podrían ser las consecuencias de la globalización creciente de la economía, y destacar la urgencia que tienen nuestros países de realizar cambios educativos, para no quedar rezagados y excluidos de la "Sociedad del Conocimiento".

Finalmente, intentaremos caracterizar a la nueva Administración Pública latinoamericana, y verificar si la misma se dirige hacia la *e-Administración*.

2. Las TIC en las organizaciones: una visión regional

Las TIC han sido definidas como sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores (CEPAL, 2003).

Esta definición, llevada al plano de las relaciones entre los países, nos plantea la posibilidad del manejo de una herramienta extraordinaria y fundamental que permita, como sostienen Hopenhayn y Ottone (2000). "facilitar el acceso a conocimiento y potenciar las capacidades de innovación de los países de América Latina y el Caribe, y así lograr que éstos puedan integrarse plenamente al mundo globalizado"

Ahora bien, frente al panorama de la *ciudad informacional* que nos presenta Castells, referido por Modó, J (1998) sentimos la necesidad de estudiar, cuál ha sido el desarrollo de lo que se ha dado en llamar las Nuevas Tecnologías de la Información (TIC) en nuestros países “en vías de desarrollo”; se nos plantean una serie de interrogantes sobre las TIC, en nuestra sociedad, a nivel de las organizaciones tanto públicas como privadas, tales como:

- ¿Las organizaciones modernas han variado las relaciones intra e inter-organizacional basadas en el desarrollo y uso de nuevas tecnologías?
- ¿Las TIC cambian la relación sociedad-organización-individuo?

Nuestra sociedad latinoamericana, al igual que el conjunto de la sociedad mundial, se encuentra en el advenimiento de un nuevo marco de actuación que proviene del desarrollo tecnológico, sustentado, muy especialmente, en las nuevas tecnologías de la comunicación y la información, así como en la biotecnología.

Ante la primera interrogante: ¿Las Organizaciones modernas han variado las relaciones intra e inter-organizacionales basadas en el desarrollo y uso de nuevas tecnologías?, nos aproximamos a una nueva forma de organización o agrupación social, la cual, como señala Castells (1995) en su obra *la Era de la Información*, citado por Módol (1998), en la sociedad mundial, actualmente:

Emerge una forma social y espacial: la ciudad informacional. No es la ciudad de las tecnologías de la información profetizada por los futurólogos. Ni es la tecnópolis totalitaria denunciada por la nostalgia del tiempo pasado. Es la ciudad de nuestra sociedad, como la ciudad industrial fue la forma urbana de la sociedad que estamos dejando. Es una ciudad hecha de nuestro potencial de productividad y de nuestra capacidad de destrucción, de nuestras proezas tecnológicas y de nuestras miserias sociales, de nuestros sueños y de nuestras pesadillas. La ciudad informacional es nuestra circunstancia. (p. 19)

Estas nuevas ciudades informacionales concentraran la producción, manejo e intercambio de la información con una nueva característica fundamental: la digitalización.

La digitalización de los flujos de información, los procesos de comunicación y los mecanismos de coordinación en distintos sectores de la nueva sociedad, marcan el comienzo de una forma avanzada de organización. Esto implica un proceso de reorganización institucional que adapta la funcionalidad de cada sector a la era digital. El hecho de que una parte de los flujos de información y de los procesos de comunicación se estén realizando mediante redes electrónicas en un sector determinado, suele indicarse en la literatura especializada mediante el sufijo “-e”.

Los más conocidos son negocios-e y comercio-e (la digitalización de los procesos empresariales y de las actividades comerciales, respectivamente), pero no son necesariamente los más sofisticados. En Brasil y Chile, por ejemplo, los servicios en línea más populares son las transacciones bancarias (banca-e) y el pago de impuestos (gobierno-e). Algunos países de la región (sobre todo del Caribe) están realizando esfuerzos considerables para aprovechar la “oportunidad digital” y su acceso a la infraestructura global de Información de la industria turística. (p.27).

Por otra parte, como señala el informe de la CEPAL (2003) “El proceso de convergencia de TIC y la digitalización progresiva de los contenidos de la multimedia han derivado en la creación de empresas transnacionales de gran tamaño e influencia”. (p.77).

Esta tendencia a la configuración de un reacomodo en las formas de organización, basado en la digitalización de los procesos de comunicación y los mecanismos de coordinación mediante redes electrónicas, han redibujado el panorama empresarial y el papel de los Estados-gobiernos en el ámbito mundial. Es previsible que los actores y organizaciones públicas y privadas vayan adaptándose al nuevo proceso y a los nuevos modelos a ritmos distintos.

Por otra parte, el "Libro Verde de la Sociedad de la Información en Portugal" trata once áreas principales de la Sociedad de la Información, entre ellas podemos señalar:

1. Carácter Democrático de la Sociedad de la Información, y
2. Gobierno Abierto

En los países de la América Latina y el Caribe, se han venido fortaleciendo gobiernos que plantean la necesidad de ir aportando elementos que posibiliten “una democracia real”. En este nuevo contexto, se busca observar un cambio en las relaciones de poder, que posibiliten el fomento de la participación pública en el diseño de una nueva sociedad.

Ahora bien, si tomamos la concepción de Habermas (1989), sobre la sociedad democrática, la cual debe basarse en la razón “...Pues los criterios de racionalidad valen per *definitionem* universalmente...” (p.370). Esta racionalidad...” se mide por la capacidad de aprendizaje de los sujetos [...] y [...] la capacidad de solucionar problemas.” (p.379).

Por otra parte, podemos decir que en nuestros países latinoamericanos, coexisten gobiernos democráticos, paternalistas, populistas, centrados nominalmente en la búsqueda del mayor beneficio para sus ciudadanos, dentro de economías deprimidas y dependientes de los mercados internacionales. En

síntesis, podríamos señalar que la *razón*, desde la perspectiva habermasiana, de estos gobiernos, no debería ser otra que la de trabajar con el fin de superar la pobreza creciente de sus pueblos. Esto nos conduce a despejar la segunda interrogante planteada, a saber: ¿las TIC cambian la relación sociedad-organización-individuo?

Si tomamos en cuenta los múltiples esfuerzos que los gobiernos, las empresas y la sociedad organizada han venido realizando con el fin de conducir a la plena integración de los países, como miembros de la Sociedad de la Información (SI) con mayor eficiencia, equidad y sustentabilidad, reuniéndose en grandes foros tanto a nivel mundial, regional y local, podemos vislumbrar que los cambios impulsados por la SI, nos conducen a replantearnos las relaciones existentes entre sociedad - organización - individuos.

En este sentido se ha constatado la existencia de voluntad política en los gobiernos para impulsar estrategias nacionales: en efecto, en la Conferencia Ministerial Regional preparatoria de América Latina y el Caribe para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2003), se acordó promover y fortalecer programas nacionales de fomento de la sociedad de la información, basados en una estrategia nacional proactiva, que identifique a los principales actores involucrados y aliente a participar en las actividades nacionales.

La administración pública de nuestros países, no puede permanecer aislada y ajena a las profundas transformaciones que las tecnologías avanzadas de la información y de las comunicaciones están produciendo en todo el mundo, sino que han de integrarse en la *Sociedad del Conocimiento*, con el fin de mejorar la calidad de los servicios que éstos deben procurar a los ciudadanos y a la sociedad en general.

Las administraciones públicas latinoamericanas, en mayor o menor medida, se encuentran en un proceso de cambio, con el fin de posibilitar el uso racional y eficaz de las nuevas tecnologías en la gestión y comunicación, manteniendo siempre presente en su discurso, sus obligaciones con los sectores menos favorecidos.

En este contexto, los nuevos nexos que se vienen generando entre los actores de la SI, plantea una serie de expectativas frente al papel que debe jugar cada uno de ellos, y una serie de necesidades entre las cuales destacan:

- Estudiar y profundizar en el desarrollo de nuevos modelos de intervención que posibiliten a las Administraciones cumplir eficazmente su papel.

- Fomentar políticas de evaluación de la funcionalidad de las herramientas tecnológicas que se emplean, así como de las que se adquieran.
- Formar a los empleados públicos para un eficiente y seguro uso de estas tecnologías. Se debe considerar las posibilidades que tiene la teleformación en este proceso.
- Adecuar las legislaciones sobre contratación para que los procesos de adquisición de bienes y servicios tecnológicos sean económicamente eficientes.

Ahora bien, estos nuevos enfoques plantean la necesidad de nuevos esquemas o modelos de organización, tanto política como económica, que pueda explicar los cambios que se vienen dando en las mismas tras la aplicación de las TIC en todas las áreas de nuestra sociedad.

Para Castells(1998), "La economía informacional/global se organiza en torno a centros de mando y control, capaces de coordinar, innovar y gestionar las actividades entrecruzadas de las redes empresariales". Estas redes tienen su punto de partida en el uso extendido de la Internet, y su creciente desarrollo y expansión a todos los ámbitos del quehacer humano. La Red de Redes, pasó a ser una actividad económica lucrativa y, con el tiempo, se transformo en una infraestructura básica e indispensable para toda la economía, como también para muchos otros sectores de la sociedad, como puede ser el de la salud, la administración pública, educación, defensa nacional, participación democrática, entretenimiento y cultura, entre otros.

Es el vertiginoso desarrollo científico-tecnológico en la sociedad contemporánea, lo que nos coloca frente a la responsabilidad de la función pública - político y social- de los posibles cambios sociales que pueda ir tomando nuestro devenir económico – social, en la era de la Sociedad de la Información, con su marcada tendencia globalizante. Y es precisamente esta globalización, la que viene tomando en los últimos años en los países con "economía en desarrollo" (con ritmos y formas histórico-geográficas propias, sin duda), el hilo conductor del movimiento social que busca ser conducido hacia un mayor bienestar en dichas sociedades, mediante el espejismo ideológico contenido en la idea de "sociedad del conocimiento".

Es por ello que podemos observar cómo en los últimos años se han venido produciendo una serie de esfuerzos de organismos supranacionales, que intentan controlar y regular (si es posible) el desarrollo acelerado de las nuevas tecnologías y su alta movilidad mas allá de las fronteras de los países donde éstas se desarrollan.

Como puede observarse, este trabajo de los organismos supranacionales, no ha tenido la fuerza necesaria para manejar los cambios que ellos traen; más bien: en opinión de Drake, W (2005)

Desde el principio, la Cúspide Mundial de la Sociedad de Información (WSIS) ha sido un proceso que ha estado bajo la crítica. Una corriente prominente de esta crítica defiende que el WSIS ha levantado las expectativas poco realistas de aumento de la cooperación global y la acción convenida, que simplemente no pueden cumplirse dadas las realidades políticas y institucionales existentes. Los defensores de esta visión notan en particular que la Declaración de Principios y Plan de Acción estaba de acuerdo en diciembre 2003, en la cúspide de Ginebra que concluyó la primera Fase del proceso, el cual no tiene la fuerza de tratados internacionales. (p. 1)

Las constantes negociaciones internacionales llevadas a cabo, evidencian la preocupación de la Sociedad Internacional, generada por el hecho cierto de que nuestras sociedades han sido arrastradas por los adelantos tecnológicos y absorbidos por un crecimiento de la investigación.

Igualmente, por el hecho de que las aplicaciones tecnológicas, está cada vez más desligado del control científico sobre los posibles efectos (humanos, sociales, ecológicos) de dicha investigación y de las aplicaciones tecnológicas, lo que muchos han defendido es la virtud del concepto de “neutralidad de la ciencia”.

Asistimos, en efecto, en los últimos años, en las sociedades con economías "desarrolladas", a una explosión imparable de unas investigaciones y aplicaciones tecnológicas ramificadas y cada vez más autónomas respecto de todo posible control científico de sus consecuencias. Esta independencia creciente, y al parecer imparable, de la explosión tecnológica con respecto a su posible control científico, no es socialmente neutral: la inversión en investigaciones y aplicaciones tecnológicas obtiene rendimientos más inmediatos por lo que respecta al incremento imparable de la productividad y del consumo.

Por otro lado, el control científico de dichas aplicaciones tecnológicas, supondría un incremento de la inversión no susceptible de ser tan inmediatamente rentabilizado por los intereses implicados en optimizar la relación entre inversión y rendimientos productivos, y por ello, interesados en dicho desarrollo tecnológico desprendido de todo control científico.

El reforzamiento de una Sociedad Civil Organizada (2003), nos permite vislumbrar los nuevos cimientos de las relaciones sociedad – individuo. Es así que al constatar la creciente participación de la misma, y su ratificación del papel que esta ha de jugar, para:

La plena realización de una sociedad de la información requiere la plena participación de la sociedad civil en su concepción, implantación y funcionamiento (...) de la Resolución 58/183 de la Asamblea General de las Naciones Unidas. En particular, los gobiernos participantes deben garantizar que se respetan los derechos de la sociedad civil de participar plenamente en los restantes procesos preparatorios intergubernamentales que desemboquen en la segunda fase de la CMSI. (p 26)

A su vez, al compás mismo del desarrollo de dichas tecnologías desprendidas de todo control científico, en cuanto que dicho desprendimiento resulta estar más inmediatamente vinculado a la optimización de la relación entre inversión y rentabilidad (productiva), se produce la progresiva ausencia de control público (social y político) de la propia investigación científica (básica, teórica), cuyo control va siendo desplazado y sustituido por el exclusivo control de la sola investigación tecnológica por parte de los intereses implicados en la optimización entre inversión y rentabilidad.

Esto nos plantea nuevas interrogantes, a saber:

- ¿Cómo enfrentan los cambios tecnológicos nuestras economías en desarrollo?
- ¿Cómo nuestros países, con desarrollos teórico-científicos más atrasados y economías más pobres, pueden competir o ponerse a la par de las economías productoras de alta tecnología?
- ¿Pueden los Gobiernos de los países en desarrollo, controlar y orientar estas TIC para la generación de beneficios a la población de menores recursos?

En este sentido, la Conferencia Mundial de Sociedad Civil (2003) indica que:

Tenemos que ser conscientes de los efectos políticos y reglamentarios de los programas informáticos en la sociedad digital... En particular, debe fomentarse el software libre, ...que por sus características ofrece beneficios y oportunidades desde el punto de vista social, educativo, científico, político y económico. ...Los gobiernos deben promocionar la utilización de software libre en los colegios, en la educación superior y en la administración pública (p 19)

El advenimiento del nuevo Siglo XXI nos presenta un nuevo reto a nuestras organizaciones, tanto públicas como privadas, con la demanda de una nueva gerencia más proactiva, generadora de cambios y, desde luego, que los sepa interpretar, además de mucha creatividad, e innovación, con bastos conocimientos administrativos adaptados a la realidad competitiva del presente, en donde la calidad y la productividad son ventajas competitivas significativas.

Los gobiernos de América Latina y el Caribe, reunidos en Florianópolis, Brasil, en Junio 2000 (reseñado por la CEPAL (2003), reconocieron que:

... dejar que la evolución de la Sociedad de la Información y del conocimiento sea conducida sólo por los mecanismos del mercado conlleva el riesgo de aumentar las brechas sociales al interior de nuestras sociedades, creando nuevas modalidades de exclusión, de expandir los aspectos negativos de la globalización y de incrementar la distancia entre los países desarrollados y en desarrollo (p.12)

Según la CEPAL (ob.cit), los gobiernos de esos países deben:

Con el respaldo de las instancias políticas del más alto nivel, (...) fomentar una estrecha colaboración entre los organismos y los programas públicos, procurando que las organizaciones no gubernamentales, el sector privado, la sociedad civil y las instituciones académicas hagan un aporte relevante al proceso, así como la continuidad de dichas iniciativas. (p.13)

El fenómeno de la globalización, caracterizado por la intensificación de la competencia internacional que deriva de la visión del mundo como un gran mercado, está generando profundas transformaciones, productivas y socioeconómicas, que constituyen un proceso que tiene lugar a diferentes niveles, el cual impone la necesidad de contar con nuevos enfoques gerenciales, para entender e impulsar la competitividad en las organizaciones.

La globalización ha dado origen, no sólo a una creciente interdependencia, sino también a marcadas desigualdades internacionales. Para expresarlo en contraste con un concepto ampliamente utilizado en los debates recientes, la economía mundial es un "campo de juego" esencialmente desnivelado, cuyas características distintivas son la concentración del capital y la generación de tecnología en los países desarrollados, y su fuerte gravitación en el comercio de bienes y servicios. Estas asimetrías características del orden global, constituyen la base de las profundas desigualdades internacionales en términos de distribución del ingreso.

Tal como lo señala la CEPAL (ob.cit.), en términos generales, las grandes disparidades interregionales de producto por habitante, ya estaban determinadas antes de la primera guerra mundial, pero siguieron acentuándose rápidamente hasta mediados del siglo XX, y ha continuado ampliándose la desigualdad en la distribución del ingreso mundial. La relativa disminución del ritmo de ampliación de las desigualdades después de la segunda guerra mundial, coincidió con la aceleración del crecimiento económico en el mundo en desarrollo, que fue una de las características distintivas de la segunda fase del proceso de globalización.

Por otra parte, los mismos estudios de la CEPAL señalan que en América Latina y el Caribe, esta aceleración se caracterizó inicialmente por una política

muy proteccionista y sólo en forma tardía —a partir de la década de 1960 y con un mayor énfasis en los años ochenta y noventa— por una mayor apertura y participación en las corrientes del comercio mundial.

.Nuestra región fue una de las primeras en incorporarse a las corrientes de globalización. Desde las fases iniciales de este proceso, nuestra región conformó, conjuntamente con Europa central y oriental, el grupo de países de ingreso medio, al cual se sumaron algunos países asiáticos en las últimas décadas.

Aunque no existen datos precisos sobre la materia, la brecha del producto por habitante, en relación con la región más desarrollada del mundo, se amplió entre 1820 y 1870, pero se estabilizó desde entonces, tal como se desprende de los cálculos de la CEPAL que se muestran en la siguiente tabla:

Cuadro N° 1. Índices de desigualdad del ingreso per cápita en el mundo

	1870	1913	1950	1973	1990	1998
A. Índice de dispersión a/						
Países industrializados de la OECD	0.43	0.45	0.50	0.24	0.22	0.22
34 países	0.58	0.72				
48 países		0.70	0.87			
141 países			0.96	1.07	1.13	1.22
Países en desarrollo			0.85	0.93	0.94	1.04
América Latina y el Caribe			0.51	0.56	0.60	0.70
B. Desviación logarítmica promedio b/						
Países industrializados de la OECD	0.08	0.09	0.11	0.03	0.02	0.02
34 países	0.16	0.23				
48 países		0.24	0.33			
141 países			0.54	0.56	0.58	0.65
Países en desarrollo			0.53	0.50	0.42	0.51
América Latina y el Caribe			0.14	0.14	0.16	0.21

Fuente: Cálculos de la CEPAL sobre la base de Angus Maddison, *The World Economy. A Millennial Perspective*, París, Centro de Estudios de Desarrollo, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), 2001.

a/ Desviación estándar del logaritmo del PIB per cápita.

b/ Promedio de los logaritmos de la razón media del PIB per cápita/PIB per cápita de cada país.

La elevada desigualdad en la distribución del ingreso es un factor importante, no sólo por los problemas éticos y políticos que plantea, sino también por sus repercusiones en el crecimiento económico.

Ahora bien, tal como podemos inferir, estas desigualdades en la distribución del ingreso, influyen de manera negativa al momento en que nuestras economías se insertan en la era de las TIC, ya que como es sabido, la transferencia de tecnología está sujeta al pago de rentas de innovación, cada vez más protegidas por la universalización de normas estrictas de protección a la propiedad intelectual.

Esta es un elemento que incide aun más, en la generación de la denominada “*brecha informacional*”, que se presenta en nuestros países en dos ámbitos fundamentales: la brecha entre países ricos y pobres y la brecha entre sectores de mayor nivel de ingreso y las masas pobres dentro de cada país.

Sin embargo, las investigaciones realizadas en los países del Mercosur por la CEPAL (ob.cit), indican que los precios de hardware y software sólo suponen alrededor de un 40% del costo de instalación de sistemas ERP (Symnetics, 2000). El resto corresponde a costos de capacitación, consultoría, equipamiento interno y ajuste general del funcionamiento del a organización (p.24). Esta adecuación y puesta en marcha de estos sistemas de trabajo con tecnologías de punta, requieren de las organizaciones un gasto adicional de recursos humanos y financieros, y requiere flexibilidad institucional y capacidad de innovación.

La nueva gerencia organizacional se enfrenta a una vida organizacional más activa y diversificada, con alto nivel de competencia, tanto externa como interna de la organización, lo que obliga a ésta a transformar sus relaciones trabajadores-empresa, buscando involucrar a sus trabajadores en la vida de la organización.

Sabemos que la tecnología de avanzada es indispensable para lograr la productividad que hoy nos exige el mercado, pero vemos también que el éxito de cualquier desarrollo organizacional, depende principalmente de la flexibilidad y de la capacidad de innovación que tenga la gente que participa en la organización.

Además, en la actualidad, la tecnología y la información están al alcance de todas las organizaciones, por lo que la única ventaja competitiva que puede diferenciar una empresa de otra, es la capacidad que tienen las personas dentro de la organización de adaptarse al cambio. Esto se logra mediante el fortalecimiento de la capacitación y aprendizaje continuo en las personas, a fin de que la educación y experiencias sean medibles y, más aún, valorizadas conforme a un sistema de competencias.

Esta nueva realidad organizacional, con avances tecnológicos al alcance de todos, con canales de información rápidos y eficientes, con procesos de capacitación al alcance de todos, hace necesario el surgimiento de un nuevo gerente, con capacidad de manejo de esta nueva realidad organizacional, tecnológica y altamente competitiva, y que depende altamente de la capacidad y conocimiento de sus integrantes.

Como era previsible, el uso de TIC está concentrado geográficamente en los países más urbanizados de América Latina y el Caribe (al igual que en el resto de los continentes). Este hecho marca de forma sostenida la tendencia de la focalización o surgimiento de nodos urbanos, en los que se concentran el mayor

flujo de información y desarrollo de las regiones, confirmando o ahondando la brecha informacional.

Este hecho podría ser tomado como una consecuencia del desarrollo de las sociedades en base al desarrollo y aplicación de las TIC en todas las actividades humanas, la cual determina las nuevas formas de organización humana, aun en nuestros países latinoamericanos. En este sentido, tal como señala Castells en la *Ciudad Informacional* (Módol, 1998), se muestra claramente contrario a:

... cualquier tipo de determinismo tecnológico respecto al futuro de la sociedad. Para él, la tecnología no determina la organización social, sino que es la propia sociedad y el sistema económico vigente los que se encargan de adaptar a sus nuevas necesidades los avances tecnológicos que van surgiendo. (2)

Una sociedad del conocimiento es una sociedad con capacidad para generar, apropiar y utilizar el conocimiento para atender las necesidades de su desarrollo y así construir su propio futuro, convirtiendo la creación y transferencia del conocimiento en herramienta de la sociedad para su propio beneficio.

3. La reconfiguración de las organizaciones: la administración pública en la era de la información

La inclusión de América Latina a la Sociedad de la Información se vislumbra como una herramienta que permitirá lograr el tan ansiado desarrollo socioeconómico de la región. Por otra parte, la puesta en marcha de la denominada eAdministración, se plantea como requisito imprescindible para que la Administración Pública de la región se incluya en éste proceso.

Como señala el Informe de la Fundación Auna "Ciudades Digitales en Iberoamerica" (2005) las iniciativas e-Gobierno son una realidad en los principales países iberoamericanos: e-México, e-Panamá, Plan Nacional de Modernización de Argentina, Agenda Bolivia Digital o el Programa *Governo Eletrônico* de Brasil, son algunos de las iniciativas propuestas para conseguir una administración más eficaz, eficiente, transparente y en consecuencia, una mayor participación de los ciudadanos. Podríamos definir el gobierno electrónico (e-government) como "los esfuerzos dirigidos a usar las nuevas y emergentes Tecnologías de Información y Comunicaciones para apoyar la transformación de la operatividad y funcionalidad del gobierno".

En este proceso de transformación, las administraciones locales tienen la responsabilidad de favorecer la implantación y desarrollo de las ciudades digitales, utilizando las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías. Este papel catalizador de las ciudades, permitirá la inserción de la economía urbana en la nueva geografía digital, y en este escenario, debido a las grandes concentraciones

humanas que constituyen, las capitales se configuran como referentes de esta evolución.

Como señala Castells (1998) “la identidad territorial está en las raíces del alza mundial de gobiernos locales y regionales como actores significativos de representación e intervención, más apropiados para adaptarse a la variación interminable de los flujos globales” (p.397). Esta tendencia al desarrollo de los espacios locales y regionales ha marcado una tendencia creciente de desarrollo polarizado o focalizado en nuestros países latinoamericanos. Así podemos observar en el trabajo presentado por la organización de la Sociedad Civil (WSIS) (2003), al realizar una investigación en Iberoamérica que denota el desarrollo de las Web en las principales ciudades, con el fin de estudiar:

...el grado de desarrollo que presentan las Web de las capitales de los países de Iberoamérica, y de este modo hacer una valoración de las iniciativas de los gobiernos locales en materia de eAdministración, teniendo en cuenta la situación socioeconómica de la región y su nivel de desarrollo de al Sociedad de la Información. Se han incluido las siguientes ciudades: Buenos Aires (Argentina), La Paz (Bolivia) ,Brasilia (Brasil), Bogotá (Colombia) ,San José (Costa Rica) ,La Habana (Cuba) ,Santiago (Chile), Quito (Ecuador) ,San Salvador (El Salvador), Guatemala (Guatemala) ,Tegucigalpa (Honduras) ,México D.F. (México), Managua (Nicaragua) ,Panamá (Panamá), Asunción (Paraguay), Lima (Perú) ,Santo Domingo (República Dominicana) ,Montevideo (Uruguay), Caracas (Venezuela) (pp. 1-2)

Esto trae como consecuencia, el uso obligado de tecnología en la vida política de nuestros países, para así adecuarnos a los tiempos de la SI y su desarrollo científico que impera en el mundo. Esto obliga a la Administración Pública Latinoamericana a diseñar modos de integrar a sus ciudadanos al uso efectivo de las tecnologías, con el fin de hacer a un ciudadano más participativo.

Con la tecnología disponible hoy día, eso puede hacerse a un costo relativamente bajo, con poca complejidad y plenamente verificable por cualquiera, pues el 100% de la información deberá estar disponible y en línea permanentemente, todo ello partiendo de la hipótesis de la existencia de una ciudadanía activa, interesada en los asuntos colectivos, no como vía necesaria sólo para defender sus intereses, sino como forma de entender la democracia, una democracia relacional y participativa.

Ahora bien, en las ciudades iberoamericanas, relacionadas en el Informe de la Sociedad Civil (WSIS) (2003), señala que en las ciudades estudiadas, el papel de las Web en las actividades de Gobierno, se ven limitadas a información (de Turismo) sin ofrecer servicios municipales. Así tenemos en la tabla siguiente, el análisis del desarrollo de las Web en ciudades americanas:

Cuadro Nº 2. Resumen niveles de desarrollo

	Información	Usabilidad	Gestión <i>on-line</i>	Participación
Buenos Aires	Alto	Alto	Alto	Medio
La Paz	Medio	Alto	Bajo	Bajo
Brasilia	SIN WEB			
Bogotá	Alto	Medio	Bajo	Medio
San José	SIN WEB			
La Habana	Bajo	Nulo	Nulo	Nulo
Santiago	Medio	Alto	Medio	Medio
Quito	Alto	Medio	Bajo	Bajo
San Salvador	SIN WEB			
Guatemala	Medio	Medio	Bajo	Medio
Tegucigalpa	Alto	Alto	Bajo	Medio
México D.F.	Alto	Alto	Alto	Bajo
Managua	Bajo	Nulo	Nulo	Bajo
Panamá	Bajo	Medio	Nulo	Bajo
Asunción	Bajo	Bajo	Nulo	Bajo
Lima	Alto	Alto	Alto	Bajo
Santo Domingo	SIN WEB			
Montevideo	Alto	Alto	Alto	Bajo
Caracas	Bajo	Alto	Nulo	Nulo

Fuente: Fundación Auna

De esta clasificación, podríamos afirmar que la orientación del desarrollo de las TIC en los gobiernos americanos, no tiene orientación hacia el servicio público y mucho menos hacia el fomento de la participación ciudadana, sino mas bien, son de carácter informativo, pero esto no quiere decir que no haya una marcada tendencia al desarrollo futuro de la gestión *on-line*, la cual:

... representa el ánimo de los gobiernos municipales en el desarrollo de la eAdministración, ofreciendo a los ciudadanos la posibilidad de realizar trámites vía Web, superando de este modo las limitaciones de espacio y tiempo que implican los medios tradicionales presénciales (p.6)

De esa misma manera será simplificada, facilitada y agilizada al máximo, toda relación del público con las instituciones del Estado y del gobierno, tanto nacional como regional y local, llevando todo trámite oficial a ser efectuable electrónicamente (identificación, documentación, permisología, multas, impuestos, etc.), implementando así, la gobernabilidad electrónica o *E-government* que esta estableciéndose a gran velocidad en la mayoría de los países del mundo, incluyendo algunos muy pobres. Esto deberá reducir la discrecionalidad de los empleados públicos, la ineficacia e ineficiencia de las instituciones y las oportunidades de corrupción, contribuyendo altamente a transformarnos en la sociedad moderna, organizada y justa a la que todos tenemos derecho.

En este punto se plantean nuevas interrogantes en cuanto a los cambios que estas *eAdministraciones* incluyen en sus instituciones de servicios públicos. Se

plantea la necesidad de debatir acerca del modelo de democracia directa, ya que ese paso significa plantearse los mecanismos de deliberación y canalización de opiniones y debates hacia formas de decisión, así como el hecho de repensar nuestras actuales instituciones democráticas, en torno a las cuales gira el sistema político y articulamos la mediación entre ciudadanía y gobierno. En esta estrategia, en la que las TIC jugarían un papel central, podríamos hablar del sistema de participación ciudadana en línea, sin intermediarios, lo que traería un cambio fundamental a nuestros sistemas de gobierno.

Ahora bien, el informe de Torrejón para la Fundación Auna sobre las Ciudades Digitales Iberoamericanas (2005), y el desarrollo de las web en las mismas, nos revela que:

...el nivel de implantación de ciudad digital se encuentra en sus primeras fases de desarrollo. En términos generales, se trata de portales meramente informativos, con escasa interacción con los ciudadanos, tanto en su ámbito de gestión como en relación con los elementos que fomentan la participación ciudadana (p.15)

Estos cambios que se vislumbran con el uso de las TIC en las Administraciones Públicas, estarían enfocados hacia tres aspectos fundamentales:

1. El uso de las TIC en la organización pública y en la gestión interna de las actividades, con el objetivo de mejorar los sistemas de información requeridos para lograr la integración y la coordinación de las distintas instancias de las Administraciones Públicas.
2. Fomentar el desarrollo de nuevas aplicaciones y servicios basados en Internet y en las TIC, destinados a permitir e incrementar el contacto y la comunicación con los ciudadanos, lo que podemos considerar como una *eAdministración*.
3. El fomento de medidas y acciones públicas destinadas a garantizar la calidad de los servicios públicos prestados mediante el uso de las TIC.

En conclusión, el gobierno electrónico o *eAdministración*, enfrenta una serie de problemas y retos para lograr el desarrollo de sus servicios públicos y demás actividades que les son propias, superando los temores de los ciudadanos frente a estas innovaciones, así como el poder garantizar la calidad y confiabilidad de las TIC como canal de comunicación entre gobierno y ciudadano.

Igualmente, deberán enfrentar el cómo superar los problemas que trae la digitalización de los servicios, tales como:

- La brecha o estratificación digital en todas sus vertientes y no sólo la cuestión del acceso.
- Pérdida de seguridad y confidencialidad de los datos de los ciudadanos.
- Mayor control de los gobiernos.
- Ataques y fraudes informáticos.
- Altos costes de su implantación.
- Analfabetismo digital.
- Fracaso en las políticas de gobierno electrónico: ausencia de servicios y contenidos

4. Conclusiones

Este breve recorrido por las nuevas TICs y su influencia sobre el desarrollo de las organizaciones, tanto públicas como privadas en el mundo moderno, nos ha permitido vislumbrar solo “la punta del iceberg” de los cambios que éstas tecnologías han venido generando en la sociedad y muy particularmente en nuestra América.

Si partimos del hecho de que se está dando un cambio de paradigma de la sociedad postindustrial hacia la ciudad informacional de Castells (1995), en la que la organización social se concentra alrededor de centros urbanos, con una infraestructura informacional desarrollada, la cual permite la interconexión con todos los centros de información a nivel mundial, usando y desarrollando con ello, la Internet, principal medio y herramienta de la Sociedad de la Información (SI).

Debido al éxito de la Internet, es muy común, pensar que la Sociedad de la Información se encuentra relacionada sólo con el desarrollo de la Internet, dejando de lado otros parámetros que conforman aspectos, tales como: educación, infraestructura de servicios telefónicos, posesión de aparato de radio, televisión, fax, teléfono celular, acceso a cable/satélite, uso PCs, Hardware/Software, proveedores y servidores de Internet.

Es innegable, que el uso extendido de las Tic y de la Internet ha permitido fomentar la difusión de experiencias y buenas prácticas entre todas las organizaciones (públicas y privadas) y le brinda a los gobiernos una herramienta que les permite una comunicación directa con el ciudadano, dando paso a lo que se ha denominado la eAdministración, que en América Latina se encuentra en una fase inicial pero pujante de desarrollo.

La información es de más fácil acceso y más extendida difusión, sin embargo, dados los problemas de redes instaladas, costos de desarrollo y

expansión de sistemas y desconocimiento o analfabetismo tecnológico, coloca a países de América Latina y el Caribe frente a una nueva disyuntiva: cómo hacer para adecuar nuestros recursos escasos a nuestras crecientes necesidades de desarrollo y expansión de SI. Esto coloca a los Estados, tanto desarrollados como en vías de desarrollo (tomando los términos de la CEPAL) a plantearse nuevas formas de organización que les permita a todos, en mayor o menor grado, contar con los beneficios de la SI.

Es así como desde finales de los años 1990, se han venido realizando foros, conferencias, cumbres, convenios, o toda serie de encuentros, que se convierten en un foro con nuevos actores: Estados, Empresas y Sociedad Civil Organizada; todos tras una causa común: la búsqueda de los beneficios del desarrollo tecnológico a través de la cooperación y la generación de nuevas estructuras de relaciones entre todos los actores.

5. Referencias bibliográficas

CASTELLS, Manuel. (1998) *La ciudad informacional. Tecnologías de la información, estructuración económica y el proceso urbano-regional*. Madrid: Alianza Editorial.

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2003): *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile.

CEPAL (2003). LC/R.2109 *Estrategias nacionales para la sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Martín Hilbert, Sebastián Bustos y João Carlos Ferraz

CEPAL. (2004) *Desigualdades y asimetrías del Orden Global*. Pág. 3. Santiago de Chile.

DRAKE, William J. (2005) *Working Papers No. 2. Collective Learning in the World Summit on the Information Society**.

FUENTES ORTEGA, Juan B, Callejo Herranz, Ma José. *En torno a la idea de "sociedad del conocimiento": Crítica (filosófico-política) a la LOU, a su contexto y a sus críticos*. Nº 17- <http://www.filosofia.net/materiales/edunivner.htm>

HABERMAS, Jürgen (1998) *Teoría de la Acción Comunicativa: Complementos y Estudios Previos*. Colección Teorema. Serie Mayor. Madrid. Ediciones Cátedra.

MARTÍN GRANADOS, Ignacio (2003): *Los actores políticos e Internet. Retos y cambios en la política tradicional*, Facultad de Ciencias Políticas y Sociología.

Universidad Complutense de Madrid. VI Congreso AECPA. Barcelona.
Documento: eD-ePol-MAT-001.

MARTIN-SONSECA, Manuel (2004). *Apuntes para la mesa redonda sobre el Impacto de la Sociedad de la Información en las administraciones Públicas*. Universidad Miguel Hernández de Alicante. España.

MENEZES, Claudio UNESCO. *Desarrollo de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe.*, División de la Sociedad de la Información, - Montevideo Avda. Brasil 2697, 11000-Montevideo, Uruguay .correo electrónico: informatica@unesco.org.uy, web: <http://www.unesco.org.uy>

MÒDOL, Joseph Ramon; Castells, Manuel. La ciudad de la Información. Biblio 3W. En *Revista Bibliográfica de Geografía y Ciencias Sociales. Universidad de Barcelona*. [ISSN138-9796] N° 98, 20 de junio de 1998.

TORREJÓN, Ana M. (2005): *Ciudades Digitales Iberoamericanas. Análisis de las web de las principales capitales*. Fundación Auna.

VILLATORO, Pablo. Silva, Alisson (2005). *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional*. División de Desarrollo Social. Santiago de Chile

WSIS. (2003). “*Declaración de la Sociedad Civil en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información*”. [http:// www.wsis-cs.org/](http://www.wsis-cs.org/)