

Depósito legal: ppi 201502ZU4635

Esta publicación científica en formato digital es continuidad de la revista impresa

Depósito Legal: pp 200402ZU1627 ISSN:1690-7582

# Q U Ó R U M

## ACADÉMICO

Revista especializada en temas de la Comunicación y la Información



Universidad del Zulia  
Facultad de Humanidades y Educación  
Centro de Investigación de la  
Comunicación y la Información  
(CICI)  
Maracaibo - Venezuela



## ***Relación en red gobierno-ciudadanos. Gestión del gobierno electrónico***

Alicia Pineda  
Generis Publishing  
2023

En esta obra se analiza el proceso de gestión tecnológica del Gobierno Electrónico (GE, en adelante) desde el enfoque de la política pública. En este sentido, los objetivos específicos de la misma se relacionan con identificar el posicionamiento del GE en el contexto general de la sociedad del conocimiento; relacionar la gestión de políticas públicas del GE con las particularidades conceptuales, estructurales, funcionales y experienciales de modelos de GE aplicados en Latinoamérica; diseñar un modelo o esquema de gestión tecnológica de las políticas públicas y – finalmente- vincular la gestión del GE en Latinoamérica con la crisis de sentido atribuida a las TIC.



El contexto en el cual se inscribe el análisis del GE contenido en esta obra se relaciona con el desarrollo, a mediados y finales de la década de los 80 del pasado siglo, de las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC), el paradigma neo-corporativista de la nueva gestión pública (*new public management* por sus siglas en inglés) y con el carácter bifronte de la innovación que ha hibridado fines, propósitos, funciones, metas y estrategias vinculadas – en este caso- a la relación en red gobierno-ciudadanos,

Metodológicamente, esta obra se sustenta en investigación de carácter cualitativa teórico-práctica que supone, a su vez, investigación documental, análisis e interpretación de la teoría y de datos proporcionados por la



experiencia de investigación referentes al tema tratado, y crítica explicativa en los casos que lo ameritan.

La modalidad metodológica vinculada con la crítica explicativa se relaciona con la búsqueda de fiabilidad a procesos de reflexión, interpretativos, de realidades conflictivas, tales como la “crisis de sentido” ligada a procesos comunicativos e informativos, que algunos especialistas consideran como causantes de un impacto negativo de las TIC sobre el desarrollo, en general, de la nueva economía - y en particular- del nuevo modelo de economía productiva latinoamericano<sup>1</sup>. Sin duda, estos temas vinculados a asimetrías de poder y de saber tecnológico, generan valoraciones por parte de la autora de la obra, que se traducen en discursos que reflejan “actitudes: opiniones, apreciaciones y juicios”, que ponen en escena su subjetividad ante el problema social analizado.

La investigación que dio lugar a esta obra no pretendió ser exhaustiva en el tratamiento de una materia que, dada su naturaleza, tiene muchos senderos por explorar y trayectorias por describir. Esta circunstancia no fue impedimento para lograr proporcionar a los interesados en este tema un esquema, representación o modelo de gestión tecnológica de las políticas públicas desde el enfoque P<sup>2</sup> (“enfoque de políticas públicas”). El mismo es juzgado como el opuesto al enfoque administrativo (“enfoque B”) que domina en las guías de GE proporcionadas por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y el Banco mundial (BM), organismos multilaterales que, conforme a su visión neo-corporativista de la creación, asimilación, distribución y consumo las TIC, han promovido la investigación del GE en países del tercer mundo como opciones alternativas.

Los contenidos de la obra han sido ordenados conforme a sus objetivos específicos, de la manera siguiente:

Capítulo 1: el gobierno electrónico y el paradigma emergente. Se ubica el GE en el paradigma emergente de desarrollo de la sociedad del conocimiento y la nueva economía. Se establecen las definiciones, los beneficios que proporciona, posibles ventajas que puede brindar a usuarios específicos, impactos negativos y positivos, fases de desarrollo y tendencias en la trayectoria del GE.

- 1 Medina, Javier; Ortega, Edgar (2006). Manual de prospectiva y decisión estratégica: bases teóricas e instrumentos para América Latina y el Caribe. Edic. Naciones Unidas. Chile.
- 2 Cabrero Enrique (2006). Estudio Introductorio: gestión pública, ¿la administración pública de siempre bajo un mismo difraz?, en BARRY BOZEMAN. La gestión pública. Su situación actual. Fondo de Cultura Económica. México.

En este capítulo se destaca el énfasis que la autora da a la definición de GE como estrategia, a la amplitud de la conceptualización de “contexto”<sup>3</sup> y a su visión crítica sobre el proceso des-ideologización de la aplicación de GE; tecnología que se legitima como “resolución de problema”; es decir, como *inputs/outputs* que entran a un sistema y salen de él como un producto, independientemente de las asimetrías y exclusión social vinculadas al poder y saber tecno-científico, variables que van de la mano del no acceso y no apropiación y uso de las TIC.

Capítulo 2: las políticas públicas en el siglo XXI y gestión del GE. Se pasea al lector por los diversos problemas que plantea en la actualidad el análisis de las políticas públicas, la toma de decisiones en el siglo XXI y por la forma cómo estos problemas se relacionan con la gestión del GE en ambientes complejos, descentrados y cambiantes.

Se comparan y establecen diferencia entre las dos modalidades de enfoque de gestión que plantea el neo-corporativismo: el "enfoque P" o análisis de políticas públicas, comprometido con la planificación de las políticas y el "enfoque B" o administrativo relacionado con variables internas y externas vinculadas al cómo se administra la oferta y demanda de capacidades tecnológicas internas y externas en la gestión pública del GE.

Las políticas de gestión que actualmente aplica el modelo neo-corporativista dominante en la economía, y que son afectas al desarrollo del GE en particular, y de las TIC en general, se identifican con un modelo en red que combina relaciones jerárquicas, verticales (de arriba-abajo) con relaciones horizontales (incrementales), en las cuales las tomas de decisión están descentradas, ya que no hay una sola fuente central de poder, sino por el contrario, cada una tiene diferentes objetivos y metas. Las redes configuran tomas de decisión poliárquicas (varias fuentes de poder: verticales y horizontales), que derivan de la acción de una red de actores múltiples y diversos.

Capítulo 3: modelos de gestión del gobierno electrónico. Se presentan y analizan los modelos de gestión que lideran los análisis de GE en algunos países y se refieren algunas experiencias de investigación y prácticas referentes a la formulación de proyectos de GE, en especial para casos de GE en Colombia y Venezuela. En este sentido, se utilizan datos derivados de

3 Contexto: toda la gama de variables: cognitivas (saberes, intencionalidad), expresivas (actitudes, emociones, opiniones, juicios); estratégicas: fines, metas, objetivos); sociales (nodos de interacciones: red: actores, Instituciones, tomas de decisión, y políticas (racionalidades vinculadas – en este caso-a la gestión de GE).

una investigación<sup>4</sup> sobre aplicación de GE en una alcaldía zuliana que opera en zonas fronterizas con Colombia y atiende a comunidades multiétnicas (Wayúu y Anú).

El análisis de los datos mencionados fundamenta la presentación de un esquema o modelo que representa el diseño de políticas públicas que apalancan el aprendizaje tecnológico en los públicos internos de la gestión municipal aludida, pues se trata de una interacción gobierno- empleados (“*government to employee*”) que se encargan de la implementación de actividades vinculadas a la oferta de GE.

Capítulo 4: gestión del gobierno electrónico y modelo de desarrollo latinoamericano. Relación con “la crisis de sentido”. Se selecciona y analiza una propuesta de un “modelo de desarrollo de economía productiva” para Latinoamérica vinculado, tanto con la innovación, las políticas públicas y la evaluación del desempeño, como con comunicación e información

Los procesos mencionados que pueden contribuir a “crear sentido” para implantar y desarrollar la innovación, tanto para lograr EFICACIA en la aplicación de GE como para lograr resultados en la demanda de servicios públicos, acceso a información transparente e incidencia sobre la corrupción. También para generar resultados con fines políticos, tales como mejorar la imagen y aceptabilidad del gobierno, crearle al gobierno una identidad de “bueno y virtuoso”; y definitivamente- fines sociales vinculados con la puesta en escena de procesos de inclusión y participación, tendentes a mejorar la calidad de la democracia, bien sea representativa, participativa o ambas; según sea la naturaleza y conceptualización del modelo de desarrollo en que se inscriba la misma.

Finalmente, se plantean algunas conclusiones:

1. El gobierno electrónico se vincula con modelos de desarrollo vigentes en un país. La hegemonía del neoliberalismo aplica el “sistema de acción” híbrido (fines-medios) y de racionalidad sistémica, que está implícito en los modelos de gestión de GE estudiados por el BID y el Banco Mundial, en su guía práctica y “alternativa” de gobierno electrónico.

4 Navéa, María (2012). Apropiación de las tecnologías de información y comunicación en la Alcaldía Indígena Bolivariana del municipio Guajira del estado Zulia. TESIS DE GRADO para optar al Grado de Msc. en Gerencia en Planificación en Ciencia y Tecnología. Tutora: Dra. Alicia Pineda. División de Estudios para Graduados de la Facultad Experimental de Ciencias, Universidad del Zulia, Maracaibo-Venezuela.

2. La concepción amplia de contexto que el nuevo cambio tecnológico atribuye a la innovación y su carácter- genética y estructuralmente local- va más allá “de la racionalidad teleológica “finés-medios” de la vieja economía neoclásica, en la cual el Estado actuaba unilateralmente como ofertante y el ciudadano solo como un simple demandante. Ampliar la noción de contexto e incorporar al “otro” como parte de la estrategia del GE vuelve compleja la relación entre demandantes ofertantes, en el sentido, que agrega una “racionalidad política” sistémica que ejerce una influencia sobre la forma de construcción secular de los consensos, la neutralización de los disensos y de unas nuevas maneras de construir las identidades.
3. El desarrollo del GE en particular, y de las TIC, en general, se identifica con los modelos en red , esto implica tomas de decisión descentradas, poliárquicas y, en este sentido, ligadas a varias fuentes de poder, tanto verticales como horizontales vinculadas a la acción de una red de actores múltiples y diversos que tienen diferentes objetivos y metas.
4. En Latinoamérica desde comienzos del siglo XXI se han formulado nuevas propuestas sobre economía y desarrollo productivo, en las cuales se analizan las causas del atraso económico y social, se crean perfiles para el nuevo patrón tecnológico que pudiera implementarse en la sociedad del conocimiento y se formulan hipótesis para atacar la “crisis de sentido”, entre ellas las relativas a la necesidad de formular nuevas formas de tomas de decisión para ejercer la gobernanza, nuevos diseños organizacionales, nuevas formas de coordinación de las políticas públicas y de evaluar su desempeño y nuevas formas de construir la legitimidad e identidad.

Finalmente, en cuanto a la obra de 91 páginas: la misma ha sido editada y publicada por la editorial *Generis Publishing* en marzo 2023 (ISBN: 979-8-83676-738-4); puede adquirirse actualmente en [http:// libro -Terra.com/shop/business – economic/strong-gestión- del- gobierno- electrónico-stron-1310/](http://libro-Terra.com/shop/business-economic/strong-gestión-del-gobierno-electronico-stron-1310/) También en Amazon, Abe Books, Ad-libris, Barnes y Noble, Octavia Books.