



## ESPACIO ABIERTO

Cuaderno Venezolano de Sociología



*En foco:*

## La Gobernanza Criminal y el Estado en Brasil y Venezuela

Auspiciada por la International Sociological Association (ISA)  
y la Asociación Latinoamericana de Sociología (ALAS).  
Revista oficial de la Asociación Venezolana de Sociología (AVS)

Volumen 32  
Nº 2  
abril-junio, 2023

# 2

Alicia Pineda



## GESTIÓN DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Alcances y perspectivas latinoamericanas

PINEDA, Alicia (2023) **Gestión del Gobierno Electrónico. Alcances y perspectivas Latinoamericanas.** Generis, Publishing. Madrid. Pp. 91

El *contenido* de esta obra se relaciona con el gobierno electrónico (GE en adelante). Una estrategia de gobernanza digital que articula *la relación en red* entre la administración pública y los ciudadanos.

En su origen, el GE es producto del desarrollo del proceso de modernización neoliberal iniciado desde comienzos de la década de los 70 del pasado siglo; fortalecido en la medianía de la década de los 80 con el desarrollo nuevas estrategias de gestión (NPM)-y definitivamente, catapultado a finales de esta misma década con el avance del cambio tecnológico y desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), que suministraron *desplazamientos de sentido* en la relación triádica “saber-tecnología, poder- economía, discurso-hegemonía”<sup>1</sup>.

En este contexto el *objetivo general* de esta obra es analizar el proceso de *gestión tecnológica* del gobierno electrónico (GE, en adelante) desde el *enfoque de política pública*. El mismo, es identificado también como “enfoque P” en el paradigma de gestión neocorporativista, que lo opone al enfoque administrativo llamado también “enfoque B”.

El “enfoque P”, se afina en el proceso de planificación para diseñar la política pública como tal: formulación del problema, principios, forma de interaccionar “procesos, recursos, estrategias, actividades” y de evaluar resultados, efectos e impactos. Este enfoque según algunos autores<sup>2</sup> se interesa menos por aspectos organizacionales cotidianos y gestión estratégica, y más por los aspectos políticos de la gestión pública y asuntos relacionados

1 . Pineda, Alicia (2023). **Discurso, política y políticas. Análisis crítico de políticas venezolanas** (inédito). Universidad del Zulia. Venezuela.

2 . Cabrero Enrique (2006). Estudio Introdutorio: gestión pública, ¿la administración pública de siempre bajo un mismo disfraz?, en BARRY BOZEMAN. **La gestión pública. Su situación actual.** Fondo de Cultura Económica. México.

con la función del ejecutivo político, antes que por los funcionarios gubernamentales.

La *metodología* utilizada para el desarrollo analítico de esta obra es cualitativa. basada en investigación documental, teórico-práctica y de reflexión hermenéutica, que utiliza la *crítica explicativa* como estrategia que da fiabilidad al contenido expresado cuando el análisis de un problema socio-tecnológico se hace desde la interpretación subjetiva del emisor mediante “opiniones, apreciaciones y juicios”, relativas en este caso, a efectos del uso de las tecnologías digitales.

Mediante la aplicación de la metodología señalada anteriormente en esta obra fue posible definir y caracterizar el GE, reseñar las políticas públicas de GE que se están aplicando actualmente en algunos países latinoamericanos, suministrar un esquema o modelo de GE que oriente la planificación de políticas públicas de GE, y -finalmente- aportar una reflexión crítica sobre la “crisis de sentido” que se asegura está afectando la comprensión e interpretación del nuevo cambio tecnológico.

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 obra de 91 páginas ha sido editada y publicada por la editorial *Generis Publishing* en marzo 2023 (ISBN:979-8-83676-738-4); su distribución y adquisición es posible 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-electrónico-stron-1310/). También en Amazon, Abe Books, Ad-libris, Barnes y Noble, Octavia Books. Los contenidos de la obra han sido ordenados 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.

Resalta en este capítulo el interés de la autora por posicionar la definición del GE como estrategia o el cómo se lleva a cabo el GE, la importancia de la conceptualización ampliada de contexto<sup>3</sup>, y -definitivamente- el empeño por analizar críticamente la violación que desde el neocorporativismo se hace del carácter bifronte de la innovación (lo económico y lo social), pues se legitiman las tecnologías solo como “resolución de problemas” de manera eficaz y eficiente, y se invisibilizan y neutralizan los efectos sobre la exclusión social, producto de asimetrías de poder y saber-tecnológico, que impiden o limitan el acceso al uso, aprendizaje y apropiación de las tecnologías.

**Capítulo 2:** *las políticas públicas en el siglo xxi y gestión del gobierno electrónico*. Se pasea al lector por los diversos problemas que plantea en la actualidad el análisis de las políticas públicas y la toma de decisiones en el siglo XXI, y también 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 administran las

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

variables internas y externas tecnológicas y complementarias del GE en su gestión pública.

El enfoque B, a diferencia del enfoque P, está concentrado en la actividad del administrador, quien *implementa o ejecuta realmente* la política pública, al ventilar las diversas operaciones mencionadas para lograr resultados (eficacia) con eficiencia (maximización de obtención de beneficios mediante la gerencia o administración estratégica de los recursos). Este enfoque B domina en las guías de GE estudiadas y recomendadas por el BID y el BM, organismos multilaterales que califican, adecuadamente, las propuestas contenidas en la guía como alternativas, respetando el carácter local, endógeno, de la innovación.

**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 casos de GE en Colombia y Venezuela. En este sentido, se utilizan datos derivados de 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 estos datos fundamenta la presentación de un esquema o modelo que orienta la planificación de políticas públicas que apalancan el aprendizaje tecnológico en los públicos internos de la gestión municipal, pues se trata de una interacción gobierno-empleado (government to employee) que se encargan de la implementación de actividades vinculadas al 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, procesos que pueden contribuir a “crear sentido” para implantar y desarrollar la innovación tanto para lograr *EFICACIA* en la aplicación de GE (lograr resultados: en la demanda de servicios públicos, acceso a información transparente, incidencia sobre la corrupción) como **finés políticos** (mejorar la imagen y aceptabilidad del gobierno, crearle al gobierno identidad de “bueno y virtuoso”, y **sociales**: puesta en escena de *procesos de inclusión y participación*, tendentes a mejorar la calidad de la democracia y la calidad de vida de los usuarios

En este capítulo se identifican y analizan los “cuellos de botella” que pudieran estar vinculados con la *crisis de sentido* que se atribuye al uso de las TIC y sus efectos e impactos sobre el nuevo modelo productivo latinoamericano.

## Conclusiones

1. Es correcta, y adecuada, la tendencia de los planificadores y negociadores internacionales (BM Y BID) de *calificar sus propuestas de GE para Latinoamérica* como

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.

*alternativas*, ya que las mismas solo adquieren su verdadero sentido en consonancia con los *contextos locales* en los cuales se implanta la estrategia de GE.

2. 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 de formulación de políticas públicas 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.

3. 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 las hipótesis formulas, figuran: las relativas a la necesidad de formular nuevas *formas de tomas de decisión* para ejercer la gobernanza, nuevos diseños organizacionales, nuevas maneras de coordinación de las políticas públicas y de evaluar su desempeño y -definitivamente- sobre la necesidad de innovar *en la construcción de la legitimidad e identidad* que promueven las políticas públicas, lo cual supone reinventar la teoría de la acción social y sus racionalidades. Nada fácil..

4. Sin obviar los marcos contextuales en que aparecen citadas las TIC en esta obra, se concluye finalmente, que es necesario estudiar a fondo *y críticamente* los procesos que *legitiman o deslegitiman la gestión de gobierno electrónico en sociedades donde la hegemonía se ejerce como dominio* en términos de democracia representativa, e invisibilización de proyectos alternativos de desarrollo que aplican *procesos reales de participación democrática*, acordes, por cierto, con *el carácter local, endógeno de la innovación tecnológica*. En este último contexto, realmente, las plataformas tecnológicas se ponen realmente al servicio de los usuarios en cuanto a inclusión y mejoramiento de su calidad de vida.

5. La comunicación configura en la actualidad un ingrediente no determinante por sí sola, pero sí protagónica por su contribución a “la crisis de sentido” que se opone a la comprensión e interpretación de los “mundos objetivo, normativo y expresivo” que acompaña en general a la implantación de las nuevas tecnologías, y en particular a las estrategias de G E.