

Universidad De Los Andes
Facultad De Ciencias Jurídicas Políticas Y Criminológicas
Escuela De Ciencias Políticas
Centro De Estudios Políticos Y Sociales De América Latina
Mérida Estado Mérida

**Aplicación de la Tecnología de Información y de las
Comunicaciones (TIC) en la Gestión Pública. Caso: Alcaldía del
Municipio Libertador del Estado Mérida.**

**Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de
Magister Scientiae en Ciencias Políticas**

Autor: Poltg. Alexy del C. Villarreal Graterol
Tutor: Msc. Poltg Elys Mora Belandria.

Mérida 2004

Universidad De Los Andes
Facultad De Ciencias Jurídicas Políticas Y Criminológicas
Escuela De Ciencias Políticas
Centro De Estudios Políticos Y Sociales De América Latina
Mérida Estado Mérida

**Aplicación de la Tecnología de Información y de las
Comunicaciones (TIC) en la Gestión Pública. Caso: Alcaldía del
Municipio Libertador del Estado Mérida.**

Autor: Poltg. Alexy del C. Villarreal Graterol

Tutor: Msc. Poltg Elys Mora Belandria.

Mérida 2004

Universidad De Los Andes
Facultad De Ciencias Jurídicas Políticas Y Criminológicas
Facultad De Ciencias Políticas
Centro De Estudios Políticos Y Sociales De América Latina
Mérida Estado Mérida

Tutor: Msc. Poltg Elys Mora Belandria.

JURADO CALIFICADOR

“La adquisición de conocimientos tecnológicos es notable en la perspectiva de la evolución humana, sin embargo, no ha sido utilizado necesariamente en forma creativa. Para resolver los problemas desde el conocimiento, la inteligencia y la política del gobernante”. (Alis).

DEDICATORIA a la memoria de dos grandes mujeres que desde el cielo sus espíritus me acompañaran siempre por los senderos de mi vida.

A Maria Antonia: (Sra. Toña) Madre luchadora que siempre nos motivo a seguir en la vida para tener presente la constancia y la dedicación por el trabajo.

A Marisela: Amiga y compañera de lucha sus consejos de solidaridad me impulsaron a alcanzar la meta. Si amiga estaba muy cerca.

Que dios las tenga en la gloria.

AGRADECIMIENTO

A Dios todopoderoso por haber afianzado en mí los dones de perseverancia, paciencia, constancia y razonamiento.

A Santos (Moy) compañero ser especial en mi vida por brindarme el apoyo con su paciencia y comprensión.

A mis hijos base fundamental para continuar la lucha en la vida. Los Amo.

A mis hermanas (o), especialmente a Doris, Elsy, Eli gracias hermanitas por estar conmigo en esta meta tan anhelada.

A mi Tutor Msc Poltg Elys Mora Belandria por su orientación y aportes de asumir la tutoría con la responsabilidad de ser mejores profesionales.

A los Profesores Rober Kirby, Marisol Ruiz y Sofia Izquierdo por sus enseñanzas profesionales.

A mis compañeros del Departamento Virtual de Ciencia y Tecnología Lisbeth, Keniort, Jesús, por haber cedido parte de su valioso tiempo para ayudar incondicionalmente a la jefa.

A mis colegas Xiomarita, Luigi, Reyes, Adaly por la ayuda prestada.

A los Funcionarios de la Alcaldía del Municipio Libertador al Alcalde Electo Abog Carlos A Belandria. Y Alcalde (E) Nelson Martínez por sus aportes y confianza en esta meta de mi vida.

A Mamita Carmen por llenar parte del vacío dejado por una gran mujer. Dios le de mucha salud y vida para seguir acompañándome en los buenos y no tan buenos momentos.

A mis amigas (o) Aura, Deyanira, Geraldine, Yolly, Leonardo Chávez.

A todas aquellas personas que me ayudaron en esta investigación.

Al CEPESAL su cuerpo profesoral y administrativo por su formación y orientación para crecer profesionalmente.

A ustedes "Mil Gracias"

Alis.

ÍNDICE GENERAL

	Páginas
APROBACIÓN.....	iii
PENSAMIENTO.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
INDICE.....	vii
RESUMEN.....	xiv
SUMMARY.....	xv
INTRODUCCIÓN.....	xvi

CAPITULO I

Antecedentes Sobre La Gestión Pública Municipal

1.1.- Soporte Formal del Gobierno Municipal.....	23
1.2.- La Descentralización en la Toma de Decisiones Municipal.....	27
1.3.- La Nueva Gestión Pública en América Latina.....	36
1.4.- La Gestión Pública en el Poder Local.....	43

CAPITULO II

La Gestión Publica: Instrumento e Innovación Tecnológica para el Gobierno del Municipio Libertador del Estado Mérida

2.1.- El Recurso Humano en la Administración Pública.....	46
2.2.- Avances de Gestión en el Municipio Libertador del Estado Mérida.....	52
2. 1.- Ámbito Geográfico del Municipio Libertador.....	52
2.2.- Visión Actual.....	54
2.3.- Misión Actual.....	54

2.4.- Estructura Funcional Administrativa del Municipio Libertador.....	55
2.5.- Diagnóstico de Operatividad de la Plataforma Tecnológica Actual de la Sede Administrativa del Municipio Libertador del Estado Mérida.....	57
2.6.- Sistema Integrado de Recaudación Tributaria (SIRET) Implementado en la Gerencia de Hacienda.....	58
2.6.1.- Características del SIRET.....	59
2.7.- Diagnóstico de la Gestión de la Red Informática de la Sede Administrativa del Municipio Libertador del Estado Mérida.....	61
2.8.- Estrategias y Validación del Instrumento.....	62

CAPITULO III

La Tecnología en la Relación Gubernamental

3.1.- Proceso de Evolución Tecnológica.....	78
3.2.- Tecnología y Globalización.....	80
3.3.- La Tecnología como Medio de Apoyo Gubernamental.....	83
3.4.- La Gestión Local en la Geografía del Internet.....	88
3.5.- Las Normas ISO 9000 en la Gestión Pública Municipal.....	104

CAPITULO IV

La Participación Ciudadana Visión

Tecnológica en La Gestión Pública

4.1.- Consejos Locales de Políticas Públicas en el Ordenamiento Jurídico.....	110
4.2.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.....	111
4.3.- Ley Orgánica del Régimen Municipal.....	117
4.4.- Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública.....	119
4.5.- Ordenanza del Consejo Local de Planificación Pública del Municipio Libertador.....	124

4.6.- La Tecnología de la Información y de las Comunicaciones (TIC) al Servicio de la Gestión Municipal.....	127
4.7.- La Tecnología al Servicio del Gobierno del Municipio Libertador.....	131
4.8.- Funcionamiento de los Servicios de Red.....	132
CONCLUSIONES.....	139
RECOMENDACIONES.....	142
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	144
ANEXOS.....	158
GLOSARIO.....	175

ÍNDICE DE FIGURAS

	Páginas
1.- Enfoque Sistémico- Legal de la Descentralización Municipal.....	35
2.- Teorías de Organización en la Administración Pública Aplicados en las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).....	49
3.- Portal del Ministerio de Ciencia y Tecnología.....	86
4.- Portal Centro Nacional de Tecnología de Información (CNTI).....	87
5.- Jerarquía en Formulación de Políticas Públicas en Ciencia y Tecnología.....	88
6.- Estructura Física de la Red Informática.....	90
7.- Servidor de la Red Informática de la sede Administrativa del Municipio Libertador.....	91
8.- Necesidades Mínimas de Organización y Funcionamiento de un Sitio Web.....	93
9.- Necesidades Técnicas para Construir un Sitio Web.....	94
10.- Características Deseables de un Sitio Web.....	95
11.- Portal Alcaldía del Municipio Libertador.....	96
12.- Portal Alcaldías de Venezuela.....	96
13.- Portal FUNDACITE – Mérida.....	97
14.- Portal FUNDACITE – Mérida (Alcaldías del Estado Mérida).....	97
15.- Portal Alcaldía de Chacao.....	98
16.- Portal Alcaldía Mayor (Área Metropolitana Libertador).....	98
17.- Gobierno en Línea.....	99
18.- ¿Como se Conectan los Venezolanos?.....	101
19.- Construyendo los Pilares de la Gestión Municipal.....	108
20.- Marco Constitucional.....	116
21 Mecanismo del Sistema Regional de la Innovación.....	128

22.- Network Assistant.....	132
23.- La Administración Pública y TIC.....	134
24.- Ventajas Tecnológicas en la Administración Pública.....	135
25.- Aplicación de las Nuevas Tecnologías al Ámbito de los Servicios Públicos”.....	137

ÍNDICE DE TABLAS

	Páginas
1.- Programas de Computación Utilizados por los Funcionarios.....	63
2.- Capacitación en Programas de Computación.....	64
3.- Capacitación y Adiestramiento de los Funcionarios.....	66
4.- Programas Administrativos Utilizados.....	67
5.- Conocimiento sobre el Internet.....	69
6.- Servicios que ofrece el Internet.....	70
7.- Seguridad de la Información en Internet.....	71
8.- Funcionamiento de la Red Informática.....	73
9.- Formación de los Funcionarios.....	74
10.- Programas requeridos por los Funcionarios.....	75

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Páginas
1.- Programas de Computación Utilizados por los Funcionarios.....	63
2.- Capacitación en Programas de Computación.....	65
3.- Capacitación y Adiestramiento de los Funcionarios.....	66
4.- Programas Administrativos Utilizados.....	68
5.- Conocimiento sobre el Internet.....	69
6.- Servicios que ofrece el Internet.....	70
7.- Seguridad de la información en Internet.....	72
8.- Funcionamiento de la Red Informática.....	73
9.- Formación de los Funcionarios.....	74
10.- Programas requeridos por los Funcionarios.....	75

RESUMEN

La presente investigación tiene por finalidad analizar la gestión local, partiendo de la premisa de ser exitosos en el proceso de toma de decisiones, utilizando adecuadamente la Tecnología de Información y de las Comunicaciones (TIC), en la: “Alcaldía del Municipio Libertador” del Estado Mérida. La importancia del estudio radica en el carácter altamente exigente de los servicios públicos prestados por la municipalidad como respuesta a la necesidad de ejecutar una acción directa, enfrentada cada día a una realidad más diversa y complejas, muchos de ellos como consecuencia del vertiginoso avance de la globalización en el uso de la tecnología de información y de las comunicaciones (TIC), las cuales requieren de un entorno profesional capaz de responder eficazmente a la población demandante de respuestas efectivas y eficaces a sus necesidades y reclamos, tomando como referencia el modelo de la Nueva Gestión Pública (NGP). La investigación se apoya en los enunciados expuestos por Max. Weber, en su enfoque burocrático estructurado por niveles jerárquicos en la toma de decisiones, así como también, en lo propuesto por Taylor sobre la aplicación de los principios científicos orientados al desarrollo organizacional, relacionado con el enfoque gestiológico en la eficiencia de organización y planificación del trabajo, que permite conformar una visión de transformación y organización integrada eficiente, entre la gestión pública y la comunidad, en un proceso que involucre lo teórico y práctico de las herramientas tecnológicas disponibles en el Municipio, según el cumplimiento del marco jurídico constitucional, en el área de la ciencia y tecnología con el uso del Internet como herramienta para el desarrollo del conocimiento humano, en beneficio del bienestar social. La investigación describe la plataforma tecnológica que funciona actualmente en la Alcaldía del Municipio Libertador involucrando nuevos programas que garanticen la eficiencia y eficacia de las actividades realizadas por los funcionarios en la prestación de los servicios públicos, de conformidad a la ejecución de las políticas públicas formuladas por la administración municipal. Sería propicio tomando como referencia la presente investigación, diseñar una propuesta que permita aplicar los programas adecuados, soportados con manuales de normas y procedimientos, que involucren las nuevas herramientas tecnológicas implementadas en el Municipio. Esta investigación ofrece un valioso aporte a las Ciencias Políticas, pues contribuye a mejorar el rendimiento de la acción pública en la gestión del gobierno local, agilizando los procedimientos administrativos y la profesionalización del recurso humano.

Palabra Clave: Tecnología, Información, Comunicaciones, Redes, Globalización, Políticas Públicas, Descentralización, Administración Pública.

SUMMARY

The purpose for the following research is to analyse the local administration. Starting from the premise of being successful in the process of decision taking, properly using the Communication and Information Technologies (CIT) available at the “Mayor’s office of the Libertador city council” Mérida, Venezuela. The importance of this study lie in the highly demanding character of the public services rendered by the municipality, as an answer to the necessities to carry out direct actions, facing a day to day reality more diverse and complex. Most of these challenges are consequence of the vertiginous globalisation advance in the use of the communication and information technologies (CIT), which require a professional environment able to efficiently provide solutions to the population needs and complaints in an effective and efficient way; taking as point of reference the New Public Administration Model (NPA). The research is hold on the Max Weber statements, in his bureaucratic approach structured in hierarchical levels in the decisions taking process, as well as on the application of the principles of scientific management state by Taylor, oriented to the organizational development; related with the management approach in the efficiency of the work organization and planning, which allows to constitute a transformation vision and an efficient integrate organization, between the public administration and the community; in a process that involve the theoretical and the practical of the available technological tools. According to the fulfilment of the constitutional juridical framework in the area of the science and technology and with the use of the Internet as development tool for the human knowledge, in everyone’s benefit. The research describes the technological platform currently operating at the “Mayor’s office of the Libertador city council” adding new software that which guarantee the efficiency and effectiveness of the performed activities by the personnel during the public service rendering, in accordance with the carrying out of the public politics formulated by the municipal administration. It will be favourable taking into consideration this research, to design a proposal that allows to apply the proper programs, with the support of normative and procedure manuals which involve the new technological tools implemented at the municipality. This research offers a valuable contribution to the Political Sciences, since it contributes to improve the performance of the public action in the managing of the local government, speeding up the administrative procedures and the professionalization of the HH.RR.

Key word: Technology, Information, Communications, Networks, Globalisation, Public Politics, Decentralization, Public Administration.

INTRODUCCIÓN

El tema objeto de estudio de la presente tesis de grado es la “Aplicación de la Tecnología de Información y de las Comunicaciones (TIC) en La Gestión Pública”: en la Alcaldía del Municipio Libertador. Para ello abordaremos el tema desde el punto de vista normativo, enmarcándolo en el soporte constitucional para tratar los antecedentes enunciados en el contexto del gobierno local. Además tomaremos como referencia el uso de las herramientas tecnológicas como medio de apoyo para la toma de decisiones, como la vía para fortalecer el compromiso gubernamental y mejorar el rendimiento en las tareas que llevan adelante los funcionarios públicos en beneficio de la ciudadanía.

Es de admitir que el gobierno municipal, con la implementación de estas herramientas, particularmente en software y hardware, busca ir más allá de la forma tradicional y burocrática que ha venido acompañando la gestión gubernamental en este espacio de gobierno. Se aspira con ello a mejorar las operaciones de la institución pública en el nivel más próximo de gestión, como sabemos viene siendo impactando negativamente con unos procesos de gestión muy tradicionales que deben ser superados.

Además con esta misma finalidad se analizan algunas teorías, haciendo referencia a la burocracia como la forma de organización y administración del poder, que se concentra en pocas manos de funcionarios con las capacidades técnicas indispensables tal como lo apreciaba Max Weber. Además consideraremos la capacidad técnica como un detalle importante en la burocracia según la organización, tendiendo en primer lugar a aislar dichas capacidades de uso por influencias externas y de corrupción interna, en segundo lugar agruparlas y especializarlas para su mejor uso. (Confróntese. Michael y Richard, 1999:104).

Entendemos por otra parte que el significado de la aplicación del conocimiento técnico en la gestión de gobierno, puede ayudar a mejorar los criterios de eficacia en la administración de bienes y servicios en la gestión de políticas públicas, esto como eje de organización y planificación, a través de la información veraz y oportuna, con vistas a satisfacer las necesidades en el ámbito local por medio de una toma de decisiones más flexible como viene ocurriendo en los países desarrollados principalmente durante las dos últimas décadas.

Ahora bien, los funcionarios de la administración pública en sus niveles Nacional, Estatal o Municipal, como conjunto humano, tienen como misión organizar, planificar y ejercer las políticas de gobierno, pero las experiencias actuales requieren de un mayor profesionalismo. Por lo cual se recurre al auxilio de estrategias como la derivada de la Nueva Gestión Pública (NGP), que viene desarrollándose últimamente a propósito del Nuevo Orden Mundial y que como experiencia reciente está teniendo gran auge en los países latinoamericanos.

En el momento actual la gestión gubernamental está presionada por los cambios a incorporar herramientas tecnológicas, y uno de los campos privilegiados es el área del Municipio Libertador del Estado Mérida, de conformidad al marco jurídico para respaldar y promover el acercamiento, entre el conocimiento tecnológico y las instituciones de gobierno. En este sentido consideraremos que esta propuesta es parte de la actual legislación derivada de la “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999)”, que establece en su artículo N° 110 en relación con la Ciencia y Tecnología lo siguiente:

El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de las actividades,

el Estado destinara recursos suficientes y creara el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los medios y modos para dar cumplimiento a esta garantía.

En este mismo orden de ideas, en el año 2000 y en concordancia con los mencionados Artículos N° 110 de la “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”, N° 1° de la “Ley de Telecomunicaciones” y N° 5° de “Ley Orgánica de la Administración Central”, se considera el Internet como un servicio público que mejora la calidad de vida de la población. Por lo tanto, el Ejecutivo Nacional previendo el impacto de las nuevas tecnologías de información y de las comunicaciones, promueve el uso del Internet como herramienta indispensable para el progreso social y económico, sobre todo en la generación de conocimiento y en la formulación de iniciativas administrativas para la transparencia de los procesos. Por consiguiente, el Gobierno Nacional publicó en “Gaceta Oficial” N° 36.955 del año 2000 el Decreto N° 825 en el cual señala lo siguiente:

Artículo 1° “se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela”.

Artículo 2° “Los órganos de la administración pública deberán incluir en los planes sectoriales que realicen, así como en el desarrollo de sus actividades metas relacionadas con el uso del Internet para facilitar la tramitación de sus respectivas competencias”

Es bueno recordar además que con el impacto de la globalización, la información y las comunicaciones se incorporan a la gestión gubernamental de desarrollo de planes, proyectos y programas tecnológicos. Por lo tanto, la propuesta va dirigida hacia el papel vital de las técnicas de gestión en materia de Tecnología de

Información y de las Comunicación (TIC), para lograr un mejor desempeño laboral frente a la forma tradicional, con ello se pretende un mejor nivel de competitividad y bienestar económico gracias a una óptima recaudación de sus ingresos tributarios, la cual permite ahorrar tiempo, agilizar los procedimientos y generar eficacia con vista a obtener los recursos necesarios para cubrir las necesidades del Municipio, en concordancia con lo promulgado en la “Ley Orgánica de Régimen Municipal”(1989).

Siendo esta una experiencia en pleno desarrollo auspiciada por los cambios tecnológicos, que exigen un proceso de reingeniería organizacional analizado sobre la base de que vías modernas puede transitar la nueva administración pública y sobre las cuales se debe sustentar la gestión local.

Por lo tanto y para los fines pretendidos en este trabajo nos planteamos como hilo conductor de la investigación la siguiente propuesta hipotética.

Una óptima aplicación de las herramientas de la tecnología de la información y de las comunicaciones es condición fundamental para aumentar la eficiencia de los procesos de gestión pública, particularmente en el caso de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Desde este punto de vista la formulación del problema se basa en los siguientes propósitos.

- Diagnosticar la operatividad de la plataforma tecnológica existente en la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida.
- Determinar los procesos que prevalecen en la gestión pública de la Alcaldía Libertador objeto de estudio.

- Integración del proceso organizacional con las herramientas tecnológicas existentes en la gestión pública local y como contribuyen a mejorar el reconocimiento social en las decisiones políticas.

Esto nos permite sistematizar el problema teniendo en cuenta las siguientes interrogantes ¿Qué efecto genera la aplicación de nuevas tecnologías en el proceso de toma de decisiones?, ¿Será suficiente la incorporación de herramientas tecnológicas para superar los problemas de gobernabilidad local?

En todo caso, estas interrogantes nos conducen a justificar la investigación para dar respuesta del por qué el tema en estudio, razón por la cual haremos uso del método Analítico Descriptivo, para afianzar más la investigación recurrimos a técnicas de investigación empírica como las encuestas y la validación de expertos.

La tesis se ha estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: Denominado Antecedentes Sobre la Gestión Pública Municipal, haciendo referencia al soporte formal del gobierno municipal, como la base para abordar el proceso de la descentralización en la toma de decisiones a nivel municipal. Analizando la propuesta de la nueva gestión pública en América Latina, como modelo de gestión pública en la toma de decisiones del poder local.

Capítulo II: Referente a la Gestión Pública Instrumento de Apoyo e Innovación Tecnológica al Gobierno del Municipio Libertador del Estado Mérida. Partiendo del recurso humano en la Administración Pública, analizando los antecedentes de gestión, para realizar el diagnóstico de operatividad y gestión de la plataforma tecnológica existente en la sede administrativa del Municipio Libertador.

Capítulo III: Abordaremos la tecnología en la relación gubernamental, tomando como referencia el proceso de la evolución tecnológica en el fenómeno de la globalización, como soporte fundamental de la gestión local con el uso de Internet y por último analizaremos las normas sobre Control de Calidad ISO 9000 en el área de ciencia y tecnología, con el fin de mejorar los procesos en la gestión pública municipal logrando obtener una gestión eficiente y eficaz en la toma de decisiones de las políticas publicas.

Capítulo IV: Analizaremos la participación ciudadana como visión tecnológica para la gestión local, tomando como referencia el ordenamiento jurídico que crea los Concejos Locales de Planificación de Políticas Públicas (COLOPP) caso específico Municipio Libertador, implementando el uso de las tecnologías de información y de las comunicaciones (TIC), en el gobierno municipal.

CAPITULO I

Antecedentes Sobre La Gestión Pública Municipal



En este capítulo nos proponemos analizar los antecedentes jurídicos y constitucionales del sistema democrático venezolano a nivel municipal, relacionándolo estrechamente con la intervención de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones en el campo de las políticas públicas.

Ello implica plantear la forma en que las demandas sociales con la intervención de la administración pública pueden ser vistas bajo parámetros de democracia participativa, de acuerdo a las necesidades de modernización de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), con la finalidad de fortalecer la gestión municipal. De acuerdo a lo expresado es preciso tener en cuenta la “Ley Orgánica de Régimen Municipal” (1989) en su **artículo N° 3** se establece que: “El Municipio constituye la unidad política primaria y autónoma dentro de la organización nacional establecida en una extensión determinada del territorio. Su organización tendrá por finalidad el eficaz gobierno y administración de los interés peculiares de la entidad”.

1.1.- Soporte Formal del Gobierno Municipal.

Como argumento de entrada podemos sostener que el recorrido histórico del Municipio en Venezuela se ha formulado a través de instrumentos legales, y en la primera “Constitución de 1811”, se trato de buscar la autonomía local. Luego la “Constitución de 1819”, le otorga la función al Municipio de ejercer la tarea de policía municipal siendo hoy en día fundamental para la ciudadanía.

En la “Constitución de 1821”, la Provincia de Venezuela estuvo bajo la responsabilidad de un Gobernador quien disponía de su ejercicio dejando sin autonomía el Poder Municipal o Cabildos para esa época. En La “Constitución de

1830”, el Régimen Municipal estuvo compuesto por Alcaldes designados por ternas que eran presentadas por el Gobernador en Asambleas Provinciales, además de un Procurador Municipal cuyas atribuciones se enmarcaron en funciones de policía urbana y rural, policía de salubridad, obras publicas, educación, agricultura, industria y comercio.

La “Constitución de 1830”, no presentó ninguna norma sobre la estructura municipal, sin embargo la “Ley sobre el Régimen y Organización Política de la Republica” de 1830, previó la existencia de Concejos Municipales y Juntas Parroquiales, Alcaldes Ordinarios y Síndicos Parroquiales. La “Constitución de 1857”, enmarcó en su “Artículo 85” que el Poder Municipal sería ejercido por los Concejos Municipales de las cabeceras de Cantón y demás funcionarios y corporaciones cantones y parroquias que le designaron el marco jurídico, formulando una tendencia centralista y una expresión de poder que impedía la intervención del Municipio en la calidad de vida.

Sin embargo, allí se iniciaron las primeras manifestaciones de reacción contra este proceso originándose algunas protestas del régimen en el proceso de organización de los municipios. Para la “Constitución de 1858”, el poder se dividió en Nacional y Municipal a cargo de un Gobernador en la Provincia, un Concejo Municipal, Jefe Municipal en los Cantones que igualmente se legislaba en materia de policía urbana, rural educación, cultura, vialidad y asistencia social. Por otra parte la “Constitución de 1864”, se legisló muy poco sobre el régimen político y administrativo de los estados y municipios continuando la dependencia centralizada por el poder sobre los estados.

Luego las Constituciones de “1874, 1881, 1891, 1893, 1904,1909, 1914, 1922, 1925,1928, 1929, 1931”, sentaron unas bases constitucionales que privilegiaron la soberanía del Estado y fundamentaba el proceso de centralización del poder federal

venezolano, quedando en forma implícita la estructura municipal, se dice que fue como un silencio legislativo o por la costumbre de las legislaciones anteriores en dicha materia.

Ya entrando en una fase de apertura sociopolítica con el “Golpe de Estado” del 18 de octubre de 1945, la Asamblea Nacional Constituyente encargada de discutir y sancionar la nueva “Constitución de 1947”, se da rango de primer orden a los Concejos Municipales, atribuyéndoles representación a los Municipios, y con una estructura diferente a todas las anteriores en su marco jurídico se plantearon los principios y conceptos ideológicos en beneficio de la dignidad humana y justicia social, regulando en forma más explícita las competencias del Poder Municipal, ejercido por representantes de los distritos de cada Estado, Distrito Federal, Territorios Federales y Concejo Municipal, otorgándosele personalidad jurídica y autonomía en su marco económico y administrativo, e igualmente eran designados y atados a los beneficios económicos emanados del Poder Central o Poder Estatal.

Tomando en consideración la “Constitución de 1953”, es su carácter nacional expresó en su “Artículo 18. La Municipalidad estará representada por el Concejo Municipal autónomo concerniente al régimen fiscal, económico y administrativo del Municipio cuya organización se hará conforme a la Ley”.

Este transitar de consensos políticos se plasma luego en la “Constitución de 1961” consagrando en su “Artículo 25.- Los Municipios constituyen la unidad política primaria y autónoma dentro de la organización nacional. Son personas jurídicas, y su representación la ejercerán los órganos que determine la ley”, perfilándose un nuevo rol de principios jurídicos que más tarde son desarrollados y aplicados por la “Ley Orgánica de Régimen Municipal” de 1989, que actualmente se encuentra en vigencia para orientar los criterios de bienestar social.

En definitiva durante estos largos periodos que ha vivido el Municipio de reacomodo institucional del país, la concentración del poder no ha permitido penetrar los espacios políticos y sociales como es el caso de la estructura municipal y su fortalecimiento, entorno a lo cual solo apareciendo una simple demarcación político – administrativa que hoy actualmente en forma escasa tiene delimitadas sus competencias y su autonomía.

Aunado a este largo periodo, las facultades normativas y jurídicas del Municipio, fueron debilitadas por el excesivo proceso de centralización, ya comentado y que se ha hecho tradicional en nuestro país como un impacto negativo de intervención sobre la calidad de vida y la distribución de capital, y que solo ha servido para la acumulación creciente de un aparato administrativo burocrático que enmarca deficientemente las decisiones político administrativa.

Esto se trató de culminar con la “Constitución de 1961”.y se reafirmó en la actual “Constitución” (1999), que en su “Artículo 25” expresa lo siguiente el Municipio como una “Unidad política primaria y autónoma dentro de la Organización Nacional”. Estableciendo además las competencias como: urbanismo, cultura, salubridad, circulación, asistencia social, abastos, turismo, institutos populares de créditos vivienda, escuelas municipales, policía municipal entre otros. Todas estas competencias con la responsabilidad de una estructura administrativa organizacional y estructural de funcionarios públicos municipales que se consolidan con la aprobación de la “Ley Orgánica de Régimen Municipal” y la “Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencias de competencias del Poder Publico” del año 1989, y la “Ley de Administración Pública.”

Allan Brewer Carias, haciendo referencia a estas reformas sostiene que “Por primera vez se actualiza el Municipio democrático de acuerdo con los principios previstos en “La Constitución Nacional de La Republica de Venezuela” de 1961, ampliando el alcance de los municipios en la prestación de servicios a la comunidad al crear mecanismos de transferencias de los servicios públicos a dicha entidad” (citado en Ávila U;2001:57). Además hoy en día la dicotomía entre política y administración plantea la posibilidad de que sus representantes políticos sean electos popularmente, quienes tienen formalmente el poder de decidir los grandes objetivos y lineamientos de las funciones, compromisos y proyectos de políticas gubernamentales para la toma de decisiones en el ámbito local.

Así mismo la figura del Alcalde se describe como el supremo administrador de la Cámara Municipal, quien está obligado a legislar y controlar; permitiéndole a los Concejos Municipales modernos elaborar en lo posible un sistema de ordenanzas adecuadas y eficientes para las comunidades, de acuerdo a la “Ley Orgánica de Régimen Municipal” que precisa las cualidades jurídicas y políticas de estos funcionarios, además atribuciones e igualmente sus responsabilidades.

1.2.- La Descentralización en la Toma de Decisiones Municipal.

El proceso de reforma acumulado en la historia política del Estado venezolano, representa un asunto de suma importancia, y es enfatizado en la evolución de la participación a nivel del Municipio. Mediante este proceso se hace posible la participación en instancias gubernamentales descentralizadas, donde “El gobierno nacional se despoja de dicha potestad y de los recursos implícitos, y los traslada a otro nivel jerárquico colocándolo en un rango inferior” (Márquez,1996:4).

Este propósito se ha visto enmarcado en la evaluación de la gestión municipal, con las argumentaciones de reducir el tamaño del aparato burocrático de la Administración Central, y así dinamizar las capacidades locales de autogestión, propiciándose una distribución razonable y óptima en sus funciones para el logro de una mejor asignación de recursos. Además como la descentralización administrativa se puede propiciar una participación y efectividad del Municipio en el desarrollo de programas sociales.

La descentralización además se dirige a fortalecer instancias de gobierno local, como centros decisorios capaces de adoptar medidas importantes para la vida de las comunidades, proceso mediante el cual las responsabilidades de los gobernantes, resultan compartidas a través de las instituciones y organismos competentes en la administración de recursos para favorecer la estructura social. Esto viene originando la división de tareas y funciones, con la idea de producir un mayor acercamiento entre el ciudadano y gobernantes para hacer más fluidas sus relaciones en la toma de decisiones. De acuerdo a lo expuesto por David Osborne y Teld Goelbler en la "Reinvención del Gobierno". La importancia de la reforma del Estado en sus estructuras debe estar orientada a la eficiencia y funcionamiento del sistema aplicado como desarrollo político y social, dentro del proceso descentralizador como competencia de los servicios públicos que debe prestar el poder local para elevar su eficiencia y rentabilidad dentro de su ámbito geográfico. (Confróntese Goelbler, 1995:7).

Así mismo la redistribución política, administrativa y financiera de los poderes del sector público entre los tres niveles de la jerarquía territorial de gobierno Nacional, Estatal, y Municipal, conciben este proceso democratizador y resultante de las luchas de fuerzas sociales regionales, como retos de gran magnitud y alcance. Así las transferencias de competencias desde el gobierno nacional, históricamente detentado desde Caracas, la Capital de la República y del Distrito Capital hacia los

gobiernos regionales o intermedios o locales, supone otra vía complementaria, no concurrente y que persigue el mismo propósito de acercamiento del poder al ciudadano, esto es: “la desconcentración” que “Se refiere al poder nacional describe un hecho mediante el cual el gobierno central se hace presente en distintas regiones y localidades de la República a través de sus propios órganos de actuación” (Márquez,1996:3).

Además se deben tener presentes las instancias promotoras, planificadoras, supervisoras, evaluadoras y coordinadoras del proceso de descentralización: “La Comisión Nacional de Descentralización”, “El Concejo Territorial de Gobierno”, “Los Comités de Planificación y Coordinación Estadales”, “El Concejo Nacional de Alcaldes” y “Fondo Intergubernamental para la Descentralización”. (Márquez, 1996: 50).

Por otra parte, se considera en algunos casos la transferencia de responsabilidades como parte de las funciones de los ministerios y otros organismos nacionales. En este caso, a las correspondientes dependencias regionales y locales como se propone en materia de tecnología para la transferencia de recursos económicos para la formulación y ejecución de los proyectos por parte de la “Ley de Asignaciones Económicas Especiales”(L.A.E.E) Fondo Intergubernamental para la Descentralización (FIDES) y el “Ministerio de Ciencia y Tecnología” se debe pasar por una revisión y aprobación de la “Fundación para el Desarrollo de la Ciencia y Tecnología del Estado Mérida” (FUNDACITE – Mérida), para luego hacer el respectivo procesamiento institucional al ente gubernamental a nivel central.

Por lo tanto impulsar la descentralización es comprometer al país con un proyecto de transformación global, gradual, progresiva y dirigida al fortalecimiento de las autonomías regionales, de los poderes locales y a la participación ciudadana. Este enfoque viene a enfatizar la participación desde el ámbito local, como se estimó

en el marco "Constitucional de 1961" y por extensión en la "Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencia de Competencias del Poder Público" (Gaceta Oficial N° 4.153 Extraordinario de 28-12-89) que entró en vigencia el 1º de Enero de 1990, en la cual se establecieron las bases legislativas para la descentralización política en Venezuela, mediante el reforzamiento del rol no sólo de los Estados, incluso del Distrito Federal y de los Territorios Federales.

Al ponerse en marcha propuestas más novedosos para el Municipio, se ha pretendido invertir la pirámide estructural para la toma de decisiones políticas-administrativas, y a la vez se ha buscado un papel más amplio de participación de las comunidades organizadas, como estructuras de cooperación de la gestión municipal. Esto es con vista a lograr más efectividad y eficiencia en las demandas sociales propuestas a los representantes políticos y lograr así una política municipal más efectiva frente al poder nacional y estatal para asumir sus responsabilidades sin trabas políticas centralistas.

Con este diseño descentralizador de transferencia municipal se permite desarrollar más efectivamente las competencias locales, reduciendo la burocracia de la administración central y maximizando las capacidades por la distribución razonable de recursos necesarios para afrontar las necesidades locales y desarrollar el potencial de la provincia de acuerdo a las demandadas de sus habitantes.

Es bueno recordar que esta forma innovadora de gestión de administración pública se contrapone a las formulaciones iniciales en el "Pacto de Punto Fijo", donde las bases del gasto público centralizado fueron plataforma para la distribución y expansión de la administración pública, cuya estructura centrada alrededor del poder se convertía así en un instrumento de control político en la toma de decisiones por esta instancia de poder.

Es importante reseñar además cómo la Comisión Presidencial para la Reforma del Estado (COPRE) plantea una ruta diferente desde 1984, partiendo institucionalmente un proceso de transformación del Estado venezolano, con ello demandando una nueva agenda política para Venezuela. Sin embargo las relaciones entre los partidos del status retardaron la posibilidad de estos objetivos en un sustento práctico real. De todas maneras el proyecto de la COPRE ha sido uno de los de mayor alcance entre los intentos hechos por reformar políticamente el Estado y esta línea se inscribe en profundizar la democracia de participación ciudadana a la forma de gobernar y mejorar los servicios públicos del Estado. Para ello la COPRE estableció un portafolio de proyectos integrados por: “La Descentralización Política Territorial” (DPT), “La Profesionalización de la Administración Pública”, “La Reforma Administrativa de la Administración Central”, entre otros que pertenecen tradicionalmente al Estado.

Sin embargo, la reestructuración de la base económica ha sido situada en el centro del proceso de transformación de la administración pública en nuestro país, aunque este sector ha tenido un avance tardío, si se compara con otros países de América Latina, debido inicialmente a las condiciones favorables de orden económico que el país ha obtenido, básicamente dado a su carácter de productor y exportador de petróleo. Este proceso de reestructuración económica tiene su primera expresión en el segundo gobierno del presidente Carlos Andrés Pérez en 1989, mediante la aplicación de un plan denominado el “Gran Viraje”, paquete de propuestas integrado por una serie de agendas de carácter económico, y principalmente en una suerte de ensayo y error, perseguían el establecimiento de una economía fundamentada en la eficiencia, de acuerdo a los requerimientos de la economía globalizada, que hacían presión sobre la formulación y ejecución de políticas públicas de ese periodo.

Es así como, “El Gran Viraje, representó un giro radical con relación a lo que había sido la concepción intervencionista y dirigista de los gobiernos precedentes

incluyendo su primer gobierno... Donde se elaboró un programa de ajuste estructural de la economía, que incluyó un fuerte impacto a un Plan de Enfrentamiento a la Pobreza (PEP), el gobierno decidió instrumentar una política social de emergencia". (Márquez,1996:162).

No obstante, este proceso ha seguido un desarrollo similar a las experiencias de otros países de la región por medio del intento de aplicación del Consenso de Washington¹, en una especie de homologación de recetas prescriptivas tendientes al establecimiento de condiciones favorables a la eficiencia que se la ha querido imprimir a la administración pública. El proceso se inició mediante un cambio de orden institucional tendiente a la reducción del gasto del Estado, lo que se ha denominado reformas de primera generación, para facilitar la viabilidad de los planes de ajuste económico, originando como la aprobación, entre 1989 y 1991, de un conjunto de Leyes que dan paso al establecimiento previo de un "piso político", para el desarrollo de la reforma administrativa.

La descentralización fue considerada por la COPRE, como la línea de acción maestra dentro de la Reforma del Estado, este organismo liderizó el proceso de descentralización vinculándolo desde el discurso a la eficiencia y la democratización del Estado.

Este avance de la descentralización ha permitido un cambio, por lo menos relativo de funcionamiento y organización de la administración pública en áreas clave

¹ El denominado "Consenso" en realidad, fue un documento adoptado a partir de una reunión realizada en Washington en 1989, entre académicos y economistas norteamericanos, funcionarios de gobierno de ese país y funcionarios del Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional. No fue un consenso de la "comunidad internacional" en un debate amplio sobre las necesidades y las opciones del mundo hacia el Siglo XXI. Donde se dejaron 10 pautas como instrumentos: Disciplina Fiscal, Inflación, Prioridades del Gasto Público, Reforma Tributaria, Tasas de Interés, Tipo de Cambio, Política Comercial, Inversión Extrajera Directa, Privatizaciones, Desregulación. Con el fin de que la política económica neoliberal lleve adelante el sistema capitalista basado en la libertad de mercado o también llamado "Darwinismo Social". (Pedraza, <http://www.geocities.com/luisdallanegra/Amlat/conswash.htm>)

para la economía, es decir lográndose mecanismos de eficiencia en algunos sectores en la forma como el Estado ha realizado su acción ejecutivo-administrativa propiciándose mecanismos gerenciales, un tanto desvinculados de formas oportunas para fortalecer la democracia en términos de ampliar las fronteras de la participación ciudadana, (el qué, por qué y para quiénes).

A pesar de ello, formalmente encontramos definiciones que declaran objetivos tanto de democratización como de búsqueda de eficiencia, “La descentralización es uno de los ejes de la reforma diseñada para dar respuesta al reclamo social de mayor acceso a las decisiones y de incremento de la eficiencia de los servicios públicos y la administración”. (Brewer-COPRE,1989:14). Igualmente la capacidad de autonomía en el ámbito municipal para reorganizar el poder, auspiciar la participación y asegurar la rendición de cuentas y convertir a las comunidades en agencias recaudadoras de sus impuestos, para invertirlos en las propuesta expresadas por las comunidades como asunto de gran importancia para el sector público local.

Estas transformaciones han producido un cúmulo de progresos muchos de ellos ignorados en la administración pública estatal, por la vía de la descentralización y se han efectuado en nombre de la eficiencia produciendo la tecnocratización. Pero muchas veces la aplicación del modelo de gerencia pública mediante una visión neutral de estos enfoques. Ha sido considerado como una vía reduccionista de ver el problema. Y si tomamos en cuenta a la administración pública y sus estructuras, como el producto de un conjunto de fuerzas políticas, sociales y culturales que implican enfoques más integrativos, más allá de lo que ha sido concebido con la modernización de la administración pública, y de la participación ciudadana organizada en la toma de decisiones locales.

En efecto, la “Ley Orgánica de Descentralización Delimitación y Transferencias de competencias del Poder Público” en su Capitulo II De las

Competencias Concurrentes entre El Poder Público en su artículo 4 establece que "en ejercicio de las competencias concurrentes que establece la Constitución, y conforme a los procedimientos que esta Ley señala, serán transferidos progresivamente a los Estados, los siguientes servicios que actualmente presta el Poder Nacional": Ordinal 9 La formación de recursos humanos, y en especial los programas de aprendizaje, capacitación y perfeccionamiento profesional; y de bienestar de los trabajadores y el ordinal 17 La Investigación Científica.

El marco legal no solo se estableció la necesidad de transferencia progresiva a los Estados, sino que se limitó en el artículo 5 a establecer como definición de política pública, que la prestación de esos servicios "podrá ser administrada por empresas venezolanas de carácter mixto, bien sean nacionales, estatales o municipales", con lo que se abrió campo a la privatización parcial de esos servicios, al preverse la constitución de empresas mixtas, es decir, con participación de capital privado, en aquellos casos en los cuales dichos servicios se presten por empresas públicas.

En tal sentido la organización del Municipio pretende alcanzar un cierto orden entre los individuos, sus actividades, su tamaño y forma organizativa. Según Starbuck (1976), "Parte del diagnóstico en la mediada que las organizaciones asumen diseños que no son capaces de competir efectivamente, son asimilados e inventados por ellas mismas; es decir, la organización lleva a cabo una elección o búsqueda de objetivos y medios alternativos, llevando consigo una selección entre distintas formas que la organización puede adoptar frente al entorno, el cual actúa como condicionante relativo" (citado en Ávila, 2001: 59).

Este entorno de complejidad de gestión de organización podemos referirnos a la aplicación tecnológica y los valores del recurso humano que se trata de adoptar en el ámbito local y en este proceso descentralizador puede ser asumido como diseño

capaz de ofrecer procesos eficientes en la toma de decisiones haciendo más flexibles e innovadores, lo cual permite generar una estructura funcionalmente para el logro de las tareas, actividades y bajo estructura jerárquica menos rígida entre los flujos de información provenientes del nivel gubernamental local y las responsabilidades con las comunidades facilitando la inversión racional de sus recursos.

Figura N° 1. Enfoque Sistémico- Legal de la Descentralización Municipal



Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

En la **figura N° 1**. Podemos hacer una reseña de lo expuesto en los siguientes términos de la descentralización municipal de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida, que tiene por objeto a través de la aplicación de políticas coordinadas enmarcadas en la legislación venezolana vigente y mecanismos de eficiencia para la búsqueda del fin común mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio, con la aplicación de herramientas tecnológicas para la toma de decisiones.

En este sentido, y con la finalidad de alcanzar niveles óptimos de modernización gubernamental en nuestra sociedad “La Nueva Gestión Pública” (NGP). Establece que éste es un proceso, que construye un espacio de reactividad social, mediante el cual, las políticas públicas se integran procesualmente al ámbito territorial y a la temática de los asentamientos humanos locales” (Citado en Mora, 2002: 93).

1.3.- La Nueva Gestión Pública en América Latina

La descentralización y la transferencia de ciertas tareas gubernamentales hacia niveles subnacionales, entre ellos el Municipio, ha ido adquiriendo un lugar central en la agenda política de los países latinoamericanos durante las últimas décadas. Este tema ha constituido un punto de grandes debates concernientes a la nueva gestión pública permitiendo dialogar sobre la respuesta latinoamérica al insertar una Nueva Gerencia Pública (NGP) en la toma de decisiones.”Como la forma abstracta, como un campo de debate profesional y de políticas, de proyección internacional acerca de temas concernientes a la gerencia pública, incluyendo políticas, liderazgo ejecutivo, diseño de organización programáticos y operaciones gubernamentales”. (Barzelay,2001:1).

En este sentido los temas de gerencia pública implican una inversión significativa de la tendencia centralizadora que predominó en la mayoría de los países latinoamericanos durante las últimas décadas; caracterizada por la pérdida de autonomía respecto al presupuesto local y por la abrogación de elecciones para autoridades públicas locales. Que corresponden dejar lo convencional de la gestión gubernamental y promover una reforma administrativa en las políticas de gerencia pública que tienda a la orientación, motivación y control del sector público en los instrumentos de las políticas institucionales y organizacionales en sus áreas de planificación y administración de los servicios públicos.

Estos cambios políticos y de transformación en la gestión municipal en el ámbito latinoamericano son argumentos aplicados a la globalización y a la reinención de la democracia. Para la toma de decisiones que promueve el crecimiento poblacional en la elaboración de las agendas y programas de gobierno como base de las políticas públicas. Pero más allá de estas decisiones las dificultades de la base financiera de los gobiernos locales ha conducido a la inestabilidad administrativa y la falta de profesionalismo agravado a su vez por formas de nepotismo, clientelismo, corrupción e ineficacia. Aun cuando esta presente una gestión pública moderna “básicamente de aquellas que se requieren para direccionar estrategias de desarrollo en el ámbito territorial, local”. (Mora,2002:96).

Además este proceso de descentralización, es parte integral de la construcción de un nuevo orden económico y político mundial muy distinto del sistema vigente en décadas atrás pues se trata de una nueva dinámica espacio-temporal y con nuevas formas cada vez más agudas de competencia interlocal e interregional. Esta nueva dinámica se refiere a la glocalización, como sistema de desconcentración de poder. Por lo tanto” La descentralización, en parte, puede ser interpretada como una respuesta política a este dilema en el sentido de que ella fomenta una dispersión y fragmentación de la conflictividad social y desarticula las formas de representación corporativistas que estorbaron las políticas de ajuste”. (Assies. Referencia Electrónica: 5).

Desde esta perspectiva la Nueva Gestión Pública (NGP) orienta la propuesta de un nuevo modelo de administración pública, como una “revolución silenciosa” destinada en lo posible a reemplazar el modelo burocrático calificado por algunos autores jerárquicos y centralizados como los descritos por Max Weber en sus trabajos sobre la burocracia. Aunque este modelo ha funcionado en los países desarrollados, no es suficiente, y ha venido agotándose en los países latinoamericanos dando espacio a la difusión de problemas para la implementación

de estrategias modernizadora que permita organizar y analizar propuestas tentativas y así reflexionar sobre estos problemas de legitimidad y credibilidad social como ha ocurrido en nuestra sociedad venezolana. “La administración pública ha ido perdiendo su vigor formal derivado de la fortaleza inherente al concepto de Estado clásico y se ha transformado en un instrumento que capta recursos para transformarlos en servicios directos e indirectos de los ciudadanos”. (Matas,2001:2).

Por lo tanto, para reconstruir la gestión pública el Estado debe redefinir las funciones y actuaciones, como también incrementar la capacidad de gestión pública de gobierno, mediante la profesionalización de la burocracia como estrategia para el fortalecimiento gerencial y el mejoramiento de su desempeño en la elaboración de políticas públicas. Sin embargo, la realización de modificaciones en el aparato administrativo no es suficiente. Es imprescindible la recuperación de las bases de legitimidad y de la eficacia social de la acción gubernamental. Como lo describe la filosofía de Osborne de “no remar” sino lograr que otros “remen”, para construir un estado de bienestar en relación como la administración pública ha ido perdiendo su vigor formal derivado de la fortaleza inherente al concepto de Estado clásico servicios –cliente de la administración y la ciudadanía.

Por otra parte, la gobernabilidad, más que una simple reinvención del gobierno; es también la reinvención del comportamiento del Estado con la sociedad y del propio papel de ésta. No se trata de abordar la gobernabilidad; lo que se busca, de una gobernabilidad democrática, orientada por la tarea de consolidar la democracia en América Latina. En este sentido, el desafío es hacer de la gestión pública más efectiva en las decisiones políticas y más responsable en relación con los ciudadanos.

Sin embargo, una de las principales interrogantes entorno a este modelo hace, girar alrededor del supuesto de que la lógica del mercado sería el principal

mecanismo de regulación y el principal sustento del orden social. Y para el gobierno, la empresa y cliente representa la institución gubernamental con las necesidades de los ciudadanos quienes esperan respuestas eficientes.

La Nueva Gestión Pública (NPG), pone énfasis en la diferencia del modelo neoliberal, insistiendo en las limitaciones de la privatización, en referencia de los servicios de educación, salud, cultura o asistencia argumentando los bienes y servicios relacionados con las condiciones en la reproducción del capital, no solo en el caso de las condiciones de reproducción de la fuerza del trabajo. Además se debe considerar la focalización de las políticas sociales de los sectores más necesitados, planteando el problema. Como alternativa al Estado neoliberal y el Estado social-burocrático, se propone un Estado social - liberal, o un Estado social de derecho, en el cual las organizaciones públicas no estatales desempeñen un papel central como vía de suministro para la implementación y prestación de servicios públicos.

En este sentido el Municipio y la necesidad de mejorar su desempeño requieren de la elaboración de mecanismos para monitorear la gestión de las políticas públicas, mediante instrumentos provenientes de la nueva gerencia pública que aumente las formas de participación social en términos de control y de cogestión de los servicios públicos.

Hay algunos países donde se ha decidido implementar un nuevo modelo de gestión pública como: Argentina, Uruguay, México, Colombia. Además de Chile y Brasil, En este sentido en Argentina se está experimentando la reforma gerencial. Por un lado, adoptando la idea del servicio público profesional como positivo; y por el otro, que los tiempos de la burocracia clásica están finalizando. Otorgándole al sector público el rol de precisar los destinos de transformación para definir el modelo y la capacidad de incorporar los nuevos instrumentos que asumirá el sector público en cada uno de sus escenarios como modelo de estado.

Viéndolo con más detalle en América Latina, podemos hacer referencia a las iniciativas de modernización en la gestión pública como el caso en Chile donde las transformaciones económicas y políticas que ocurrieron y no fueron acompañadas por cambios similares en el gerenciamiento del aparato de Estado. Esta implementación comenzó en 1993, bajo las reglas democráticas y se desarrollaron en torno a tres ejes fundamentales. **Primero**, una nueva cultura organizacional que emergió y fue concentrada en resultados, en contraste con el enfoque tradicional en procedimientos. En **segundo** lugar, la adopción de una estrategia de cambios gradual y acumulativa, buscó producir reformas a largo plazo en las instituciones públicas. En **tercer** lugar, el esfuerzo de la reforma permaneció bajo el control directo de la sede del ejecutivo: administración central y agencias ejecutivas.

En el año de 1993, se discutieron algunas ideas y a pesar de las reglas burocráticas, eran suficientemente flexibles como para emprender iniciativas de gestión pública y capaz de definir sus propias funciones y objetivos. El núcleo del programa era el desarrollo de ejercicios de planeamiento estratégico. Con la participación de directores, de miembros del equipo de funcionarios y de los clientes, estas prácticas intentaron alcanzar una clara identificación de la misión organizacional, de los objetivos, de los servicios a ser entregados, y de los clientes principales. Después de este análisis, debían ser desarrollados proyectos específicos de gestión y un sistema de información gerencial. Estos proyectos, por su parte, establecerían objetivos y compromisos de gestión específicos, y permitirían la revisión interna y externa. Metas y compromisos podrían entonces ser transformados en acuerdos de desempeño o contratos de gestión que considerarían incentivos y concesiones para la buena gestión. Programa que fue aplicado inicialmente en cinco agencias públicas y extendido mas tarde a otras cinco agencias dentro del Ministerio de Finanzas, habiendo sido completados todos en 1995. Por otra parte, otras regiones en América Latina se han enfocado en una atención al rediseño institucional de la organización del Estado, impulsando reformas al servicio público en el área

profesional definiendo carreras burocráticas, que transformen los principios de la administración pública moderna como la clave del sistema democrático.

En lo que respecta a la posición que debe asumir nuestro país entorno al tema en cuestión el escenario de Venezuela cada día se torna más complejo, el proceso descentralizador que comenzó a fines de los años 80, donde se apostó a la participación ciudadana como factor predominante de una Nueva Gestión Pública (NGP), en la estructura organizacional del sistema democrático para la toma de decisiones. La administración del actual mandatario venezolano Hugo Chávez adoptó una política de recentralización, argumentando que el proceso inverso de desarrollo, había beneficiado solo a grupos limitados de la sociedad venezolana. Sin embargo, la gran recaudación que proviene de la industria del petróleo, las elites políticas de Venezuela se preocupa más por la búsqueda de recursos que por cualquier otra cosa. Donde los esfuerzos de descentralización desde los últimos años de la década del 80 no fueron capaces de revertir este comportamiento político generalizado.

En este sentido, el desarrollo económico del Municipio apunta su crecimiento con la generación de ingresos propios, que se obtienen de la recaudación tributaria, permitiéndole así poder cumplir de manera eficaz y efectiva a los habitantes del entorno geográfico de la gestión local. Estos a su vez se originan de los ingresos procedentes de su patrimonio, incluso el producto de sus ejidos y bienes, tasas por el uso de bienes o servicios, las tasas administrativas por licencias y autorizaciones, impuestos por actividades económicas de industria, comercios, aseo urbano, inmuebles urbanos, patente vehicular, espectáculos públicos, apuestas ilícitas, propaganda y publicidad comercial, cambios de uso, y los que determine la Ley establecidos en el artículo 179 de la “Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela” donde se precisan los ingresos municipales (Confróntese: Zambrano,2001:79). Bajo la responsabilidad de sus autoridades de programar,

coordinar, controlar, supervisar las funciones sociales, económicas y financieras en procura del incremento de los ingresos en la ejecución de las políticas públicas.

No obstante, la administración pública gerencial a pesar de estos acontecimientos políticos se manifiesta como la representación de un estadio superior a la administración pública burocrática. Donde por referencia ha existido, primero, la administración patrimonial del Estado; posteriormente, la administración pública burocrática; y finalmente, la administración pública gerencial. Con el fin de contar con gerentes públicos más autónomos, dada la complejidad de los problemas actuales que los gobiernos enfrentan en un mundo de cambios que ofrecen las tecnologías de la información y de las comunicaciones (TIC) en la gestión pública. Lo que significa desarrollar nuevas formas de planeamiento estratégico y de control para ofrecerle a la sociedad los recursos económicos disponibles de una manera mejor y más eficiente democrática a la naturaleza propia del gobierno local.

Como vemos la reforma gerencial está sola empezando en América Latina una sociedad civil activa, donde el debate público juega un papel principal como formador de la opinión pública, y la reforma institucional, particularmente la reforma gerencial, son dos factores estratégicos para promover el desarrollo económico en la región. Esto ocurrirá cuando la densidad del espacio público, la calidad de las instituciones públicas gerenciales, y el profesionalismo de los servidores públicos prueben ser mejores que el simple nivel de renta percapita nos conduciría a predecir. Por el momento, salvo algunos avances, no podemos decir que se haya hecho mucho. Por cierto la sociedad civil avanza, y un servicio público Weberiano dejó de ser un ideal. Por el contrario, ahora se requieren contratos de trabajo más flexibles y dirigentes públicos profesionales competentes, autónomos y responsables.

1.4.- La Gestión Pública en el Poder Local.

El sistema gubernamental municipal es el más cercano al ciudadano, por lo tanto la respuesta a sus necesidades genera un conjunto de situaciones que merecen especial atención por parte del gerente que se desenvuelve en la administración municipal es funciones específicas en particular la de bienes y servicios para solventar las situaciones sociales de su entorno geográfico. Dando cumplimiento formal a la estructura organizacional en el funcionamiento y distribución de las tareas que desempeñan con el fin de lograr la efectividad de sus responsabilidades administración pública. (Ver Anexo N° 1).

Razón por la cual la organización en estudio esta representada en una de las instancias gubernamentales que comprende la mayor parte de la población del Estado Mérida, como es la Alcaldía del Municipio Libertador. Esta organización, a través de líneas de acción muy generales y la manifestación de voluntad del propio Alcalde, en sus perspectivas de actuación, en la nueva gestión pública ha incorporado la implementación en la formulación de las políticas públicas el uso de la Tecnología de la Información y de las Comunicaciones (TIC), en algunas de sus gerencias administrativas como plataforma de apoyo a la prestación de los servicios como :la Gerencia de Hacienda, Administración, Planificación y Presupuesto, Recursos Humanos, Ordenamiento Territorial y Urbanístico, Desarrollo Social, Vialidad.

A esta inquietud se suma la necesidad de evaluar los procesos de gerenciales, con el fin de incluir nuevas alternativas que contribuyan a transformar la organización en la prestación de servicios de forma eficaz y eficiente. Esta necesidad se evidencia en la duplicidad de esfuerzos y subutilización de herramientas de trabajo. Adicionalmente, los niveles de satisfacción de los habitantes del municipio

determinantes para los resultados de este proceso, como indicadores de eficiencia de los servicios de la nueva gestión pública.

Es así como la gestión de gobierno de la municipalidad del Libertador del Estado Mérida se encuentra en estos momentos materializando la adquisición de las herramientas tecnológicas, como soporte a las características propias del entorno político actual, caracterizado por una nueva visión del proceso de descentralización, y el posicionamiento en cargos gerenciales de la administración pública, de líderes que conocen, aún cuando tal vez no manejen en detalle, los beneficios que ofrecen y el soporte que ellas representan para la organización, principalmente las llamadas tecnologías de información y de las comunicaciones (TIC).

Existe incluso, en el nivel central una tendencia a participar del modo más acelerado posible en los procesos de modernización y manejo de estas herramientas tecnológicas y su inserción en los procesos de gestión pública. Se debe señalar que, muy posiblemente, el éxito de un proceso de esta naturaleza generaría un alto nivel de dependencia sobre la continuidad de la gestión local, siendo uno de los mayores retos a enfrentar en el corto, mediano y largo plazo según lo estipulen las normas jurídicas del Estado Venezolano.

CAPITULO II

La Gestión Pública: Instrumento e Innovación Tecnológica para el Gobierno del Municipio Libertador del Estado Mérida.



2.1.- El Recurso Humano en la Administración Pública.

El estudio de la administración pública, como instrumento de la política local tiene una tarea esencial en la toma de decisiones, básicamente en relación con las técnicas aplicadas por las autoridades como garantes en la prestación de los servicios. Por lo tanto requerimos de una administración pública que sea efectiva, eficiente y eficaz para la aplicación de planes y programas en las políticas públicas municipales.

De acuerdo a las diversas definiciones sobre esta área “La Administración es un fenómeno típicamente institucional, inseparablemente vinculado a la optimización de la relación insumo-producto, según criterios de eficiencia técnica y económica, impuestos por su propia naturaleza” (Brewer,1984:32), es decir la actividad que aplica recursos y medios disponibles, evaluados para la obtención de resultados y fines con el soporte del recurso humano corporativo, de previsión y decisión en la sociedad. En el caso de estudio es de vital importancia insertar esta estructura dentro de las nuevas exigencias de las tecnologías con la intención de modernizar la prestación de los servicios en un entorno administrativo cuyo propósito es servirle a una colectividad.

Donde la ciencia de la administración como fuerza organizadora, correctora y constructora con la tecnología pueda actuar mediante los procesos adecuados en la gestión gubernamental en beneficio de la sociedad y las comunidades, reafirmando la gestión local como el cimiento de su organización, que muy a pesar de ser asignada por el poder político de turno, debe permeabilizar su acción ejecutiva y legislativa de organización administrativa para con los ciudadanos.

Por lo tanto, se hace necesario analizar en la administración pública algunas posiciones teóricas que pueden ayudar a aplicar en la organización y su entorno

humano al servicio de las nuevas exigencias, que requieren las políticas públicas en la gestión local. Las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC), en la función administrativa podemos presentarla bajo postulaciones como los del fenómeno burocrático, en la estructura organizacional para la toma de decisiones.

Para Max Weber la propuesta se hace conforme al tipo ideal de burocracia, como la forma de organización administrativa que caracteriza la profesionalización, en la jerarquía de sus funciones y la impersonalidad de las reglas, donde expresa la idea de tendencia de la burocratización siendo, a la vez, universal e ineluctable y no se limita al aparato del Estado, abre el camino a las investigaciones. (Confróntese, Chavalier,1983:18). Además, Weber consideró la burocracia como la forma de organización y administración del poder que se centra en pocas manos de funcionarios con capacidades técnicas de una organización que tiende a aislar las influencias externas y la corrupción interna, por otra parte a agrupar las especializaciones para su respectivo uso de acuerdo a los intereses inmediatos.

Otra de las teorías son las aportaciones también insertadas dentro de la teoría de la organización planteada por Taylor como resultado determinante en la medida en que fue uno de los primeros en afirmar la posibilidad de fundar la gestión de las empresas sobre principios científicos; por lo demás, la teoría de las organizaciones se ha constituido como base de su propuesta. Taylor “Aplica perfeccionar los métodos de trabajo para aumentar los rendimientos, partiendo del postulado de que existe una manera, y una vez conocidas las características de las maquinas y las capacidades psicológicas del organismo humano.” (Chavalier, 1983: 19).

Esta teoría coincide con las propuestas de plataforma tecnológicas, específicamente en la invención del trabajo en cadena en el plano económico, considerando la estructura gubernamental como una empresa que marca el punto

de atención en los métodos de organización y de gestión, que condicionan la eficacia de la acción administrativa y, por lo tanto, el éxito de las políticas públicas.

Estas posiciones se interrelacionan con el enfoque gestiológico en la administración pública, con el fin de optimizar las técnicas requeridas para lograr una gestión institucional más eficaz. Esta disciplina puede revestir diversas formas, pero la mayoría la concibe como una ciencia del manejo, de la organización racional de los medios materiales humanos con el fin de alcanzar en condiciones óptimas un objetivo determinado. Bajo este aspecto, actualiza la reflexión iniciada por Taylor y Fayol, al buscar el mejoramiento de los métodos de trabajo en la empresa; simplemente, el esfuerzo de la teorización sea desarrollado sistemáticamente, el planteamiento de la tesis mantenga un nivel más fino, matizado y abstracto, la noción de provecho máximo es desterrada y cede un lugar neutral de eficiencia. (Confróntese, Chavalier, 983:24,25)

Figura Nº 2 Teorías de Organización en la Administración Pública aplicados en las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC).

Administración Burocrática (Max Weber)	Administración Científica (Taylor)	Ciencia Administrativa (Enfoque Gestiológico)
<p>Modelo de Organización Racional. Jerarquía</p> <ul style="list-style-type: none"> - Especialización - Remuneración según el cargo - Reconocimiento por sus superiores - Profesionalización en su entorno. <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Máxima Eficiencia de la Organización</p>	<p>Modelo patronal de abajo hacia arriba y de las partes hacia abajo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remuneración justa - Métodos estándares - Distribución adecuada - Entrenamiento según sus funciones específicas - Ambiente confortable <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Elevar la Eficiencia</p>	<p>Modelo Gerencial</p> <ul style="list-style-type: none"> - Evaluación del entorno - Aplicación de técnicas racionales - Evaluación de los medios materiales y humanos. <p style="text-align: center;">↓</p> <p>Organización Eficaz</p>

Fuente: Figura Nº 2 Elaboración nuestra, 2004.

En torno a estas posiciones la organización local constituye el eje de apertura a los cambios de la estructura organizacional funcional y operativa con el fin de hacerlas mas operativas, obviamente cada una de estas teorías independiente de la posición del recurso humano dicha finalidad se complementa en el modelo de organización gestiológico que en cierta forma debe asumir la organización en estos nuevos tiempos para mantener una relación adecuada entre sus funcionarios en la formación de una política de desarrollo municipal que permita lograr que los actores y

organismo competentes a nivel regional y nacional establezcan y unifiquen criterios en la toma de decisiones de acuerdo a la administración municipal.

En este sentido la teoría gestiológica contribuye a visualizar los tiempos de respuesta, tal como el aumento de la capacidad profesional y coordinación gubernamental en las áreas más relevantes en la gestión con el soporte de herramientas tecnológicas adecuadas a las políticas de gestión de desarrollo local para el fortalecimiento de la cohesión social y así poder garantizar la calidad de prestación de los distintos servicios públicos en el ejercicio de las competencias eficaces en la modernización de la gestión local.

Ante estas razones expuestas es necesario asumir la capacidad de mantener las relaciones adecuadas de los empleados como lo señala Taylor en su enfoque empezar de abajo hacia arriba y hacia los lados y no hacerlo por vista estructural burocrática de complacencia política, sirviendo de aval a la capacidad de crecimiento en la administración pública.

Por lo tanto, la profesionalización en la administración pública, trae consigo la producción y aprovechamiento de conocimientos técnicos y científicos necesarios para conducir y regular las actividades económicas y sociales. A partir de los últimos años, cuando se empieza a agotar el modelo de desarrollo, se produjo la necesidad de un Estado intervencionista y regulador de la actividad social de los particulares, lo cual fue requerido en la medida en que la sociedad civil se debilitaba y ante la presión de la lucha de clase, lo que condujo a descargar en la administración pública mayores niveles de responsabilidad, en la gestión gubernamental.

Actualmente en la administración pública han surgido otras disciplinas tecnologías tales como la cibernética, planificación del desarrolló, presupuesto por programas técnicos de rentabilidad pública, entre otros. El saber de la

administración en los diferentes niveles de la estructura administrativa conduce la creación de cuerpos especialistas y privilegiados del conocimiento técnico-administrativo, siendo portadores de la experiencia y el control de los diferentes quehaceres del Estado. Manifestaciones del sociólogo Max Weber “menciona en su obra del político y el científico, que la denominación real del Estado moderno se ejerce diariamente a través de la administración y no para el congreso u otras fuerzas políticas” (Citado en Salyago, Cardona, Fernández, 1998: 99)

La administración pública se ha profesionalizado en la medida en que la ciencia y la tecnología se subordinaron de las relaciones capitalistas de producción, lo cual no solo afecta la organización de la fábrica y del trabajo productivo, sino que además reclama al Estado mayores niveles de racionalidad política y administración, a fin de dar congruencia a las relaciones sociales.

La profesionalización y el saber administrativo están cristalizando en la administración pública una fuerza de poder de mayor importancia, en la medida en que los centros de la política requieren del proceso para la toma de decisiones, en los técnicos y conocedores de los diferentes materias de la área administrativa, a fin de hacer comprensibles los diferentes códigos de información para tal efecto.

Por lo tanto, la conjugación del saber y la tecnología administrativa, transformaron a esta en una nueva fuerza de gestión gubernamental destacada en los aspectos más trascendentales de la toma de decisiones y en resolución de los grandes problemas nacionales. La ubicación estratégica de la administración pública en la estructura social, es requerida también en la acción de los factores políticos y la sociedad con el fin de materializar los programas según la información y los conocimientos con los aportes técnicos para el alcancé de los mismos.

2.2.- Avances de Gestión en el Municipio Libertador del Estado Mérida.

2.1.- Ámbito Geográfico del Municipio Libertador.

La ciudad de Mérida se encuentra en la Región Occidental del país, sentada en una meseta definida por las barreras naturales de los ríos Chama y Albarregas. El Municipio Libertador consta de quince (15) parroquias, trece (13) urbanas y dos (2) foráneas. Las trece parroquias urbanas son: Laso de la vega, Caracciolo Parra, Milla, Arias, El Llano, Spinetti Dini, Juan Rodríguez Suárez, J. J. Osuna, Domingo Peña, Jacinto Plaza, Mariano Picón Salas y El Sagrario. Y las dos foráneas El Morro y Los Nevados.

Localizada en la Cordillera de los Andes, situada a 1.558 msnm. Y está circundada por una abrupta topografía conformada por dos sierras montañosas (de las más altas del país), donde se localizan los picos Humboldt, Bomplant, Bolívar, Toro, León, Campano y Mucuñuque, lo que le confiere una topografía muy irregular, donde los valles de los ríos Chama, Albarregas y Mucujún le han permitido un lento y restringido crecimiento del espacio urbano, debida a que se constituyen como barreras naturales.

Espacialmente, la Ciudad de Mérida se encuentra dividida en 2 sectores por la presencia del río Albarregas, el cual constituye la línea divisoria entre el sector oeste (la otra banda) y el sector este (la meseta). Estos 2 sectores se comunican principalmente mediante 3 viaductos: Sucre, Miranda y Campo Elías, así como también por 2 vías menos expeditas denominadas Paseo Humboldt y Cruz Verde. Caracterizada por tener un clima húmedo de montaña, de factor térmico homogéneo, con una temperatura promedio anual de 18,7° C. El clima general se clasifica de Meso a Micro térmico y de Subhúmedo a Perhúmedo.

La ciudad de Mérida es un centro de formación y capacitación que tiene más de doscientos años de experiencia contando con una de las principales instituciones universitarias de prestigio nacional e internacional la Universidad de los Andes (ULA). Como lo decía Mariano Picón Salas “Mérida es una ciudad con una universidad por dentro”; Además, es importante reseñar que nuestra ciudad tiene el privilegio de ser Zona Libre Cultural, Científica y Tecnológica, que requiere de altos índices de mano de obra capacitada en los avances tecnológicos. Estas razones impulsan a la municipalidad a implementar tecnologías, además la formación del recurso humano competitivo para el fortalecimiento de la gestión gubernamental.

La figura del Alcalde como el supremo administrador de la Cámara Municipal dedicado a legislar y controlar; permitiendo a los Concejos Municipales modernos elaborar un sistema de ordenanzas adecuadas y eficientes para las comunidades, de acuerdo a la Ley Orgánica de Régimen Municipal que precisa las cualidades jurídicas y políticas de estos funcionarios, sus atribuciones e igualmente sus responsabilidades de mejorar la prestación de los servicios públicos locales y promover la participación ciudadana.

En la reforma de la Ley Orgánica de Régimen Municipal y de la Ley Orgánica del Sufragio en cada municipio será elegido un Alcalde a través del sistema de votación uninominal por medio de la elección por nombre y apellido del aspirante, de mayor preferencia del elector y podrá ejercer su período de gestión local de cuatro años al igual que los concejales.

Ley Orgánica de Régimen Municipal Alcaldes, Alcaldesas, Concejales, Concejalas, Juntas Parroquiales y la comunidad organizada. Esta magistratura a estado representada por un primer alcalde electo por el Municipio Libertador como fue el Dr. Fortunato González, quien ejerció su poder por un período de tres (3) años, comprendido desde el año 1989 hasta 1992, siendo elegido posteriormente, el

Abogado Simón Valdez, quien también ejerció su poder por un período de tres (3) años desde 1992 hasta 1995, al realizarse las elecciones de este último año el pueblo merideño eligió como Alcalde del Municipio Libertador de Estado Mérida al Dr. Rigoberto Colmenares, ejerciendo este su mando por un período de cuatro (4) años, comprendido desde 1995 hasta 1999 y por último año resultó electo el actual Alcalde Abog. Carlos Alberto Belandria Mora, quien actualmente lleva cuatro (4) años en el ejercicio de sus funciones en espera del próximo burgo maestro de acuerdo a los comicios previstos para finales del año en curso.

2.2.- Visión Actual.

Mirando el futuro, La Alcaldía del Municipio Libertador, conjuntamente con todas las Gerencias y Departamentos que conforman la misma, se trazan la meta de poder construir “La Ciudad de Nuestros Sueños”, propósito éste el cual ha motivado a desarrollar una acción de gobierno amplia en participación, plural en ideas, fructífera en logros y en definitiva sentida por los ciudadanos, contando con un conjunto de profesionales de primera línea, alianzas institucionales de avanzada, el concurso permanente de la Sociedad Civil y las condiciones o potencialidades propias de la Ciudad. (Manual de Organización y Funciones, 2001).

2.3- Misión Actual.

La Alcaldía del Municipio Libertador con su premisa “Juntos por Mérida”, actúa en función de elevar la calidad de vida del merideño, colocando lo mejor de su voluntad, capacidad y esfuerzo para desarrollar distintos proyectos. (Manual de Organización y Funciones, 2001).

2.4.- Estructura Funcional Administrativa del Municipio Libertador.

Despacho del Alcalde: Coordinación de Despacho, Unidad de Investigación y Control de Gestión, Departamento de Prensa, Departamento de Protocolo Ceremonial y Acervo Histórico, Instituto de Protección Civil Administración y de Desastres.

- **Gerencia General :** Archivo Municipal
- **Gerencia de Personal y Recursos Humanos.**
- **Gerencia de Ordenamiento Territorial y Urbanístico.**
 - Departamento de Participación Urbana.
 - Departamento de Conservación Ambiental.
 - Departamento de Obras Públicas.
 - Departamento de Permisología e Inspección.
 - Departamento de Catastro.
 - Departamento de Inquilinato.
 - Departamento de Servicios Generales.
 - Oficina Integral de Transporte (TROLLMERIDA).
- **Gerencia de Hacienda.**
 - Departamento de Registro, Tributación.
 - Departamento de Liquidación y Cobranza.
 - Departamento de Fiscalización y Supervisión.
 - Departamento de Recaudación.
- **Gerencia de Administración.**
 - Departamento de Contabilidad.
 - Departamento de Tesorería.
 - Departamento Compras y Suministro.
 - Departamento de Servicios Administrativos.
 - Departamento de Control Previo.

- **Gerencia de Vialidad Urbana.**

- **Gerencia de Servicios Públicos.**

Departamento de Aseo Urbano.

Departamento de Mercadeo y Abastecimiento.

Departamento de Control de Servicios Domiciliarios.

- **Gerencia de Desarrollo Social.**

Departamento de Educación, Cultura y Desarrollo Comunitario.

Departamento de Turismo.

Departamento de Participación Ciudadana y Asistencia Parroquial.

Programa de Exoneración del Pasaje a las Personas Mayores de 65 años.

Departamento de Ciencia y Tecnología (que aún no ha sido decretado en ordenanza, pero ejerce funciones).

- **Gerencia de Planificación y Presupuesto.**

- **Gerencia de Asesoría Jurídica.**

Coordinación de los Registradores Civiles.

También la conforman **entes descentralizados** como:

- Instituto Municipal de la Vivienda (INVIVIENDA).
- Parque Ciudad de los Niños.
- Instituto de Policía de Circulación Vial y Seguridad Administrativa.
- Terminal de Pasajeros Sur “Antonio José Paredes”.
- Instituto Feria Internacional del Sol. (FERISOL).
- Instituto Municipal Parque Albarregas.
- Instituto Municipal de la Cultura.
- Instituto Municipal de Deporte.
- Instituto Municipal de los Derechos del Niño.

En base esta estructura organizacional, existe un recurso humano que labora en dicha sede administrativa, relacionado a las demandas necesidades y reclamos de la población que conforma su ámbito geográfico de las parroquias anteriormente señaladas con el propósito de organizar la interrelación del aprovechamiento de este personal y las herramientas tecnológicas existentes en la toma de las decisiones de gestión, como impulso a las políticas de desarrollo de la sociedad merideña que repercuten inmediatamente en todo su entorno nacional e internacional por el acelerado desarrollo científico y tecnológico que según Jiménez, se debe “establecer una relación directa entre individuos y organización, es decir los unos no pueden existir sin la presencia de la otra”. (Citado en Pérez, 2001: 100).

2.5.- Diagnostico de Operatividad de la Plataforma Tecnológica Actual de la Sede Administrativa del Municipio Libertador del Estado Mérida.

La implementación de herramientas tecnologías en la sede administrativa de la municipalidad se materializo con la ejecución del proyecto red de área local aprobado por el organismo financiero del “Fondo Intergubernamental para la Descentralización” (FIDES) del año 2000-2001 (Ver Anexo N° 2). Sin embargo, es importante resaltar la necesidad de actualización y mantenimiento conforme a los requisitos de su estructura tecnológica, que por la dinámica de los cambios se hacen obsoletos en muy corto tiempo.

La Red Informática Municipal, desde su inicio en el año 2001, cuenta con un servidor de dominio HP. Pentium III, MB RAM 512, Disco Duro SCSI de 18 GB, actualmente tiene como finalidad proporcionar a las distintas dependencias de la Alcaldía una plataforma operativa para el uso de sus computadoras personales en la red, para dar soporte a los usuarios en el mantenimiento y reparación de sus equipos de cómputos, suministrando asesoría al personal en cuanto al funcionamiento de sus PC's o estaciones de trabajo. (Ver Anexo N° 3)

- Monitorear la red.
- Soporte Técnico a los usuarios.
- Re-configuraciones simples e instalación de software de aplicación.
- Actualización de Antivirus.
- Mantenimiento de las Estaciones de Trabajo y Servidor.
- Aplicación de directivas de seguridad a los servidores.
- Chequeos de Puntos de red 115 instalados y 56 operativos actualmente.
- Re-instalación de software operativo.
- Conexión de Internet.

2.6.- Sistema Integrado de Recaudación Tributaria (SIRET) Implementado en la Gerencia de Hacienda.

El SIRET, fue adquirido por el municipio con la finalidad de aumentar los ingresos presupuestarios, llevando el control de los registros tributarios, brindando además la posibilidad de hacer evaluaciones cuantitativas y pronósticos de los ingresos basados en datos estadísticos por rubros. SIRET esta fundamentado en Visual Fox Pro Ver 7.0 para Windows, siendo este un excelente manejador de Bases de Dato en el mercado del Software. Las Tablas están desarrolladas en SQL Server, para ello se han realizado diagramas de flujos de datos, normalización de archivos, análisis mediante la metodología "Top Down" y diseños de pantallas para Window 95, Window 98, ME, 2000 y Window NT Server. (Ver Anexo N° 4).

2.6.1.- Características del SIRET.

- Es un Sistema Integrado para Recaudar Impuestos Municipales.
- Módulos generales orientados a áreas específicas.
- Módulos orientados a Internet y conexiones remotas para transferencia de archivos.

- Automatización integral de las fases de procesos (BATH).
- Realiza reportes e impresión por múltiples criterios usando formatos FXR.
- Exportación e importación de bases de datos de diversos ordenadores a través de la Red.
- Crea respaldos y restauradores de archivos para resguardar la información.
- Genera archivos índices, si éstos no existen o se encuentran perdidos.
- Capacidad de operar 1000 rubros por contribuyente.
- Capacidad para almacenar 50 millones de contribuyentes.
- Realiza control y estadísticas de ingresos por cada rubro, y estados de cuenta de contribuyentes.

Sin embargo, la estructura tecnológica que conforma el funcionamiento actual de la Red Informática de la Alcaldía, que además de haber creado ambientes de trabajo modernos, agradables y adecuados, debe continuar con la idea de desarrollar la visión o concepción integral de la gestión municipal “Pensar Global”, “Integración Gubernamental”, es decir continuar generando y desarrollando el conocimiento humano y así poder lograr un “Municipio Inteligente.

Asimismo plantear en la ejecución de planes y programas de políticas publicas, la optimizar la comunicación entre las estaciones de trabajo, mensajería en red, transferencia de archivos, bases de datos, agenda del alcalde, jefes, gerentes y además compartir recursos (hardware), y tiempo en las labores diarias del personal administrativo. Con el fin de brindar a los habitantes una respuesta rápida y eficaz

en la solución de sus necesidades, solicitudes, prioridades para del desarrollo comunitario en la participación de la gestión local.

En este orden de ideas, se considera el marco de la “Constitución de la República Bolivariana De Venezuela” (1999), consagra dichas competencias en su artículo 178, ordinal 8 como se menciona a continuación:

Artículo 178. Es de la competencia del Municipio el gobierno y administración de sus intereses y la gestión de las materias que le asigne esta Constitución y las leyes nacionales, en cuanto concierne a la vida local, en especial la ordenación y promoción del desarrollo económico y social, la dotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios, la aplicación de la política referente a la materia inquilinaria con criterios de equidad, justicia y contenido de interés social, la promoción de la participación, y el mejoramiento, en general, de las condiciones de vida de la comunidad, en las siguientes áreas: **Ordinal 8** .- Las demás que le atribuya la Constitución y la ley.

Además en las actuaciones que corresponden al Municipio, según Ley Artículo 36.- Los Municipios, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias, podrán promover toda clase de actividades y prestar cuantos servicios públicos contribuya a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad. Son de la competencia propia del Municipio las siguientes materias.

Ordinal N° 18. Las demás que sean propias de la vida local y las que le atribuyan otras leyes.

2.7.- Diagnostico de la Gestión de la Red Informática de la Sede Administrativa del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Para realizar el diagnóstico se consideró la población constituida por los funcionarios que labora actualmente en la Sede Administrativa del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Según Tamayo y Tamayo, M. (1998) afirma que “La población es la totalidad del fenómeno a estudiar en donde las unidades de población poseen una característica común, la cual se estudia y da origen a los datos de la investigación”. (.114). En este caso la población estuvo conformada por el personal adjunto a la Sede Administrativa objeto de estudio.

La muestra fue seleccionada según la técnica de muestreo intencional, en atención a la capacidad de ofrecer la información relacionada con el objeto de estudio. El procedimiento para su selección fue de tipo aleatorio, donde todos y cada uno de los empleados tuvo la misma posibilidad de ser elegidos, se escogieron 56 funcionarios con énfasis en los puntos con acceso a la Red Informática de la sede Administrativa de la Alcaldía del Municipio Libertador en: Despacho del Alcalde, Gerencia General, Gerentes , Jefes de Departamentos y Empleados, se consideró suficiente para la aplicación de la encuesta y la obtención de la información como resultado del estudio.

El escenario en el cual está ubicado y desarrollado la investigación, permitió el diseño de un instrumento tipo “Encuesta” producto de los objetivos planteados (Anexo N° 5), para recabar información en forma directa del funcionamiento de la Red Informática objeto de estudio, el mismo fue validado por un experto metodológica (MSC Sofía Izquierdo), un experto en contenido y redacción (MCS Marisol Ruiz) y un experto en Politología (Prof. Robert Kirby). Este instrumento se empleó como una estrategia para lograr una concreción de juicio sobre la temática planteada y tener una idea de los requerimientos institucionales. Este tipo de instrumento permitió explorar las tendencias que se tienen sobre los aspectos relacionados con las actividades de la Gestión de la Red Informática de la Sede Administrativa del Municipio Libertador del Estado Mérida, cuya información fue en aras de encontrar la vía más expedita orientada al logro de los objetivos planteados.

2.8.- Estrategia y Validación del Instrumento.

Desde el punto de vista empírico nos permitimos a deducir los siguientes resultados del instrumento aplicado:

- Considerando que el personal que labora en la Sede Administrativa de la Alcaldía del Municipio Libertador actualmente tiene a disposición estaciones de trabajo (computadores personales) con aplicaciones básicas de acuerdo a la unidad donde labora, tales como: Microsoft Office (Word, Excel, Power Point, Publisher, Access) y Autocad, con el objetivo de evaluar el grado de conocimiento y destrezas para llevar a cabo sus actividades diarias, se formuló la siguiente pregunta:

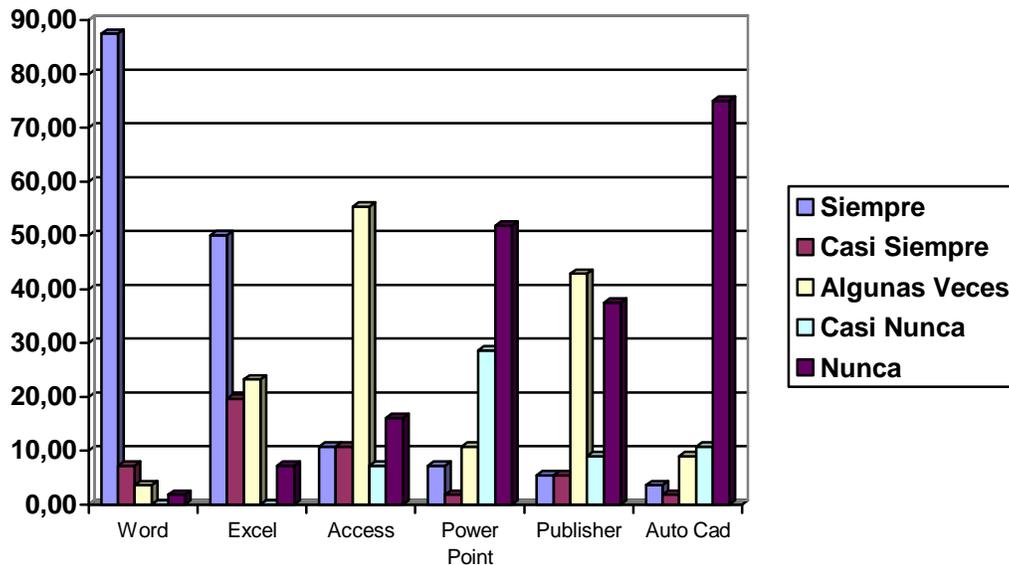
1.- ¿De los programas nombrados a continuación cuáles utiliza en sus actividades diarias?

Tabla N° 1 Programas de Computación Utilizados por los Funcionarios.

Programas	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Total Usuarios
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Word	49	87,50	4	7,14	2	3,57	0	0,0	1	1,79	56
Excel	28	50,00	11	19,64	13	23,21	0	0,0	4	7,14	56
Access	6	10,71	6	10,71	31	55,36	4	7,14	9	16,07	56
Power Point	4	7,14	1	1,79	6	10,71	16	28,57	29	51,79	56
Publisher	3	5,36	3	5,36	24	42,86	5	8,93	21	37,5	56
Auto Cad	2	3,57	1	1,79	5	8,93	6	10,71	42	75,00	56

Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Gráfico N° 1 Programas de Computación Utilizados por los Funcionarios.



Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Análisis Tabla y Gráfico N° 1: Según la opinión de los funcionarios que se encuentra conectados a la red local informática en el uso de los programa de Microsoft Windows un 87,50% respondieron que la herramienta más utilizada en el desempeño de sus tareas es el Word, seguido del 50% del Excel, lo cual evidencia

que la mayoría de sus documentos como oficios, informes, entre otros son elaborados utilizando estas herramientas.

Por otra parte es necesario analizar los porcentajes de las aplicaciones restantes que sin utilizadas algunas veces, como el Access arrojó un 55,36% lo cual implica que la mayoría del personal desconoce el manejo de esta herramienta para el manejo de base de datos sencillas, por lo tanto se requiere de capacitación en esta área, seguido del Power Point 59,79% y Plubisher 42,86%, siendo estas aplicaciones recomendables para elaboración de presentaciones y publicidad de los servicios que se prestan en la institución. Por ultimo el Autocad obtuvo un 75,00% con la opción nunca usado, a pesar de ser una herramienta beneficiosa para los funcionarios de la Gerencia de Ordenamiento Territorial y Urbanístico que se encarga de la planificación urbanística de la ciudad.

- De acuerdo a la pregunta formulada anteriormente es necesario evaluar la trayectoria del personal en programas de capacitación en el manejo de aplicaciones computacionales. A continuación se planteó la siguiente interrogante:

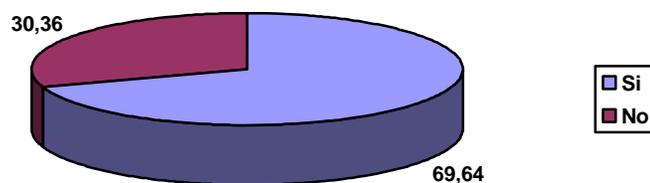
2.- ¿Ha recibido usted algún tipo de capacitación para manejar los programas anteriores?

Tabla Nº 2 Capacitación en Programas de Computación.

Nº Ítems	Alternativas	Valor	%
2	SI	39	69,64
	NO	17	30,36
	Total	56	100,00

Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Gráfico N° 2 Capacitación en Programas de Computación.



Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Análisis Tabla y Gráfico N° 2: A pesar que un 69,64% de los entrevistados, respondieron afirmativamente sobre la capacitación en el manejo de estas herramientas, la pregunta anterior corrobora que se requiere una capacitación más completa para el manejo y conocimiento de todas las herramientas del Office y así lograr mayor rendimiento es sus actividades diarias, además se debe incentivar el 30,36% que manifestó no haber recibido capacitación alguna.

- El resultado anterior implica evaluar el ente por el cual el personal logro obtener su formación profesional en dichas áreas. La pregunta realizada se muestra a continuación:

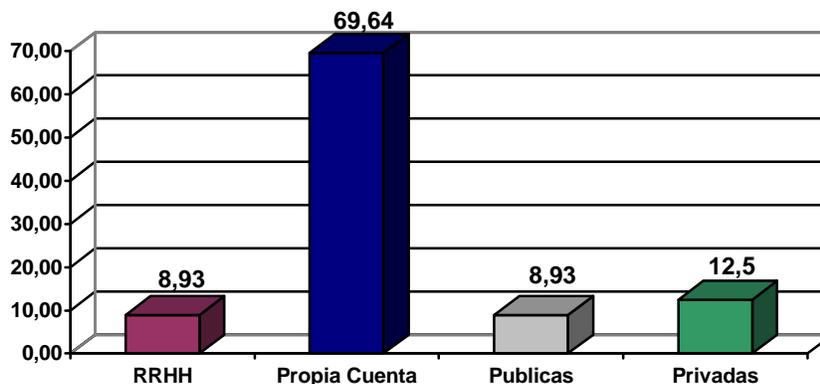
3.- ¿Por parte de quién ha adquirido la capacitación?

Tabla Nº 3 Capacitación y Adiestramiento de los Funcionarios.

Nº Ítems	Alternativas	Valor	%
3	RRHH	5	8,93
	PROPIA CUENTA	39	69,64
INSTITUCIONES	PUBLICAS	5	8,93
	PRIVADAS	7	12,50
	Total	56	100,00

Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Gráfico Nº 3 Capacitación y Adiestramiento de los Funcionarios.



Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Análisis Tabla y Gráfico Nº 3: El resultado obtenido en relación a la capacitación por cuenta propia fue de un 69,64%, lo cual demuestra que el personal invierte recursos económicos propios para su mejoramiento profesional. Sólo el 8,93% de los encuestados ha recibido capacitación por parte de la Gerencia de Recursos Humanos de la Sede Administrativa, lo cual indica deficiencias en el cumplimiento del marco jurídico del funcionario público; el cual reza que debe ser capacitado para el mejoramiento de sus actividades. Otro 8,93% acudió a instituciones públicas. El

restante 12,5% de los entrevistados por medio de convenios con instituciones privadas.

- Debido a que la Alcaldía tiene entre sus responsabilidades administrativas dar cumplimiento a la recaudación tributaria, planificación y presupuesto, es necesario que el personal posea conocimientos técnicos en aplicaciones específicas tales como las formuladas en la siguiente pregunta:

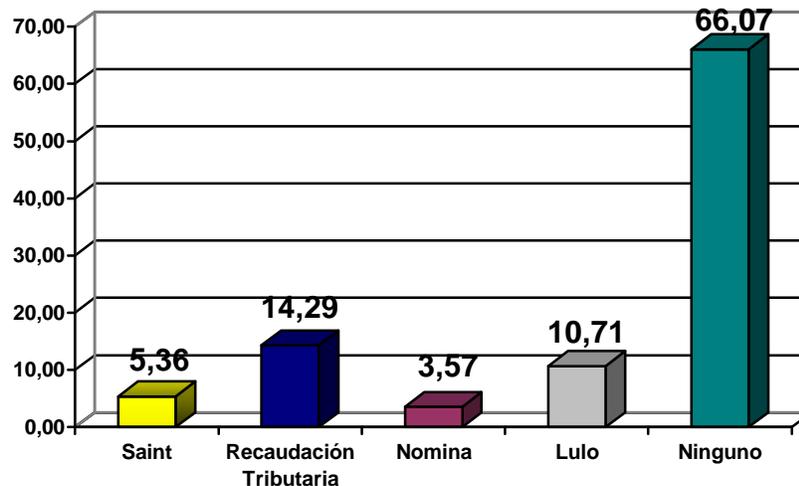
4.- ¿Qué programas administrativos son utilizados en su unidad de trabajo?

Tabla N° 4 Programas Administrativos Utilizados

N° Ítems	Alternativas	Valor	%
4	SAINT	3	5,36
	RECAUDACIÓN TRIBUTARIA	8	14,29
	NOMINA	2	3,57
	LULO	6	10,71
	NINGUNO	37	66,07
	Total	56	100,00

Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Gráfico N° 4 Programas Administrativos Utilizados



Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Análisis Tabla y Gráfico N° 4: El 66,07% de los funcionarios no tienen ningún conocimiento de aplicaciones administrativas aún cuando esta es una de las áreas con mayor demanda de respuesta a los usuarios. Un 14,29% utiliza el Sistema de Recaudación Tributaria (SIRET) implementado en la Gerencia de Hacienda para el manejo de los impuestos municipales. Otro 5,36% expreso que utiliza el Saint en áreas independientes como la Gerencia de Recursos Humanos para la elaboración de nóminas y el Departamento de Contabilidad. El restante 10,71%, utiliza el Lulo manejado solo por el personal del Departamento de Obras Públicas.

- La plataforma de la Red Informática de Alcaldía del Municipio Libertador permite a los funcionarios estar al día con los cambios tecnológicos y las ventajas que ofrece el Internet, por lo cual es necesario medir el conocimiento de este servicio:

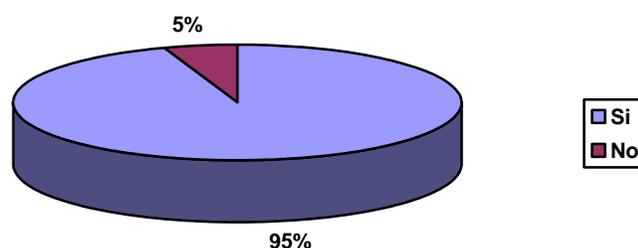
5.- ¿Sabe usted que significa el Internet?

Tabla Nº 5 Conocimiento sobre el INTERNET.

Nº Ítems	Alternativas	Valor	%
5	SI	53	94,64
	NO	3	5,36
	Total	56	100,00

Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Gráfico Nº 5 Conocimiento sobre el INTERNET



Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Análisis Tabla y Gráfico Nº 5: El 94,64 % de los funcionarios conocen y manejan el Internet como una herramienta que ha originado un gran auge tecnológico por el acceso sencillo a la información. Sin embargo el 5,36% no lo considera importante para su actividad laboral o no lo ha intentando.

- El Internet ofrece múltiples ventajas en el desempeño laboral de los funcionarios de la institución permitiéndoles establecer un nivel de comunicación amplio y compartir recursos, por lo tanto es importante conocer cuales son los servicios más usados en sus áreas de trabajo.

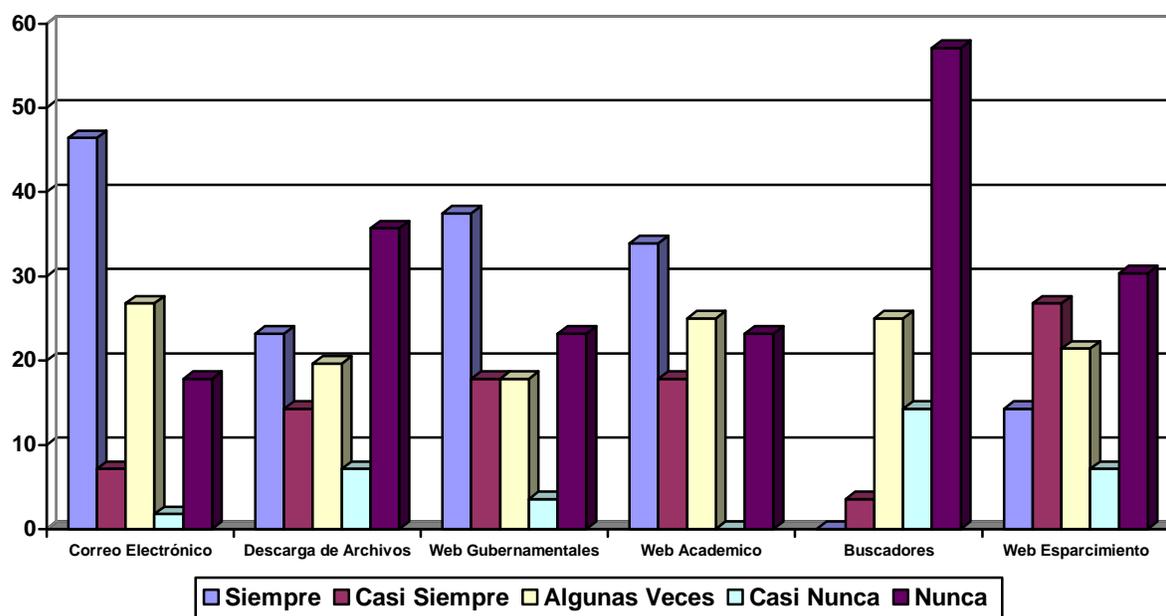
6.- ¿Cuál de los servicios que ofrece Internet utiliza para la ejecución de las tareas diarias en su área de trabajo?

Tabla N° 6 Servicios que ofrece el Internet.

Programas	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Casi Nunca		Nunca		Total Usuarios
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	
Correo Electrónico	26	46,43	4	7,14	15	26,79	1	1,78	10	17,86	56
Descarga de Archivos	13	23,21	8	14,29	11	19,64	4	7,14	20	35,71	56
Web Gubernamentales	21	37,5	10	17,35	10	17,86	2	3,57	13	23,21	56
Web Académico	19	33,93	10	17,86	14	25,00	0	0,00	13	23,21	56
Buscadores	0	0,00	2	3,57	14	25,00	8	14,29	32	57,14	56
Web Esparcimiento	8	14,29	15	26,79	12	21,43	4	7,14	17	30,36	56

Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Gráfico N° 6 Servicios que ofrece el Internet.



Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Análisis Tabla y Gráfico N° 6: Se observa que un 57,14% nunca utiliza el servicio de buscadores, por desconocimiento de la utilidad y ventajas que ofrece dicho servicio. El servicio más demandado es el correo electrónico con 46,43% de uso, seguido por un 37,50% del servicio de Web Gubernamentales. El 35,71% expreso no tener conocimientos para descargar archivos. Otro 33,93% utiliza los servicios de Web Académicos. Finalmente un 30,36% afirma casi nunca visitar sitios Web de esparcimiento, aún cuando la mayoría realmente hace uso clandestino de las mismas.

- La seguridad de la información que maneja los usuarios de la Red Informática de la Alcaldía del Municipio Libertador está bajo la supervisión del (los) Administrador (es) de Red, sin embargo para el personal de la institución el término de seguridad está asociado sólo a su contraseña de equipos y correo electrónico.

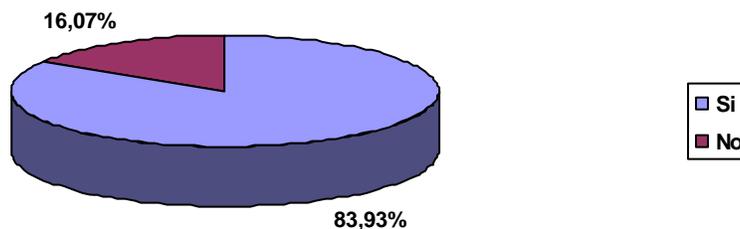
7.- ¿Considera Ud. que el envío y recepción de la información a través de Internet es confiable y segura?

Tabla N° 7 Seguridad de la información en Internet.

N° Ítems	Alternativas	Valor	%
7	SI	47	83,93
	NO	9	16,07
	Total	56	100,00

Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Gráfico N° 7 Seguridad de la información en Internet.



Fuente: Elaboración Nuestra, 2004.

Análisis Tabla y Gráfico N° 7: El 83,93% de los funcionarios consideran confiable la información por tener conocimiento de que existe supervisión en la sala de control de la red. El restante 16,07% no cree en la total seguridad de la información debido a que tienen conocimientos sobre la existencia de los invasores de información (Hackers) que irrumpen las informaciones institucionales públicas y privadas a pesar de existir penalización legal.

- Entre los objetivos de la Red Informática de la Alcaldía del Municipio Libertador se encuentran el almacenamiento de información, gestión de usuarios, seguridad de la información, compartir recursos, correo electrónico, gestión centralizada de sistemas administrativos, entre otros con el fin de evaluar la efectividad en la Gestión Pública Local.

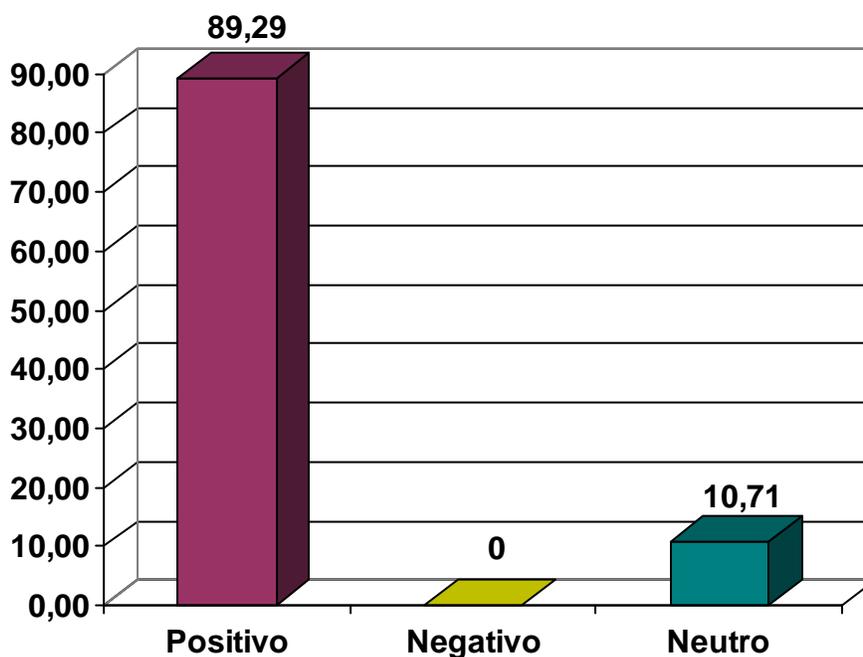
8.- ¿Cómo calificaría Ud. la implementación y funcionamiento actual de la red informática en su área de trabajo?

Tabla Nº 8 Funcionamiento de la Red Informática.

Nº Ítems	Alternativas	Valor	%
8	POSITIVO	50	89,29
	NEGATIVO	0	0,00
	NEUTRO	6	10,71
	Total	56	100,00

Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Gráfico Nº 8 Funcionamiento de la Red Informática.



Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Análisis Tabla y Gráfico N° 8: El 89,29% consideró positiva la implementación de la red informática en cuanto a su funcionamiento y utilidad en sus tareas diarias. La opinión para el 10,71%, es neutral debido por falta de interés en abordar los cambios tecnológicos en su área de trabajo.

- Para finalizar, se debe hacer mayor énfasis en la capacitación del recurso humano con el fin de evitar la sub-utilización de las herramientas existentes, considerando que la implementación y mantenimiento de una red informática tiene un costo relativamente elevado para el ente gubernamental.

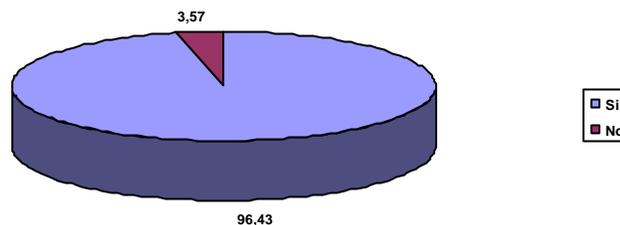
9.- ¿Considera usted necesario impartir cursos de capacitación al personal que labora en su área de trabajo?

Tabla N° 9 Formación de los Funcionarios.

N° Ítems	Alternativas	Valor	%
9	SI	54	96,43
	NO	2	3,57
	Total	56	100,00

Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Gráfico N° 9 Formación de los Funcionarios.



Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

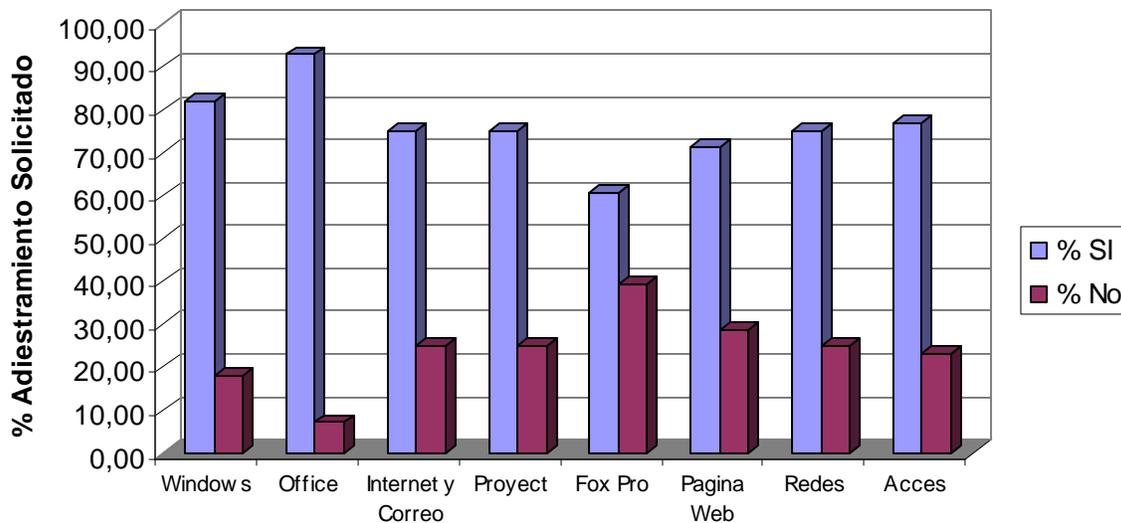
Análisis Tabla y Gráfico N° 9: El 96,43%, considera necesario la capacitación del personal para el mejoramiento profesional. El 3,57% no lo considera tan necesario quizás por el tiempo que lleva en la administración pública o falta de motivación personal.

Tabla N° 10 Programas requeridos por los funcionarios.

Programas	% SI	% No	Tota %
Windows	82,14	17,86	100,00
Office	92,86	7,14	100,00
Internet y Correo	75,00	25,00	100,00
Project	75,00	25,00	100,00
Fox Pro	60,71	39,29	100,00
Pagina Web	71,43	28,57	100,00
Redes	75,00	25,00	100,00
Access	76,79	23,21	100,00

Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Gráfico N° 10 Programas requeridos por los funcionarios.



Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Análisis Tabla y Gráfico N° 10: El 92,86% afirmó la necesidad de mejorar en el uso de las herramientas Office por ser las más usadas en sus tareas diarias, un 17,14% no demostró interés en este tipo de capacitación. El 82,14% considera positiva la necesidad de impartir capacitación en el manejo del sistema operativo Windows, a pesar de un 17,86% no expreso interés.

Con respecto a la capacitación en Access, el 76,79% considera necesario poseer conocimiento en tal aplicación por ser una herramienta útil. Un 23,21% de los encuestados no la consideraron importante.

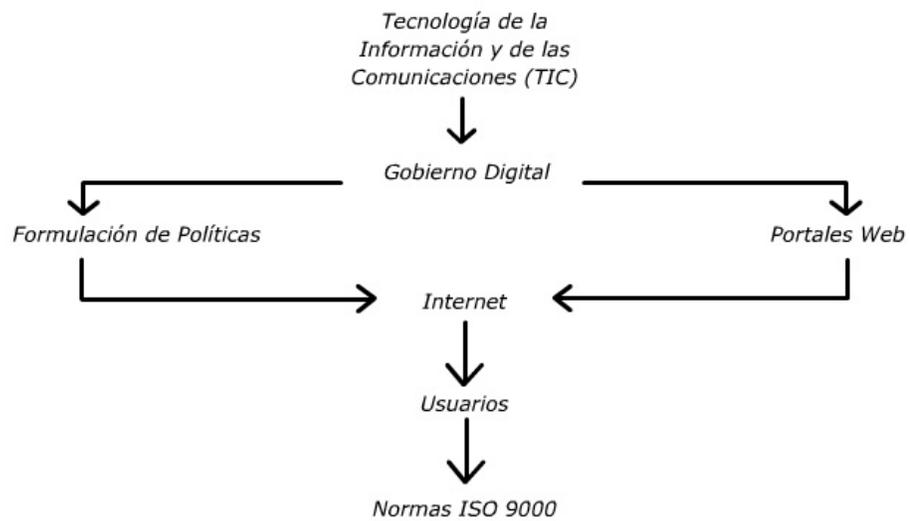
El 75% respondió positivamente en tener conocimiento sobre la administración de redes de datos, Project para la mejora de la planificación de sus actividades, manejo de Internet y Correo Electrónico. El 25% no lo considera necesario.

La capacitación en el desarrollo de páginas Web se ubicó en 71,43%, como herramienta de apoyo para dar a conocer los programas y proyectos que se maneja en su área de trabajo. Un 28,57% no mostró interés en esta herramienta.

El 60,71% respondió si estar interesado en capacitarse Fox Pro como herramienta útil para el manejo de bases de datos. Un 39,29% respondió no estar interesado en esta aplicación.

CAPITULO III

La Tecnología en la Relación Gubernamental



En este capítulo abordaremos la utilización de la tecnología como herramienta de apoyo político, económico, social para la eficiencia en la gestión pública. Es así como la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), además de ser la herramienta necesaria para que las comunidades puedan desarrollar los procesos de integración que están por llevarse a cabo, también pueden ser el medio para capacitar y preparar adecuadamente a la población. Por lo que es necesario apoyar los esfuerzos del gobierno local ofreciendo a sus habitantes servicios en línea como la educación, salud, pequeñas y medianas empresas PYMES, hasta trámites administrativos como el pago de impuestos.

3.1.- Proceso de Evolución Tecnológica.

La tecnología se inserta desde la llegada de los españoles en nuestro país, con el uso de técnicas indígenas para la producción y conservación de alimentos, como también en la construcción de sus viviendas y protección del medio ambiente. El acelerado crecimiento poblacional de esa época obligó a parte de los cultivos incorporar otro elemento como la ganadería y surgiendo técnicas para la domesticación de los animales incrementando las fuerzas productivas de la época.

Además el ordenamiento de los centros poblados empieza a sentir en el diseño de construcciones que fueron dando sentido a la metrópoli es así como las técnicas de la agricultura, la construcción de pueblos, los medios de transporte y las comunicaciones fueron manifestaciones de un enorme complejo cultural que impulsaron el progreso tecnológico y las transformaciones políticas que hicieron la dinámica de cambios en la evolución de nuestra sociedad.

El auge de este incipiente crecimiento urbano y modernizador del capital en las regiones, aparece la imprenta, la instalación de las primeras líneas telegráficas y de servicio telefónico en la gran Caracas y lugares vecinos y es así como a finales del siglo XIX empezaron a crecer en Venezuela numerosas empresas dedicadas a la

producción de bienes y consumo al mismo tiempo del auge de las construcciones y obras ornamentales de las ciudades.

Durante esta década se empiezan a sentir los primeros signos débiles de gestión pública de construcciones en infraestructura, construcciones de edificaciones, acueductos y carreteras, redes eléctricas, entre otras por las tecnologías importadas que a pesar de estas circunstancias empiezan a vislumbrar las iniciativas de desarrollo de ingenierías y profesionalismo con disciplinas académicas que se centra con el impacto petrolero, que además reforzó la incidencia que valía la pena invertir en el desarrollo tecnológico nacional.

Después de la segunda guerra mundial, paralelamente a la expansión petrolera apunta la incidencia del desarrollo tecnológico nacional. Cuando en la dinámica económica que ha vivido la economía venezolana y la importación tecnológica no produce la asociación entre estas variables en los aumentos de producción de bienes y servicios por parte de los gobiernos de turno con el fin del mejoramiento de la calidad de vida y el crecimiento venezolano que se distorsiona con el proceso de industrialización.

En base a estas reflexiones es que las estrategias de desarrollo a nivel tecnológico conducen una mayor vinculación en el sector político, económico y social. Sin embargo no solo es el sistema venezolano y los demás países de América del Sur que han vivido décadas para fortalecer la implantación de las tecnologías de información y comunicaciones (TIC) como herramientas que suponen la revolución no solo de los sistemas de información, sino la difusión de la conducta de los ciudadanos como preocupación del desarrollo científico de inherencia gubernamental en el estímulo de la ciencia y la tecnología en los ámbitos de las sociedades.

Es importante que el futuro de las naciones cuya realidad económica y social están condicionadas por los adelantos tecnológicos. Por lo tanto las gestiones

gubernamentales tienen que insertarse agresivamente en este mundo con el soporte económico para el desarrollo tecnológico a todos los niveles privados y públicos, poniendo particular énfasis en los aspectos del desarrollo del conocimiento.

3.2.- Tecnología y Globalización.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), en la complejidad de la globalización sus formas de pensar global se expanden más allá de las fronteras nacionales a través del interfaz del usuario que determinan las personas que utilizan los ordenadores mediante una máquina que se comunica a la “ventana” del mundo electrónico en la medida que los usuarios accedan a la información.

Sin embargo, en este proceso de sociedad de la información el poder del Estado se minimiza en ese lugar que tiene participación en esta aldea local aquí podemos hacer referencia a lo expuesto por Francisco Gonzáles La Cruz cuando explica la “lugarización, como componentes físicos y humanos que hacen alusión al lugar, este último concebido como un determinado espacio geográfico delimitado por un territorio relativamente pequeño”. (Citado en Rivas, 2002:79).

Es en este espacio pequeño como los municipios la dinámica globalizadora involucra una parte del país a presentar propuestas para nueva agenda de políticas gubernamental que en gran medida están dando muestras de desafío como es el caso en estudio que bien enmarca lo expuesto por Ted Gaebler y David Osborne para lograr la “Reinvención del Gobierno” desde el ámbito más pequeño pero con la gran responsabilidad de estar más cerca del ciudadano que busca una respuesta a sus necesidades individuales o colectivas, pero que no se pueden seguir manejando domésticamente sus ingresos sino que el ciudadano pueda conocer sin trabas burocráticas el destino de sus ingresos, con el uso de las herramientas tecnológicas.

Sin embargo, lo complejo de estas dinámicas gubernamentales el proceso globalizar no es nada novedoso siempre ha esta presente en los niveles de desempeños económicos de los últimos siglos en la proliferación de los diversos canales de comunicación a escala global. Por lo tanto es necesario destacar la definición de globalización entre tantos autores sobre esta materia uno de ellos Ulrich Beck “La globalización significa los procesos en virtud de los cuales los Estados nacionales soberanos se entremezclan e imbrican mediante actores transnacionales y sus respectivas probabilidades de poder, orientaciones, identidades y entramados varios” (1998:29).

Por lo tanto, en materia de desarrollo tecnológico algunos países se ven muchas veces influenciados por las estrategias y el grado de avance tecnológico alcanzado en los países industrializados. Necesitamos generar una visión propia, que atienda la realidad social de nuestras sociedades, con una cultura integradora, donde los factores sociales que inciden en la capacidad de innovación sean correctamente interpretados. Tratando de alcanzar una cultura de innovación a un nivel de razonamiento e intercambio de conocimientos, para poder identificar aquellos instrumentos que mejor se adaptan a cada realidad generando una visión en materia de innovación y desarrollo tecnológico y social de acuerdo a sus necesidades en gestión en la prestación de sus servicios públicos y privados.

Las tecnologías de la información y las comunicación (TIC), entrelazan elementos en un conjunto en el que parecen desaparecer los límites de ubicación, tiempo y medios de comunicación; cambian antiguos patrones de conducta y reducen la distancia gobernantes y gobernados. Los esbozos de políticas públicas tendientes a promover el tránsito hacia las Sociedades de Información que permitan la combinación creativa de la capacidad técnica como herramienta competitiva para los países de la América Latina según posiciones jerárquicas a los países desarrollados, en el tránsito hacia el desarrollo y dejar de entrever diferencias,

demandas, identidades y particularidades culturales en nuestros territorios, por búsquedas en ubicaciones hacia la modernización en el desarrollo de las personas y comunidades mediante las políticas públicas.

El análisis de estas capacidades es de vital importancia tanto para la formulación de un marco analítico capaz de comprender todas las variables y factores claves en la gestión gubernamental y el ámbito globalizador como esa gama de ideas, propuestas y procesos en el escenario de participación sobre el ámbito de desempeño de la vida social. “La globalización de las comunicaciones, ayudada por las innovaciones tecnológicas, es fundamentalmente un fenómeno del siglo veinte y ha permitido la proliferación sin precedentes de los canales de comunicación y de la propagación de la información a una escala global” (Kirby, 1999:25).

La globalización y la tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), implica en la gestión gubernamental, medir los efectos de transformación en la toma de decisiones con la utilización de recursos tecnológicos en sus estructuras de hardware y software en el enfoque de propuestas, resultados y metas que son de interés a una colectividad. Es decir, acostumbra a una comunidad tradicional populista a exponer y evaluar sus necesidades a través de una comunicación virtual y que los resultados evaluados en las gestiones políticas de los países desarrollados como el Chat gubernamental, revisión de ordenanzas, educación a distancia entre otros En razón a estos logros se incorpora la globalización como la conexión de lo infinito de espectadores que pueden participar en redes comunicacionales a nivel global.

Este proceso globalizador ha conectado a estos cambios a los países de América Latina como factor indispensable en la toma de decisiones y por eso actualmente los gobiernos locales tiene la ventaja de ser los más indicados de conectar los servicios que ofrecen a las ciudadanía, además de ofrecerle una nueva

alternativa de relación más directa con sus representantes en las tomas de decisiones local y de opiniones políticas global como lo manifiestan los predicadores del Internet, Hill Gates y Nicolas Negroponte, "predicen que el uso y expansión de la red Mundial a un nivel global ocasionaría la profundización del proceso democrático" (Citado en Kirby, 1999:65).

Razón por la cual la globalización y las nuevas formas de comunicación se centran en la necesidad de disponer e intercambiar información de manera oportuna y eficiente, y surge entonces que es el microprocesador y el desarrollo tecnológico que a partir de éste el hombre ha alcanzado, quien impone el término nuevo a este tipo particular de tecnología. El binomio tecnología – información marca una nueva era para las organizaciones y para el desarrollo humano.

3.3.- La Tecnología como Medio de Apoyo Gubernamental.

La sociedad de la información se ha basado en ese conjunto de transformaciones científicas y tecnológicas, dependientes de la explotación del trabajo físico-intelectual que se almacenan, procesan y transmiten los datos y señales procesadas esenciales en las toma de decisiones. Siendo oportuna indicar que en las gestiones se esta originando la aproximación de la brecha digital "como el acceso a los instrumentos y herramientas de la información y la capacidad de utilizarlos, y aquellos que no dispones de él, con independencia de la existencia de la mencionada capacidad" (Petrisans, 2002:55).

Sin embargo, en materia de gobierno la tecnología desde sus inicios fue en mayor parte enfocados hacia la defensa y la estrategia militar, a través de una estructura red de redes con una historia bastante reciente e íntimamente ligada con

el sector militar y gubernamental de los países desarrollados industrializados. No siendo un secreto de estos avances para los países subdesarrollados que han perfeccionado las grandes potencias sobre todo los Estados Unidos de acuerdo a sus circunstancias que puedan irrumpir su entorno político, actualmente el dominio del mundo no es el militar sino quien domine la tecnología de la información.

En lo que respecta a nuestro entorno venezolano, en materia de tecnología para la toma de decisiones en el ámbito local depende de los planes y programas en políticas públicas del Ministerio de Ciencia y Tecnología con sus respectivas normativas legales para la ejecución de planes, programas y proyectos en políticas públicas se enmarcan en la "Ley Orgánica de Ciencia y tecnología e Innovación", "Ley Especial contra Delitos Informáticos", "Ley Orgánica de Telecomunicaciones" (Dirección Electrónica cnti.gov.ve).

La tecnología de información según la Ley Especial Contra Delitos Informáticos, en su Artículo N° 2 las define como:

Rama de la tecnología que se dedica al estudio, aplicación y procesamiento de data, lo cual involucra la obtención, creación, almacenamiento, administración, modificación, manejo, movimiento, control, visualización, distribución, intercambio, transmisión o recepción de información en forma automática, así como el desarrollo y uso del "hardware", "software", cualesquiera de sus componentes y todos los procedimientos asociados con el procesamiento de data.

La gestión gubernamental en cumplimiento con el marco jurídico de la Constitución Bolivariana de Venezuela en su Artículo 10, consciente de la importancia de las tecnologías de información y en el caso particular del acceso al conocimiento a través de Internet, promulgó en Gaceta Oficial (N° 36.955 fecha 10

de Mayo de 2000) el Decreto N° 825, el cual contempla entre otras cosas “el incentivo al uso de la Internet a todos los niveles y la mejora de la calidad de vida de la población a través del uso de los servicios de telecomunicaciones”.

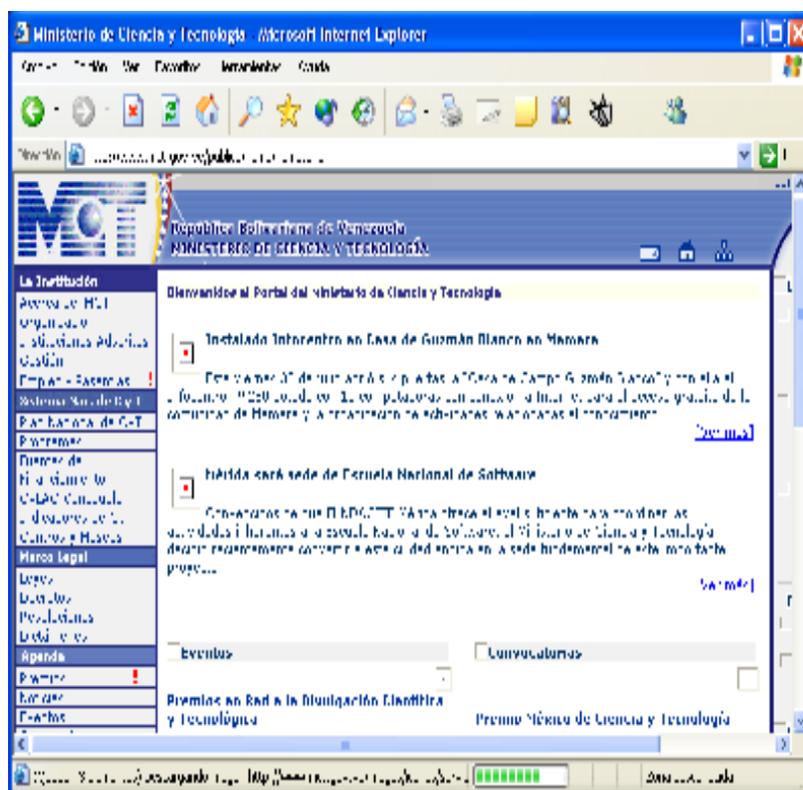
La visión del gobierno nacional en insertar a los ciudadanos en una sociedad del conocimiento, a través de Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT), Centro Nacional de Tecnología e Información (CNTI) y Fundación para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología (FUNDACITE – Mérida), con una serie de programas novedosos en estas herramientas para plantear la creación de modelos o ambientes de aprendizaje encaminados al desarrollo de actitudes y aptitudes de los individuos con la necesidad de lograr cambios para desarrollar planes que permitan la actualización de los distintos miembros de la sociedad.

Siendo justamente estas condiciones de gobernabilidad que el país reafirma en el poder local, donde los actuales momentos políticos “El fortalecimiento centralista de un presidencialismo muy absorbente de las funciones de la administración pública provocando la desmovilización económica de estos micro gobiernos al precio de seguir ampliando las fronteras entre un gobierno central omnipresente y todopoderoso económicamente, y un poder local cada vez más exigido de hacerse con las responsabilidades directas de la gente” (Mora, 2002: 100).

No obstante, se requiere del país avanzar hacia la sociedad del conocimiento y de la información exigiendo capacidad de dirección y gobierno que haga necesario el entendimiento de amplia base entre los dirigentes nacionales, los encargados de tomar las decisiones y la comunidad en general; este conjunto de actores debe estar a la par ante los cambios que se avecinan basadas en el conocimiento del desarrollo humano.

Sin embargo, la sociedad venezolana cuenta con infraestructuras tecnológicas en lo relativo al acceso a Internet, la economía digital "la sociedad y el gobierno en línea", que permiten impulsar la conexión en todos los ámbitos de la sociedad desde los diferentes sitios Web, que permiten a la gestión gubernamental proveer los servicios públicos en línea, y para la comunicación entre todos los organismos de la administración pública y de éstos con la sociedad local, regional, estatal e internacional. Según lo estipulado en los lineamientos del Plan Nacional de Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones (TIC).

Figura N° 3 Portal del Ministerio de Ciencia y Tecnología.



Fuente: Figura N° 3 www.mct.gov.ve

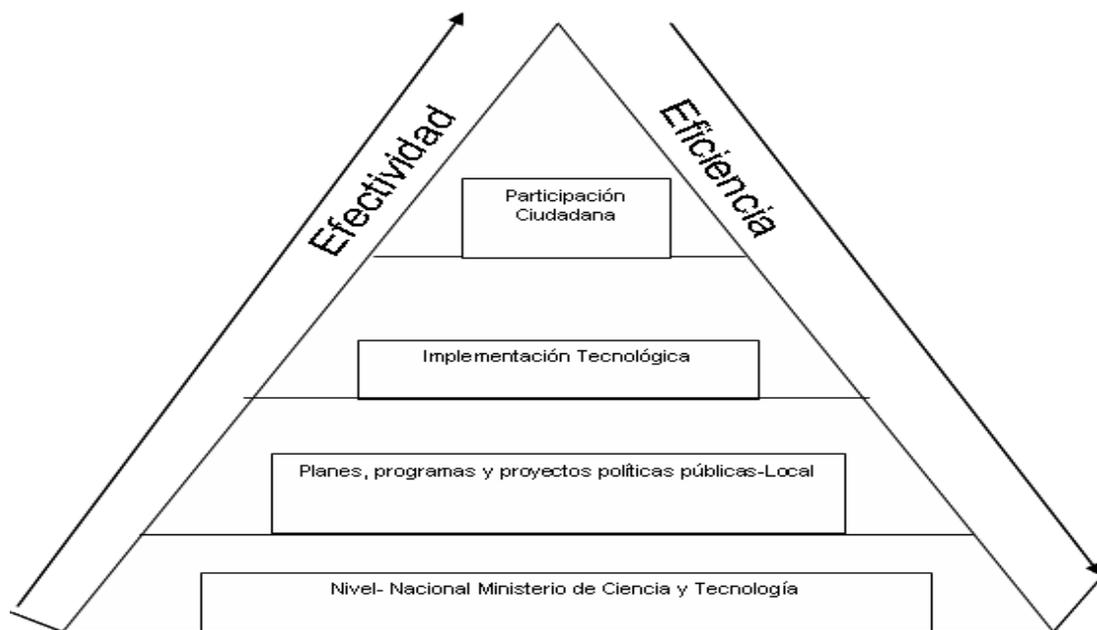
Figura Nº 4 Portal Centro Nacional de Tecnología de Información (CNTI).



Fuente: Figura Nº 4 www.cnti.gov.ve

El alojamiento de esta información en sitios Web Gubernamentales, los organismos de la administración pública, se motivan en la necesidad de automatizar sus procesos, Sin embargo, algunos de ellos no poseen sus servicios en línea, acceso a Internet y la plataforma para la comunicación entre ellos y con la sociedad, a lo que se añade la prestación deficiente y de baja calidad de los servicios al ciudadano. Debido a las circunstancias políticas exigidas para los requerimientos de la administración pública para incorporarse a estos adelantos tecnológicos.

Figura N° 5 Jerarquía en formulación de Políticas Públicas en Ciencia y Tecnología



Fuente: Elaboración nuestra: 2004.

En la **figura N° 5**, se representa la jerarquía en formulación de políticas públicas en materia de Ciencia y Tecnología, según los enunciados propuestos para la ejecución de políticas locales por parte de la gestión gubernamental a nivel nacional.

3.4.- La Gestión Local en la Geografía del Internet.

La innovación tecnológica en la gestión local se inserta en la geografía de Internet como nueva etapa de la humanidad y se compara con el resto del mundo para así tratar de demostrar que existe un proceso de investigación y desarrollo (I+D)

de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), y por supuesto de Internet. Como se planteó en el capítulo anterior, la Red Informática de la Alcaldía del Municipio Libertador, se considera necesario poseer los canales y el recurso humano capacitado para manejar la información de forma eficiente y esta ecuación constituye una fórmula que puede acercarnos un poco más hacia el desarrollo.

Para realizar este planteamiento, es necesario un breve análisis del Internet en la sociedad de la información. Partiendo del año 1969, cuando el mundo sufría el impacto de la revolución del mayo francés y los movimientos hippy se extendían por California. Al mismo tiempo, un grupo de profesores y universitarios en la ciudad de Los Ángeles se motivaron a teclear la computadora para enviar mensajes a otras universidades como la de Stanford, y California surgiendo el Arpanet, como la primera red realmente práctica y eficaz para la historia. El Arpanet fue un encargo del pentágono americano, con el fin de proteger la data de información frente a cualquier agresor, además de poseer las técnicas más poderosas como responsable del dominio del poder hegemónico, seguridad y privacidad de la información. Por lo tanto, esta herramienta nace como factor de una política de gestión gubernamental de Estado.

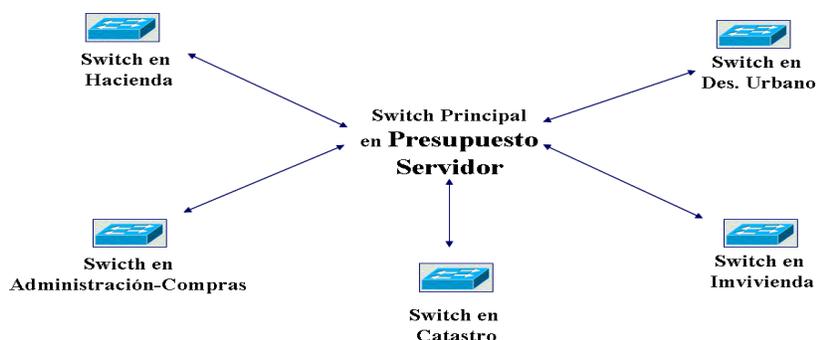
“Tiempo después se adopta el protocolo de comunicaciones TCP/IP (Internet Protocol), se creaba el Internet y se dio inicio a la comunicación a las universidades y centros de investigación”. (Joyanes,1997:14). Hoy en día esta red Internet se ha expandido como una red infinita a lo largo de la geografía mundial.

En Venezuela a partir del año 1989 se produjeron los primeros servicios sobre el protocolo TCP/IP, es decir, la plataforma sobre la que descansa Internet en la actualidad, dando paso a la actividad científica y académica para expandirse en

redes como oportunidad del futuro que ofrecía la informática en los países latinoamericanos. Luego apoyada por el organismo científico Concejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT), con el rol de fortalecer las propuestas de conexión a Internet, y que hoy se denomina Fondo Nacional de Ciencia y Tecnología (FUNACI), lo que hoy permite continuar con los desarrollos científico tecnológicos de investigación nacional con el enlace de las Fundaciones de Ciencia y Tecnología (FUNDACITE – Mérida), para la investigación científica y los planes de desarrollo gubernamental.

Estos avances tecnológicos han permitido ampliar los conocimientos del usuario para manejar información (datos, imágenes, incluso sonido y video) desde cualquier localidad con sólo disponer de un PC (Computadora Personal) con capacidades específicas de software y hardware para establecer conexión a través de una línea telefónica o satelital y de esta manera los usuarios u organización pueda utilizar este servicio. Sin embargo, esta adquisición depende de factores técnicos y económicos que deben asumir las instituciones gubernamentales como el que existe actualmente en la sede administrativa de la Alcaldía del Municipio Libertado que se observa a continuación.

Figura N° 6. Estructura Física de la Red Informática.



Fuente: Figura N° 6 Ciencia Tecnología, Alcaldía del Municipio Libertador, 2002.

Figura N° 7. Servidor de la Red Informática de la Sede Administrativa del Municipio Libertador.



Fuente: Figura N° 7 Ciencia Tecnología (Servidor), Alcaldía del Municipio Libertador, 2002.

Sin embargo, esta gestión gubernamental como pionera de este desarrollo tecnológico debe integrar los esfuerzos de desarrollo tecnológico con las propuestas desarrolladas por otras organizaciones tales como Universidad de los Andes (ULA), Corporación Parque Tecnológico de Mérida, FUNDACITE – Mérida, Zona Libre, Cultural y Científica (ZOLCCYT) y empresas públicas y privadas entre otras, Con el fin de promover diseños de infraestructuras tecnológicas, además de capacitación, instrucción y adiestramiento a los funcionarios de la organización gubernamental.

A pesar de las deficiencias de nuestras sociedades, de la inestabilidad de nuestra economías y de las constantes debacles políticas y sociales que en los últimos tiempos azotan constantemente a los países latinoamericanos, en nuestra

sociedad venezolana algunas empresas privadas como CANTV y de Televisión por cable se han visto en la necesidad de desarrollar tecnologías para insertarla a los organismos públicos y privados a la lógica del capitalismo mundial, y en la ahora llamada sociedad de la información.

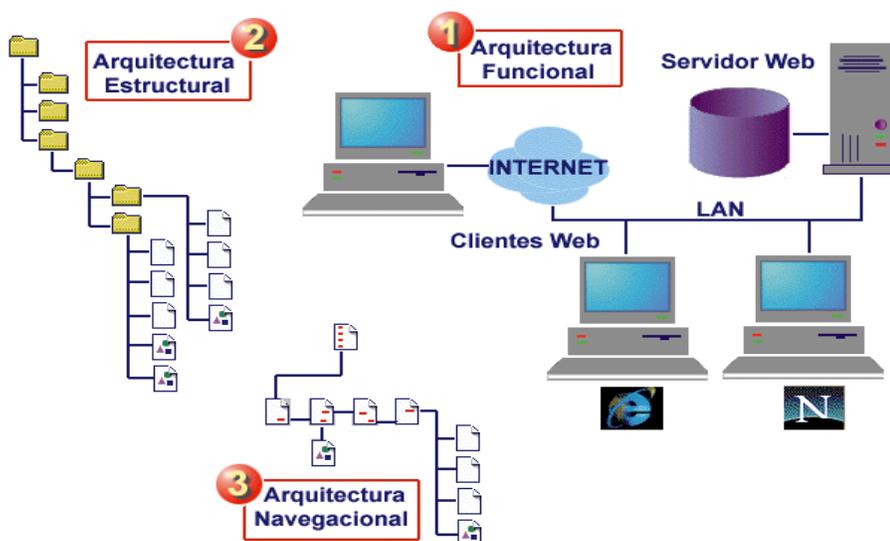
Considerando la tecnología como parte del progreso que permita contribuir con las condiciones de vidas, como punto de referencia macrosociales, cuyos objetivos o fines estén dirigidos en relación a su ámbito económico, político y social. “El progreso es la única esperanza de las masa porque es económico. Y el progreso económico solo se consigue con el progreso tecnológico”. (Joyanes, 1997: 31).

En este sentido, la sociedad del saber que maneja la herramienta del Internet, se auspicias decisiones y recursos económicos esenciales para la dinámica gubernamental, donde Druker “utiliza el termino el conocimiento se apoya en las herramientas de educación como motor central de la misma” (Joyanes, 1997:33). Por lo tanto esto incide en la importancia de la formación en cuanto a las gerencias públicas y privadas para adaptarse a los cambios en la estructura funcional de sus servicios humanos y materiales como conocimiento requerido para la eficacia, eficiencia y progreso de las sociedades.

Por lo tanto, el Internet se refiere “al tejido de nuestras vidas en estos momentos. No es futuro. Es presente” (Petrissans, 2002:57). Por otra parte, la geografía tradicional del atlas y la información de los textos se insertan a la sociedad a través del Internet o la famosa palabra globalizadora la “autopista de la información“ para la interacción del individuo en el World Wide Web o WWW (la herramienta Web); en las organizaciones públicas y privadas existiendo como visión institucional a la incorporación de tecnologías enfocadas hacia el desarrollo de una

sociedad más informada e interactiva, con capacidad de propuestas para los entes gubernamentales en el ámbito del conocimiento tecnológico. De ahí se desprende que para la realización de dichas propuestas es necesario conocer las necesidades técnicas y operativas propias de cada comunidad e institución para de esta manera cubrir las expectativas y necesidades en la construcción de Portal Web Gubernamental.

Figura N° 8. Necesidades Mínimas de Organización y Funcionamiento de un Sitio Web.



Fuente: Centro de Teleinformación de la Universidad de Los Andes Mérida - Venezuela 2003.
www.saber.ula.ve

Figura Nº 9. Necesidades Técnicas para Construir un Sitio Web.



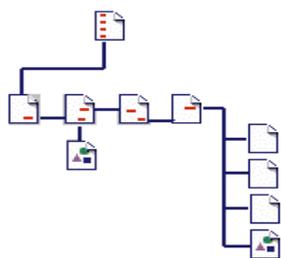
Fuente: Centro de Teleinformación de la Universidad de Los Andes Mérida - Venezuela 2003.
www.saber.ula.ve

La Arquitectura de la Información. Figura 8 y 9 “Arquitectura de la Información es el arte de construir senderos a través de un sitio Web, creando una experiencia para el usuario, que balancea los objetivos de la organización, la colección de contenidos y las necesidades de los usuarios”.

Figura Nº 10 Características Deseables de un Sitio Web

Los mejores sitios comparten e integran tres características básicas:

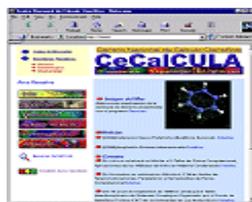
1.- Arquitectura de la Información



2.- Diseño Técnico.



3.- Diseño Gráfico.

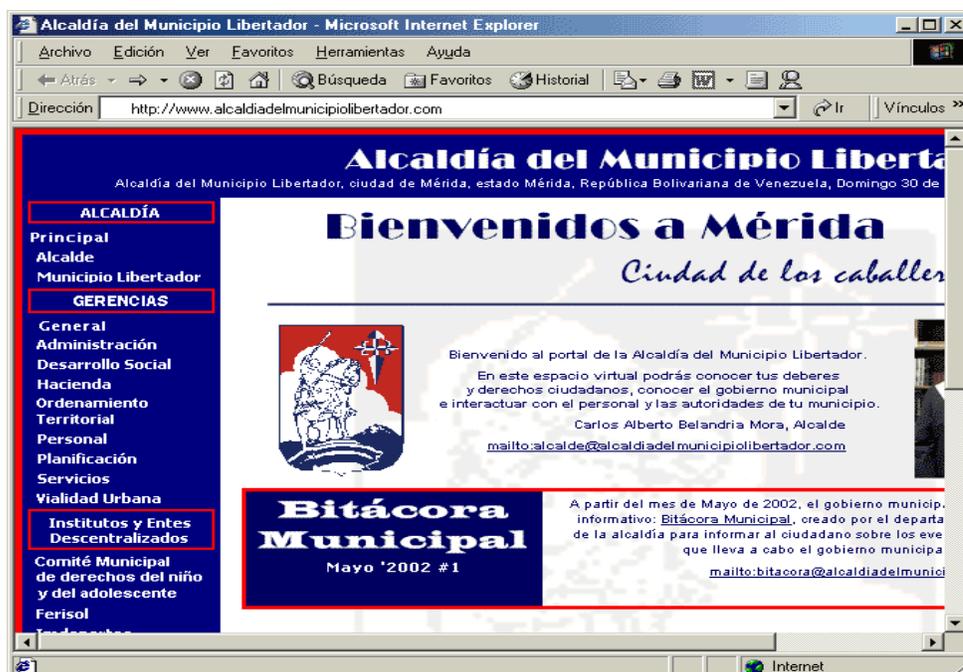


Fuente: Figura Nº 10 Centro de Teleinformación de la Universidad de Los Andes Mérida - Venezuela 2003. www.saber.ula.ve

Lo que implica actualmente para la administración gubernamental debe tener a disposición profesionales en el área de teleinformación para el diseño, publicación, administración y seguridad de la información que se encontrará disponible en la Pág. Web, disponible a la comunidad en general. Esto implica la asignación de partidas presupuestarias con el fin de cumplir con las exigencias y requerimientos técnicos del servicio. En algunos casos los gobiernos invierten cantidades exorbitantes en la

contratación de empresas privadas, sin darle la oportunidad de preparar a algunos de los funcionarios que tengan algún nivel de conocimiento en el área.

Figura Nº 11. Portal Alcaldía del Municipio Libertador.



Fuente: Figura Nº 11 Alcaldía del Municipio Libertado del Estado Mérida (Portal en construcción)

Figura Nº 12. Portal Alcaldías de Venezuela.



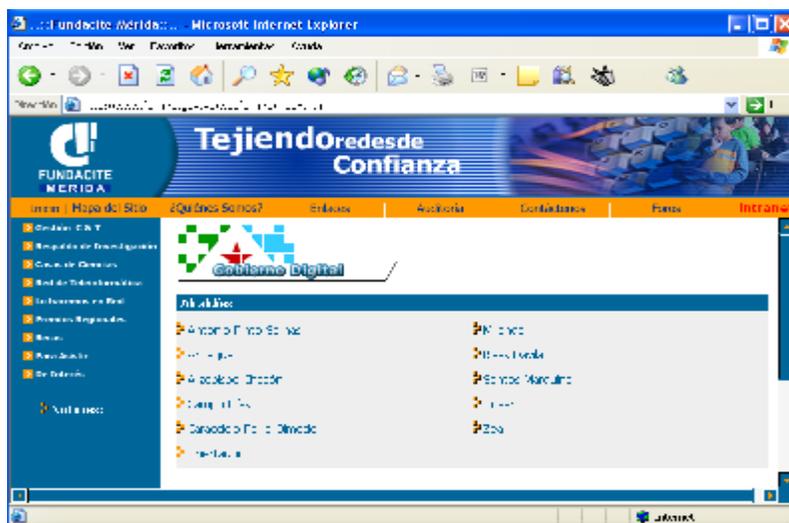
Fuente: Figura Nº 12 www.alcaldias.com

Figura N° 13. Portal FUNDACITE – Mérida.



Fuente: Figura N°13 www.funmrd.gov.ve

Figura N° 14. Portal FUNDACITE – Mérida (Alcaldías del Estado Mérida).



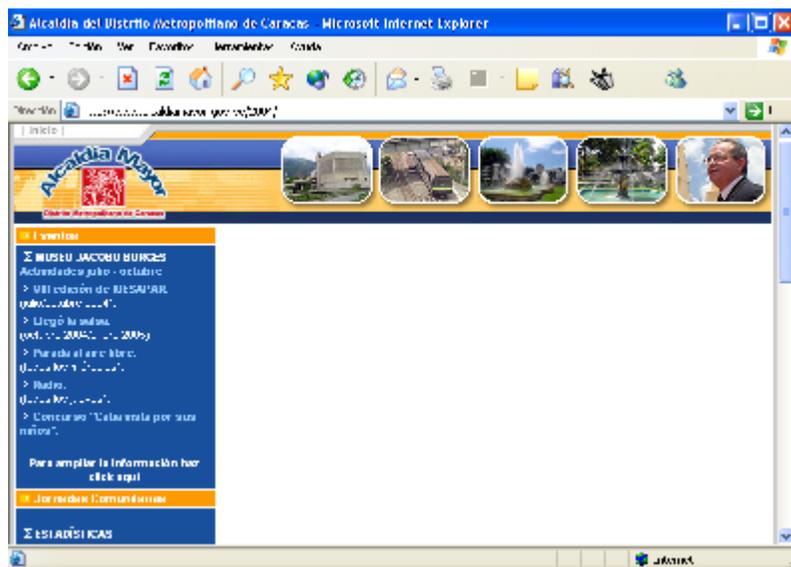
Fuente: Figura N° 14 www.funmrd.gov.ve

Figura N° 15. Portal Alcaldía de Chacao.



Fuente: Figura N° 15 www.chacao.gov.ve

Figura N° 16. Portal Alcaldía Mayor (Área Metropolitana Libertador).



Fuente: Figura N° 16 www.alcaldiamayor.gov.ve.

Para los entes gubernamentales utilizar los servicios ofrecidos por la Web le permite a la colectividad en general manejar información oportuna (personal de contacto, horas de atención de los servicios públicos, pagos de impuestos, agenda del alcalde, necesidades y reclamos entre otros). De esta forma se fortalece el crecimiento para denominarse gobierno digital o alcaldía virtual como desarrollo del conocimiento humano.

Como lo expresa el marco legal de la “Ley Orgánica de Telecomunicaciones” promulga en Marzo del año 2000, de acuerdo con el plan Nacional de Telecomunicaciones y el Plan Nacional de Ordenación del Territorio del gobierno del actual mandatario Chávez, para darle cumplimiento jurídico al Internet como el acceso a la red una política prioritaria denominado gobierno en línea.

Figura N° 17. Gobierno en Línea



Fuente: Figura N° 17 www.gobiernodigital.gov.ve

Reafirmado por “Decreto Presidencial con el Número 825”, que facilita la instalación y suministro de bienes y servicios relacionados con Internet, declarando en su primer artículo “el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela” (Decreto N° 825 de la Presidencia de la República).

Este decreto, se basa en el cumplimiento del artículo 110 de la “Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”, los artículos 1° de la Ley de Telecomunicaciones, y 5° de la Ley Orgánica de la Administración Central, constituye un instrumento de suma importancia para el desarrollo de Internet en Venezuela y termina de darle el impulso que necesitaba para socializarla como medio de comunicación.

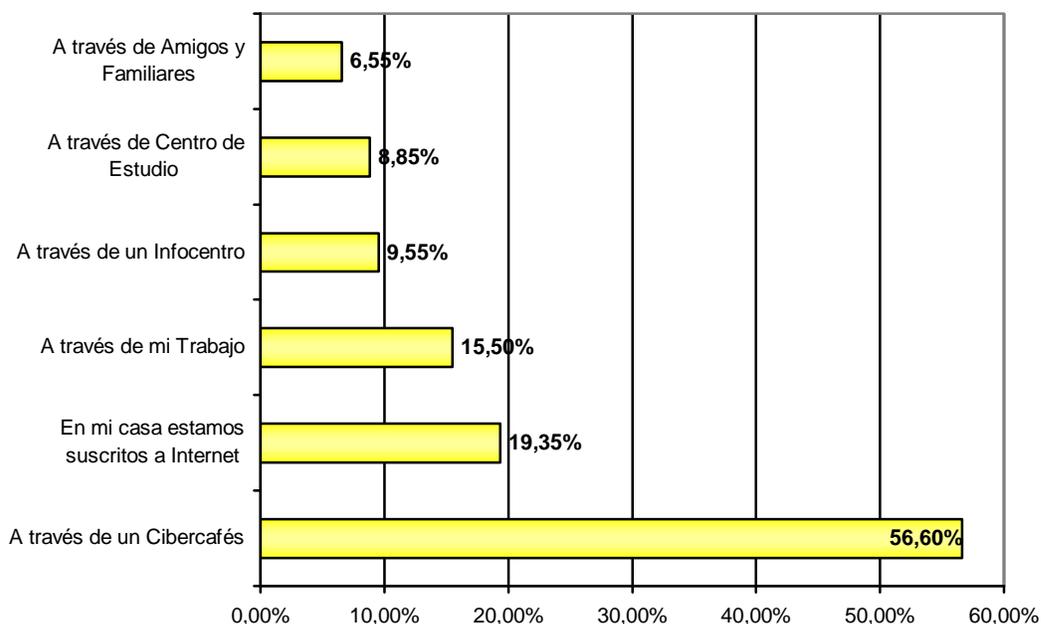
En base a este decreto la gestión local debe reconocer que Internet mejorará la calidad de vida de la población. Sin embargo, en nuestra región el crecimiento de los cyber cafés privados supera a otros países desarrollados, a pesar de los esfuerzos del gobierno con la puesta en marcha de Infocentros, en nuestro Municipio contamos con el de FUNDACITE - Mérida y el Centro Telemático Bolivariano Telemático que funciona en la Biblioteca Bolivariana con la ejecución de convenio entre gobierno Municipal y Central, con el fin de ofrecer el acceso a computadoras con conexión a Internet a los sectores de escasos recursos de la población y comunidad estudiantil, así como también para instruir a los nuevos usuarios con los conocimientos básicos para utilizar este servicio. El crecimiento de usuarios en el ámbito geográfico local genera nuevas propuestas de gestión de políticas públicas.

Por lo tanto en referencia de la división geográfica de Internet y ubicar a nuestro continente dentro de la misma, es necesario explicar que existen tres tipos

de distribución geográfica, a saber, la geografía técnica, la geografía de la producción de Internet y la distribución espacial de los usuarios (Castells 2001: 235). Esto es lo que se persigue la tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC), darle al gobierno la oportunidad de su ubicación, recursos materiales y humanos para llegar al ámbito espacial de sus usuarios de una forma rápida y eficaz. Además de insertarse en ese numero de cibernautas del ámbito geográfico mundial.

Figura N° 18. ¿Como se Conectan los Venezolanos?

“Los cybercafés acentuaron su participación como la forma más popular de acceso a Internet, ofreciendo una posibilidad de conexión masiva”



Fuente: Tendencias Digitales, Encuesta, Diciembre 2003 Indicadores de Penetración y uso de Internet en Venezuela © 2003

Haciendo referencia a la **Figura 18** el ámbito geográfico del Internet en la población venezolana como lo refleja el porcentaje de un 56,60% reafirma la conexión de los usuarios en los espacios de los cibercafé, Sin embargo en lo que respecta al uso de los usuarios es importante destacar el problema de la privacidad. Para definir el término usuario, podemos decir que “puede ser alguien que haya utilizado Internet una sola vez, que lo haya utilizado al menos una vez durante un periodo determinado o alguien que lo utilice a diario” (citado en Gonzáles, 2002: 62).

Por lo tanto, el gobierno debe adoptar esfuerzos concretos para resguardar la privacidad en Internet, en cuanto el número de usuarios al utilizar la red como una herramienta de trabajo, donde problema de la privacidad puede afectar la información de los entes gubernamentales, debido al desconocimiento por parte de sus funcionarios al hacer uso de esta herramienta en la ejecución de sus políticas administrativas enmarcado en la “Ley Orgánica de Telecomunicaciones”, según el Artículo 1:

Defender los intereses de los usuarios, asegurando su derecho al acceso a los servicios de telecomunicaciones, en adecuadas condiciones de calidad, y salvaguardar, en la prestación de éstos, la vigencia de los derechos constitucionales, en particular los derechos al honor, a la intimidad, al secreto en las comunicaciones y el de la protección a la juventud y la infancia. A estos efectos, podrán imponerse obligaciones a los operadores de los servicios para la garantía de estos derechos.

Artículo 12 Ordinal: 2

En su condición de usuario de un servicio de telecomunicaciones, toda persona tiene derecho a: (...) La privacidad e inviolabilidad de sus telecomunicaciones, salvo en

aquellos casos expresamente autorizados por la constitución o que, por su naturaleza tengan carácter público.

Lo que permite al usuario contar con instrumentos legales mínimos para proteger su privacidad, Sin embargo problemática de la privacidad tiene una perspectiva mucho más profunda, que no puede ser alcanzada por un instrumento legal estatal. Internet es un medio de comunicación globalizado que no reconoce fronteras estatales, ni soberanía alguna. Como traspasa las fronteras, de igual forma se atenta contra la privacidad de cualquier usuario independiente de la ubicación geográfica que se encuentre conectado.

En lo que respecta al tema en estudio la mayoría de los usuarios de la administración pública son relativamente nuevos y todavía no han experimentado los inconvenientes de ser permanentemente vigilado en Internet, como los son los bombardeos de correos electrónicos no solicitados y el hecho de que cualquier persona con suficientes conocimientos pueda descubrir todos los detalles de la data que se maneje con datos confidenciales para la gestión, Que solo los usuarios más experimentados son más cuidadosos al momento de manejar volúmenes información. Por lo tanto la gestión gubernamental debe asumir estas herramientas conjuntamente con el diseño de manuales de normas y procedimientos para determinar los procesos que prevalecen en la gestión pública de la Alcaldía del Municipio Libertador objeto de estudio para de esta forma contar con el recurso humano adecuado y preparado en cada una de las áreas de trabajo.

3.5.- Las Normas ISO 9000 en la Gestión Pública Municipal.

La Organización Internacional para la Estandarización (ISO), tiene como misión promover el desarrollo de la normalización y actividades, en el mundo con proyectos de facilitar la extensión internacional de buenos servicios y desarrollar corporaciones en ámbitos intelectuales, científicos, tecnológicos y de actividades económicas públicas y privadas.

Las normas ISO 9000, son genéricas aplicables a cualquier tipo de organización, armonizan una gran cantidad de normas, que se utilizan en situaciones contractuales y no contractuales, en ambos casos, la organización requiere instalar y mantener un Sistema de Gestión de la Calidad que le permita optimizar su competitividad y producir un bien o servicio que satisfaga las necesidades indicadas e implícitas de sus clientes.

Todas las organizaciones producen resultados (productos o servicios) con la finalidad de lograr la satisfacción de los clientes. Las Normas ISO 9000 puede ayudar en gran escala este objetivo.

Debido a este gran interés mundial las directrices de la Organización Internacional para la Normalización (ISO), requiere que todas las normas sean revisadas cada cinco años. En base a la participación de los países miembros de la ISO, el comité técnico ISO/TC 176 (COVENIN es miembro activo de ISO/TC 176 a través del comité técnico N° 23 Calidad), ha revisado y actualizado las cinco normas terminando su período de votación como proyectos de normas internacionales (Dis) en el mes de septiembre de 1993 y encontrándose en el presente en votación paralela de confirmación entre la ISO y el Comité Europeo de Normalización (CEN).

La amplia utilización de estas normas concentra la atención sobre sus responsabilidades del Comité ISO/TC 176 en este sentido. A fin de responder a plenitud a las necesidades del mercadeo, las revisiones deben simultáneamente:

1. Garantizar que las normas reflejan las experiencias en las aplicaciones prácticas y recojan las mejores prácticas actuales.
2. Garantizar que la serie permanece estable y consistente a fin de facilitar la capacitación y su continuidad de uso.
3. Facilitar el uso de las normas por parte de todas las empresas importar sus tamaños, sectores industriales o los productos que ofrecen.

A menudo las normas pierden su vigencia ante los avances tecnológicos o prácticos en cualquier campo, sin embargo, su estudio y revisión periódica evitan que estas se queden estancadas convirtiéndose en barreras al comercio. Las revisiones incorporan cambios que no alteran el enfoque y la estructura básica de las normas existentes sino, por el contrario, elevan y estimulan su utilización. Los cambios incorporados en la revisión de la serie ISO 9000 reflejan los progresos en el campo de la calidad así como las experiencias de las empresas al utilizar las normas de 1987.

Las normas revisadas constituyen el resultado de más de cuatro años de negociaciones internacionales en las cuales todos los países que participan en el comité ISO/TC 176 han tenido múltiples oportunidades de proponer, comentar, y votar sobre los cambios. Estos enfoques en base al consenso internacional es una vía sistemática y comprobada para elaborar normas que satisfagan adecuadamente las necesidades de todos los países involucrados. La última revisión corresponde a versión del año dos mil, las cuales quedaron aprobadas de la manera siguiente:

ISO 9000- 2000: Describe los principios de los sistemas de gestión de la calidad y especifica la terminología de los sistemas de gestión de la calidad.

ISO 9001-2000: Especifica los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad aplicables a toda la organización que necesite demostrar su capacidad para proporcionar productos que cumplan los requisitos de los clientes y los reglamentarios que le sean de aplicación. En lo respecto al tema en estudio haremos referencia dentro de esta norma la norma 6 referente a la Gestión de Recursos.

Sistemas de Gestión de la Calidad –Requisitos.

Infraestructura:

Dentro de su aspecto para el mejor desempeño de la organización como la gestión de la información y tecnología.

La organización debe determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye, cuando sea aplicable.

- a) Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- b) Equipo para los procesos (tanto hardware como software), y
- c) Servicios de apoyo (tales como transporte o comunicación).

ISO 9004-2000: Proporciona orientación sobre los sistemas de gestión de la calidad, incluyendo los procesos para la mejora continua que contribuyen a la satisfacción de los clientes de una organización y de otras partes interesadas.

ISO 19011-2000: Proporciona orientación relativa a la gestión y ejecución de auditorías de gestión de la calidad y de gestión ambiental.

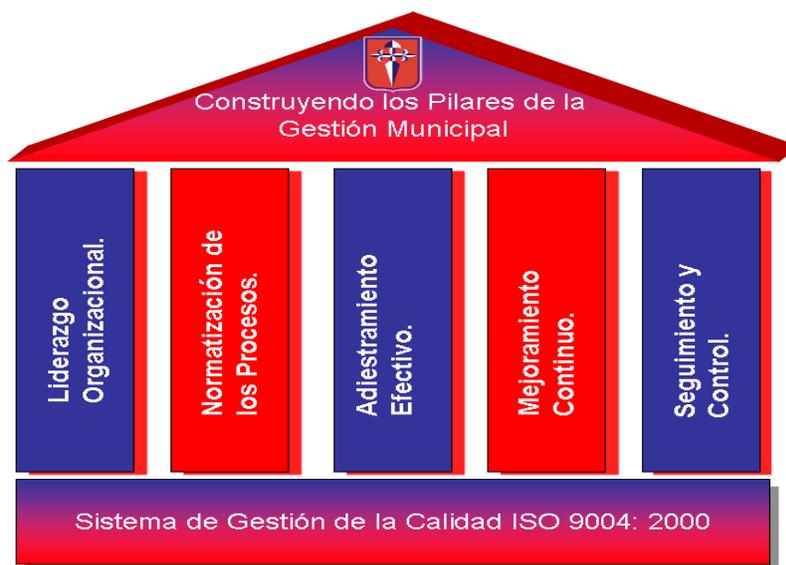
En base a las actuales legislaciones es necesario que la gestión gubernamental del Municipio Libertador adopte en el marco de sus políticas públicas el diseño de procesos de gestión y organización de los procesos que emplea y desempeña con el fin de manejar una administración eficaz y eficiente. Como lo establece “La Ley de Administración Pública” Título I Disposiciones Generales el su ámbito de aplicación.

Artículo 2. Las disposiciones de la presente Ley serán aplicables a la Administración Pública Nacional. Los principios y normas que se refieran en general a la Administración Pública, o expresamente a los estados, distritos metropolitanos y municipios serán de obligatoria observancia por éstos, quienes deberán desarrollarlos dentro del ámbito de sus respectivas competencias.

En este mismo orden de ideas como lo establece “Ley del Funcionario Público” en su Capítulo IV Oficinas de Recursos Humanos.

Artículo 10. Serán atribuciones de las oficinas de recursos humanos de los órganos y entes de la Administración Pública Nacional: ordinal 4 Dirigir la aplicación de las normas y de los procedimientos que en materia de administración de personal señale la presente Ley y sus reglamentos.

Figura N° 19. .Construyendo los Pilares de la Gestión Municipal.

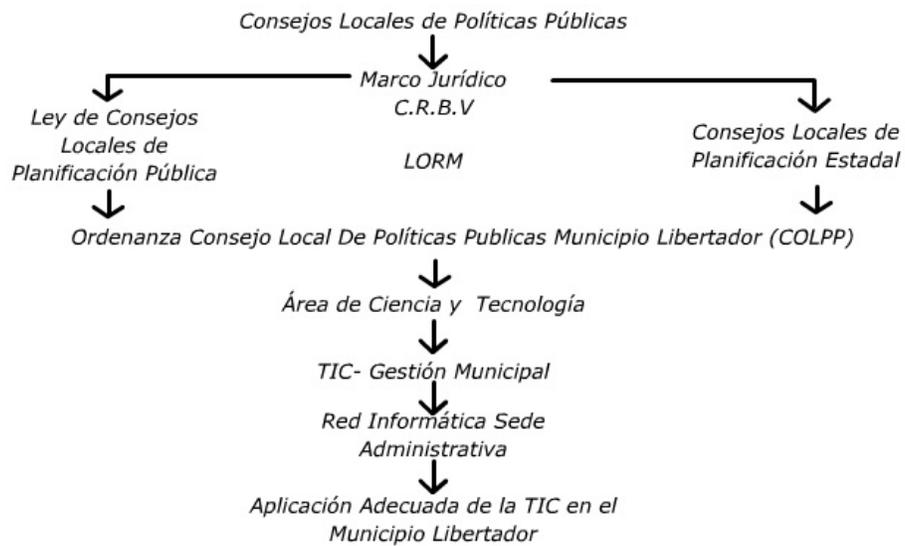


Fuente: Elaboración nuestra. 2004.

En definitiva en la **Figura N° 19** la implementación de las tecnologías de la información y comunicaciones (TIC), busca propiciar iniciativas en las políticas publicas como medios de transformación del sector público local hacia un verdadero bloque de impulso al mejoramiento de la calidad de vida, presentando la propuesta bajo la gestión de calidad en beneficio de la gestión de los servicios municipales, y a la vez proponiéndose como modelo para los proceso en el resto de los municipios del sistema político venezolano.

CAPITULO IV

La Participación Ciudadana Visión Tecnológica para La Gestión Pública.



En este capítulo, abordaremos el impacto de la tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC), con el fin de analizar las herramientas adecuadas en la administración pública para la toma de decisiones con el soporte de creación de los consejos locales de políticas públicas como entes encargados de evaluar las propuestas exigidas por las comunidades organizadas para el manejo eficiente de los recursos y lograr el bienestar social.

4.1.- Consejos Locales de Políticas Públicas en el Ordenamiento Jurídico.

Dentro del marco legal vigente que rige la actividad del Municipio Libertador del Estado Mérida es pertinente tomar en consideración las estipulaciones que al respecto le asigna “La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela” (1999), “La Ley Orgánica del Régimen Municipal” (1989), “La Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública” (Junio, 2002) y “La Ordenanza del Consejo Local de Planificación Pública del Municipio Libertador del Estado Mérida” (Noviembre: 2002).

Considerando las disposiciones legales se justifica jurídicamente la importancia que tiene el Consejo Local de Planificación de Políticas Públicas en su relación directa con las comunidades organizadas; razón por la cual, es necesario contar con el soporte de la tecnología para así cumplir con las funciones que le asigna el marco jurídico nacional y acercarse de manera eficiente a través de talleres, foros, charlas, mesas de trabajo entre otros, a las comunidades organizadas, situación que facilitará la comunicación entre el municipio y las comunidades para desarrollar estrategias de planificación.

En este sentido, se toman en consideración las atribuciones que le asigna “La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”.

4.2.- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

La Constitución es la ley fundamental de la República, razón por la cual en ella se encuentran delineados todos los aspectos que implican las acciones del Estado. En consecuencia, se observa que en ella se establecen a grandes rasgos la importancia de la información para concretar acciones y estrategias de planificación; a continuación se desarrollara un esbozo de aquellos artículos relacionados con este punto y que implican de manera directa al Consejo Local de Planificación Pública.

En el Capítulo VI De los Derechos Culturales y Educativos, el Artículo 110 considera que el “Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y crea el Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanísticas y tecnológicas. La Ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía”.

Como se observa, en lo antes señalado el Internet es un derecho constitucional que tiene el ciudadano, el cual le permitirá acceder libremente a la información, sin embargo, para nadie es un secreto que este instrumento tecnológico no llega a toda la población por razones socioeconómicas o por problemas topográficos y geográficos que impiden el desarrollo de las telecomunicaciones.

Por lo cual, es indispensable que el Consejo Local de Políticas Públicas, se involucre con la tecnología existente en la sede administrativa de la Alcaldía del

Municipio Libertador para procesar la información conjuntamente con las dependencias funcionarios y comunidades que ameriten para desarrollar acciones de planificación u obtener información actualizada sobre decisiones que en materia de ejecución e implementación de programas y proyectos de cada una de las dependencias que conforma esta institución contribuya al desarrollo del Municipio.

En este orden de ideas, en el Título IV Del Poder Público, Capítulo I De las Disposiciones Fundamentales, Sección Segunda De la Administración Pública se establece:

Artículo 141: “La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho”.

Artículo 143: Señala que “Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados e informadas oportuna y verazmente por la Administración Pública, sobre el Estado de las actuaciones en que estén directamente interesados y interesadas y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular. Así mismo, tienen acceso a los archivos y registros administrativos sin perjuicio de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materia relativa a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y a la intimidad de la vida privada en conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura laguna a los funcionarios públicos o funcionarias públicas que informen sobre asuntos sobre su responsabilidad”.

Los artículos señalados anteriores dan carácter legal al derecho que tienen los ciudadanos organizados a que le sean comunicados las actuaciones del gobierno

municipal, en virtud de que el fin último de la planificación y el gobierno local es satisfacer las necesidades básicas de la población, por consiguiente es indispensable que el Consejo Local de Planificación maneje la información para que le facilite su interrelación con las comunidades.

El Artículo 178: Establece que “son de la competencia del Municipio el gobierno y administración de sus intereses y la gestión de las materias que le asignen esta Constitución y las Leyes Nacionales, en cuanto concierne a la vida local, en especial la ordenación y promoción del desarrollo económico y social, la dotación y prestación de los servicios públicos domiciliarios, la aplicación de la política referente a la materia inquilinaria con criterios de equidad, justicia y contenido de interés social, de conformidad con la delegación prevista en la ley que rige la materia, la promoción de la participación, y el mejoramiento, en general, de las condiciones de vida de la comunidad, en las siguientes áreas:

Ordenación territorial y urbanística; patrimonio histórico; vivienda de interés social; turismo local; parques y jardines, plazas, balnearios y otros sitios de recreación; arquitectura civil, nomenclatura y ornato público.

Vialidad urbana; circulación y ordenación del tránsito de vehículos y personas en las vías municipales, servicios de transporte público urbano de pasajeros y pasajeras.

Espectáculos públicos y publicidad comercial en cuanto concierne a los intereses y fines específicos municipales.

Protección del ambiente y cooperación con el saneamiento ambiental, aseo urbano y domiciliario, comprendidos los servicios de limpieza, de recolección y tratamiento de residuos y protección civil.

Salubridad y atención primaria en salud, servicios de protección a la primera y segunda infancia, a la adolescencia y a la tercera edad; educación preescolar, servicios de integración familiar de la persona con discapacidad al desarrollo comunitario, actividades e instalaciones culturales y deportivas, servicios de prevención y protección, vigilancia y control de los bienes y las actividades relativas a las materias de la competencia municipal.

Servicio de agua potable, electricidad y gas doméstico; alcantarillado, canalización y disposición de aguas servidas; cementerios y servicios funerarios.

Justicia de paz, prevención y protección vecinal y servicio de policía municipal, conforme a la legislación nacional aplicable; y

Las demás que le atribuya esta Constitución y la ley.

Por lo tanto el artículo anterior describe las funciones propias del Municipio, como se observa son múltiples y variadas las políticas públicas que se deben diseñar para acometer las solicitudes de las comunidades organizadas, por lo tanto, son incontables las reuniones, talleres y mesas de trabajo que se tiene que realizar en cada ejercicio fiscal para informar sobre tales acciones, para procesar, transmitir la información directamente a las comunidades.

El Artículo 182: Estipula la creación de los Consejos Locales de Planificación Pública, presididos por el Alcalde o la Alcaldesa e integrados por los Concejales y Concejalas, los Presidentes o Presidentas de las Juntas Parroquiales, Representantes de Organizaciones Vecinales y otras de la sociedad organizada de conformidad con las disposiciones que establezca la ley.

El Artículo 184: Considera que la ley creará mecanismos abiertos y flexibles para que los estados y los municipios descentralicen y transfieran a las comunidades y grupos vecinales organizados los servicios que esta gestión en previa demostración de su capacidad para prestarlos.

Esta atribución se relaciona íntimamente con los Consejos de Locales de Planificación Pública, por cuanto establece las orientaciones que en relación a políticas públicas de transferencia o descentralización debe diseñar y orientar el Municipio hacia las comunidades, de allí que el mismo artículo señale los principios de interdependencia, coordinación, cooperación y corresponsabilidad entre el Municipio y las comunidades organizadas; todo lo cual amerita una fluida comunicación entre las partes a fin de obtener los mejores resultados en los procesos de transferencia y descentralización.

Al respecto, el mismo Artículo en sus ordinales 2, 4 y 6 estipula lo siguiente:

Ordinal 2: La participación de las comunidades y de los ciudadanos o ciudadanas, a través de las asociaciones vecinales y organizaciones no gubernamentales, en la formulación de propuestas de inversión ante las autoridades estatales y municipales encargadas de la elaboración de los respectivos planes de inversión, así como en la ejecución, evaluación y control de obras, programas sociales y servicios públicos en su jurisdicción.

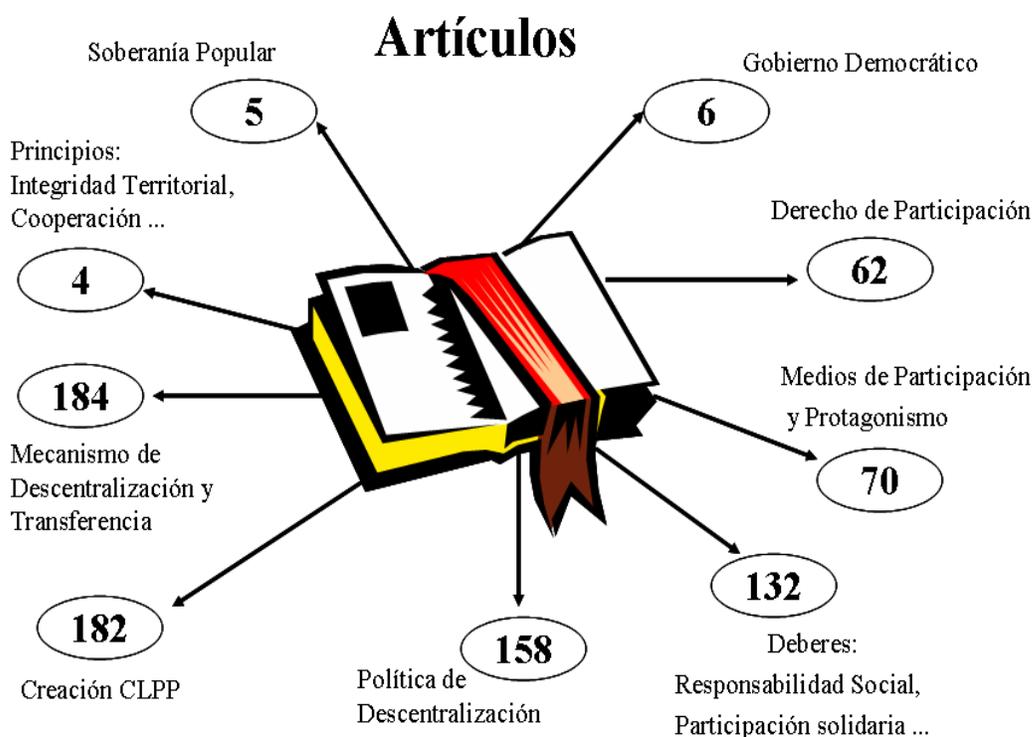
Ordinal 4: La participación de los trabajadores o trabajadoras o comunidades en la gestión de las empresas públicas durante mecanismos autogestionarios y cogestionarios.

Ordinal 6: La creación de nuevos sujetos de descentralización a nivel de las parroquias, las comunidades, los barrios y las vecindades a los fines de garantizar el principio de la corresponsabilidad en la gestión pública de los gobiernos locales y

estadales y desarrollar procesos autogestionarios y cogestionarios en la administración y control de los servicios públicos estadales y municipales.

Todo lo anterior es de fiel cumplimiento normativo jurídico para el Municipio de manera eficiente y eficaz si cuenta con los recursos humanos y materiales que le faciliten llegar directamente a las comunidades que circunscriben su área geográfica a través del diseño de estrategias que faciliten la aplicación de las políticas públicas.

Figura N° 20. Marco Constitucional.



Fuente: Figura N° 20 Consejo Local de Planificación Pública / Guía de Organización y Funcionamiento /Ministerio de Planificación y Desarrollo / Despacho del Vice Ministro de Planificación y Desarrollo Regional / Dirección General de Planificación del Desarrollo Regional

4.3.- Ley Orgánica del Régimen Municipal.

Este instrumento jurídico es de suma importancia ya que en ella se concentran las acciones que debe cumplir el Municipio en el ámbito geográfico de su competencia. Desarrollan los preceptos constitucionales referentes a la organización, gobierno, administración y funcionamiento de Municipio, razón que justifica el implemento de herramientas tecnológicas modernas.

El Título III referente De la Competencia del Municipio establece en el Artículo 36 que “los Municipios para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias podrán promover toda clase de actividades, prestar cuantos servicios públicos contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad”.

En este sentido, el Ordinal 3 considera que es competencia propia del Municipio elaborar y aprobar los planes de desarrollo urbano local, formulados de acuerdo a las normas y procedimientos técnicos establecidos por el Ejecutivo Nacional. Igualmente, velar porque los planes nacionales y regionales de ordenación del territorio y de ordenación urbanística se cumplan en su ámbito y el Ordinal 18 considera que debe tomar bajo su seno las demás atribuciones que le sean propios de la vida local y las que le atribuyan otras leyes.

Este artículo en particular, le asigna al Municipio la potestad para que diseñe y desarrollen estrategias de consulta con las instituciones públicas y privadas y los diferentes sectores que conforman el sistema político municipal, para conocer la información real de la situación actual del municipio.

La misma ley, en el Título X referente a la Participación de la Comunidad resalta en el artículo 168 que “los Municipio y los Distritos deben suministrar la más amplia información sobre su actividad y promover la participación de todos los

ciudadanos en la vida local; sin embargo, la formas, medios y procedimientos de participación que los Municipios establezcan en ejercicio de sus funciones no podrán menoscabar las facultades de decisión que correspondan a los órganos de gobierno”.

Asimismo, el artículo 170, considera que “Los Municipios y demás entidades locales debe favorecer el desarrollo de los intereses colectivos”. Por consiguiente, (...) deberán, además de facilitar a dichas asociaciones la más amplia información sobre sus actividades y, dentro de sus posibilidades, el uso de los medios públicos y el beneficio de ayudas económicas para la realización de sus fines, impulsando su participación en la gestión municipal”.

Por lo tanto, tomando en consideración que la planificación es una herramienta de trabajo que facilita la inversión del gobierno municipal en áreas de interés comunitario, es por demás indispensable aportar soluciones para el desarrollo de las actividades y facilitar a las comunidades herramientas modernas con los cuales puedan realizar sus trabajos laborales con la implementación del software y hardware según las exigencias de sus actividades tales como es el sistema de recaudación tributaria de los ingresos, sistema de gestión catastral para la toma de decisiones en planificación urbana y ordenamiento territorial, que permita medir el ritmo de crecimiento urbano, como variable altamente influyente para el desarrollo socio-económico del municipio, y en consecuencia para la gestión de los servicios públicos de su competencia.

Paralelo a las soluciones tecnológicas se debe considerar la importancia de la formación profesional encargados de ejecutar las diversas actividades en la gestión municipal, lo cual permite actuar de manera eficiente en la atención de los usuarios originando una nueva percepción de gestión gubernamental municipal.

4.4.- Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública.

Esta nueva norma jurídica que aparece en el año 2000, promueve la participación de las comunidades organizadas en la toma de decisiones del gobierno local y determina como debe ser esa participación en la elaboración del presupuesto ordinario para cada ejercicio fiscal.

Sin embargo, esta nueva realidad de la política venezolana amerita de la participación de las comunidades en todas las actuaciones del Municipio, pero a la vez promueve la necesidad de que el Municipio oriente la organización de las comunidades para hacer eficaz su intervención en el proceso de planificación que de manera conjunta efectuará el gobierno municipal respectivo.

Al respecto, el Capítulo I, sobre Principios Fundamentales se indica en el Artículo 2 referente a la Naturaleza se considera que el Consejo Local de Planificación es el órgano encargado de la planificación integral del gobierno local para lo cual se sujetará a lo dispuesto en el artículo 55 del Decreto N° 1.528 con fuerza de “Ley Orgánica de Planificación”, con el propósito de lograr la integración de las comunidades organizadas y grupos vecinales mediante la participación y protagonismo dentro de una política general de Estado, descentralización y desconcentración de competencias y recursos de conformidad a lo establecido en “La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”. “El Consejo Local de Planificación Pública” promoverá y orientará una tipología de Municipio atendiendo a las condiciones de población, nivel de progreso económico, capacidad para generar ingresos fiscales, propios, situación geográfica, elementos históricos, culturales y otros factores relevantes. En todo caso el Consejo Local de Planificación Pública responderá a la naturaleza propia del municipio.

El artículo 5 describe las funciones que debe cumplir el Consejo Local de Políticas Públicas, sin menoscabo de cualquier otra función conferida al Municipio de que se trate, al respecto le establece las siguientes funciones:

Recopilar, procesar y priorizar las propuestas de las comunidades organizadas.

Impulsar, coadyuvar, orientar y presentar dentro del Plan municipal de Desarrollo las políticas de inversión del presupuesto municipal, contempladas en el artículo 178 de la constitución nacional. Todo ello de conformidad con los lineamientos del Plan de la Nación, los Planes y Políticas del Consejo Federal de Gobierno y del Consejo de Planificación de Coordinación de Políticas Públicas, con las propuestas de las comunidades organizadas.

Presentar propuestas y orientar el Plan Municipal de Desarrollo hacia la atención de las necesidades y capacidades de la población, del desarrollo equilibrado del territorio y del patrimonio municipal.

Instar y facilitar las cooperaciones equilibradas de los sectores públicos y privados para la instrumentación, en el municipio de los planes suscritos.

Controlar y vigilar la ejecución del Plan de Desarrollo Municipal.

Formular y promover ante el Consejo Local de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas o el Consejo Federal de Gobierno los programas de inversión del Municipio.

Impulsar la celebración de acuerdos de cooperación entre el Municipio y los sectores privados, tendentes a orientar sus esfuerzos al logro de los objetivos del desarrollo de la entidad local.

Impulsar y planificar la transferencia de competencia y recursos que el municipio realice hacia la comunidad organizada, de conformidad con los previstos en el artículo 184 de “La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela”.

Impulsar la coordinación con otros Consejos Locales de Planificación Pública para coadyuvar en la definición, instrumentación y evaluación de planes para el desarrollo de mancomunidades, solicitando, en su caso, la intervención de los poderes nacionales y de los estados para tales efectos.

Atender cualquier información atinente a su competencia que solicite el gobierno nacional, estatal o municipal sobre la situación socioeconómica y sociocultural del municipio.

Proponer al gobierno nacional, estatal o municipal las medidas de carácter jurídico, administrativo o financiero, necesarias para el cumplimiento de las funciones y la consecución de los objetivos del Municipio y del propio Consejo Local de Planificación Pública.

Emitir opinión razonada, a solicitud del Alcalde o Alcaldesa, sobre transferencias de competencia que el Ejecutivo Nacional, el Estatal o el Consejo Legislativo Estatal, acuerden hacia el Municipio.

Impulsar con el poder nacional, estatal o municipal, así como con las comunidades organizadas, el Plan de Seguridad Local de personas y bienes.

Coordinar, con el Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas y el Consejo Federal de Gobierno, los planes y proyectos que éstos elaboren en el marco de sus competencias, tomando en cuenta los planes y proyectos locales.

Impulsar la organización de las comunidades organizadas integrándolas al Consejo Local de Planificación Pública, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley.

Interactuar, con el Consejo Municipal de Derechos, en todo lo ateniende a las políticas de desarrollo del niño, del adolescente y de la familia.

Colaborar en la elaboración de los planes locales de desarrollo urbano y las normativas de zonificación cuyas competencias le correspondan al municipio.

Elaborar el estudio técnico para la fijación de los emolumentos de los altos funcionarios y funcionarias de lo municipios. A tal efecto, el Consejo Local de Planificación Pública solicitará la información necesaria referida al número de habitantes, situación económica del municipio, presupuesto municipal consolidado y ejecutado, correspondiente al período fiscal inmediatamente anterior, capacidad recaudadora y disponibilidad presupuestaria municipal para cubrir el concepto de emolumentos, a los órganos que corresponda.

Elaborar el mapa de necesidades del municipio.

Elaborar un banco de datos que contengan información acerca de proyectos, recursos humanos y técnicos de la sociedad organizada.

Evaluar la ejecución de los planes y proyectos e instar a las redes parroquiales y comunales, a ejercer el control social sobre los mismos.

Las demás que le otorguen las leyes y reglamentos.

En el Capítulo III Del Presupuesto Consolidado de Inversión, “La Ley de los Consejos Locales de Planificación” establece en los artículos:

Artículo 12: El presupuesto consolidado de inversión municipal se elaborará de acuerdo con las necesidades prioritarias presentadas por las comunidades organizadas (...).

Artículo 13: A fin de orientar el presupuesto de inversión municipal el Alcalde o Alcaldesa presentará al Consejo Local de Planificación Pública y a las comunidades organizadas en reunión extraordinaria del Consejo Local de Planificación Pública la cifra o monto total de inversión en cada sector (...).

Artículo 14: Las Alcaldías están en la obligación de darle cursos a los proyectos que las comunidades organizadas presenten, con cargo a los porcentajes de las asignaciones que correspondan a estas, por concepto de leyes que otorguen y transfieran recursos para las comunidades organizadas.

Así mismo, en el Capítulo IV referente a la Sala Técnica se establece que el Consejo Local de Planificación Pública tendrá una Sala Técnica que cumplirá con las siguientes funciones:

Proveer la información integral automatizada, en la medida de lo posible con el propósito de asegurar la información sectorial codificada, necesarias para la planificación, el control de gestión y la participación de la comunidad organizada.

Crear y poner en funcionamiento la unidad de planes y proyectos, integrada por profesionales especializados en la materia de planificación.

Garantizar la información sobre el registro y control de las asociaciones de las comunidades organizadas participantes ante el Consejo Local de Planificación Pública.

El cumplimiento de la normativa legal antes descrita y las funciones que se le establecen al “Consejo Local de Planificación Pública,” Como un fenómeno que emerge con la democracia y exige la creación de condiciones que la hagan propicia, para que su instrumentación contribuya efectivamente a la conjugación de democracia y desarrollo.

Dentro de este contexto, se abre en Venezuela la transformación del Estado y la sociedad, para la participación de nuevas relaciones entre ambos que garanticen el desarrollo integral individual y colectivo de la población, de allí que los Consejos Locales de Planificación se constituyen en instrumentos potenciales de participación de la comunidad organizada y el gobierno local.

4.5.- Ordenanza del Consejo Local de Planificación Pública del Municipio Libertador.

Finalmente, para dar cumplimiento a la nueva ley de Consejos Locales de Planificación Pública el Municipio Libertador del Estado Mérida elaboró la ordenanza que regula su organización y funcionamiento e incorpora a la ciudadanía en la planificación y ejecución de actividades relacionadas con la colectividad de allí, la consagración de órganos como el Consejo Federal de Gobierno, el Consejo Planificación y Políticas Públicas del Estado y Consejo Local de Planificación

Municipal conformados con representantes de las diferentes comunidades y de la sociedad civil organizada.

En consecuencia, por mandato constitucional la comunidad organizada forma parte de la organización local y es la encargada de establecer las prioridades a través de planteamientos de los problemas y buscando las soluciones a través del Consejo Local. Por consiguiente, la comunidad debe entender que la planificación es un instrumento que permite obtener o alcanzar los objetivos trazados.

Bajo este contexto, la Ordenanza del Consejo Local de Planificación establece en su Capítulo II, Artículo 10 las siguientes funciones:

Garantizar las transferencias de competencias o servicios a las comunidades.

Brindar asistencia técnica a las comunidades para la elaboración, orientación, ejecución y evaluación de proyectos.

Elaborar el Plan de Desarrollo Municipal a través de la planificación y coordinación de las políticas y acciones para el desarrollo del Municipio.

Incorporar a los ciudadanos y ciudadanas en la formulación de los planes, programas y proyectos municipales.

Fomentar la participación de las comunidades en las actividades de orden local.

Lograr la concertación entre las comunidades y el Municipio.

Todas aquellas funciones en la materia en la cual tengan competencia.

En virtud de lo anterior expuesto, “El Consejo Local de Planificación de Políticas Públicas” (COLOPP), formar parte de las propuestas tecnológicas que actualmente se están desarrollando necesarios para que se permita cumplir fielmente con las funciones que le establece la normativa legal vigente. En consideración con la ordenanza del Municipio Libertador en su Título II de la integración y funciones del COLOPP en el Capítulo I de la Integración en su artículo: 8

El COLOPP, para el ejercicio de sus funciones, esta conformado por:

1. El Alcalde quien será Presidente.
2. Nueve (09) Concejales y Concejales.
3. Quince (15) Presidentes o Presidentas de las juntas Parroquiales.
4. Once (11) Representantes por sectores de las organizaciones de la sociedad organizada siguientes: Educación, Salud, **Ciencia y Tecnología**, Cultura, Deporte, Producción y Comercio, Religiones y Cultos, Turismo y Artesanías, Ecología, Transporte y Gremios.

Esto propicia replantear las funciones del Municipio en las políticas públicas desde la perspectiva de la administración pública en el proceso de formulación de respuestas que demande la comunidad organizada. Entendiéndose según el criterio de Caminal badia “Las políticas Publicas como el conjunto de objetivos, acciones y decisiones, que lleva a cabo un gobierno para enfrentar los problemas y las demandas de la sociedad” (Citado en Pérez, 2001:86).

El Consejo local de políticas públicas se desprende de su plano teórico al práctico en la estructura de la administración pública para participar en la planificación como lo especifica la “Ley Orgánica de Planificación”. En cuanto a la tecnología tema en estudio basado en el soporte de métodos, técnicas, instrumentos, destrezas y habilidades tanto en la administración pública como en la comunidad

organizada con el fin de coordinar acciones planes y programas en su acción transformada de la sociedad y la capacidad de respuesta del gobierno municipal.

4.6.- La Tecnología de la Información y de las Comunicaciones (TIC) al Servicio de la Gestión Municipal.

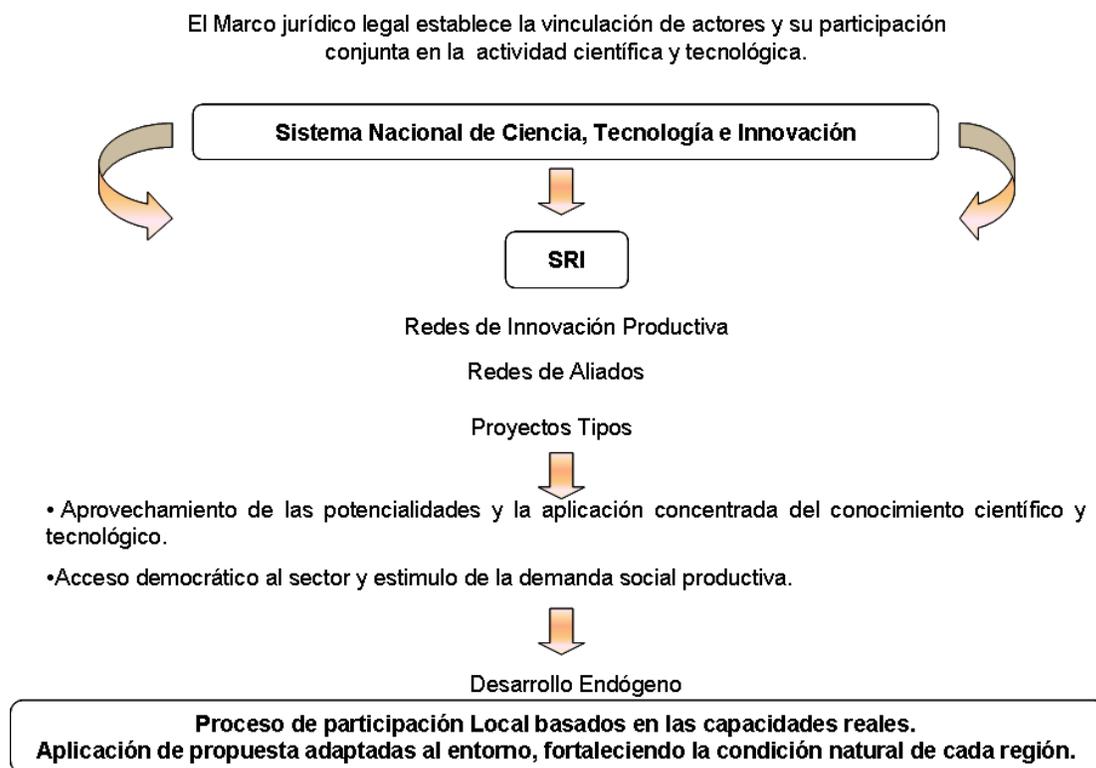
Las políticas públicas juegan un rol fundamental en el desarrollo económico de una nación, en este sentido, el Municipio como encargado de velar por el diseño y administración de las políticas que proporcionen estabilidad económica y permitan la vinculación del sector público para con los compromisos de gestión gubernamental. A pesar de la brecha digital, las organizaciones gubernamentales sienten la necesidad de hacer un uso intensivo de las tecnologías de la información y de las comunicación para mejorar las estrategias de información entre los organismos públicos, privados y comunidad en general en la automatización de los procesos con el fin de agilizar las exigencias de los ciudadanos por una gestión más transparente y responsable de los servicios públicos, en beneficio de la calidad de vida de los habitantes del ámbito geográfico municipal.

Es este aspecto las propuestas tecnológicas gubernamentales en la administración pública, se promueven metodologías con la perspectiva de incluir las gestiones gubernamentales a los nuevos cambios de hacer políticas públicas, propiciando la coordinación, difusión y promoción de los trabajos realizados por el Municipio y la comunidad.

Así en la política y estrategias dirigidas por el Ministerio de Ciencia y Tecnología, como resultado la formulación de la Agenda Regional de Ciencia y

Tecnología del Estado Venezolano, enmarcado en el proceso de conformación del Plan Regional en Ciencia y Tecnología, dirigido por la Fundación para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología del Estado Mérida (FUNDACITE – Mérida), el cual consiste en promover y orientar el desarrollo del sistema científico-tecnológico del Estado, en función de dar soporte al desarrollo social y económico de la región.

Figura Nº 21. Mecanismo del Sistema Regional de la Innovación



Fuente: FUNDACITE – Mérida Conexo 2004.

Con el objetivo de apoyar a las Alcaldías y la Gobernación haremos referencia a la **Figura Nº 21** en la articulación de las capacidades, que responda a sus respectivas realidades con la participación de todos los actores locales, cuyo

propósito es resolver problemas que afectan al Estado y Municipios, sujetos a las bases presupuestarias asignadas por los organismos financieros nacionales como el Fondo Intergubernamental para la Descentralización (FIDES) y la Ley de Asignaciones Especiales (LAEE) para la Ciencia y la Tecnología. Que en algunos casos se hacen insuficientes por los elevados costos que exigen las dotaciones tecnológicas para dar cumplimiento real a las exigencias externas e internas en la toma de decisiones de las políticas públicas.

Sin embargo, la dinámica del crecimiento tecnológico el retraso de los desembolsos de los recursos económicos en las instituciones publicas, y la competitividad para dar respuesta a estas exigencias de crecimiento en información actualmente Fundacite- Mérida, se ha visto en la necesidad de realizar una “alianza estratégica con la Red la Universidad de los Andes (REDULA), para optimizar los tiempos de respuesta del funcionamiento de la Red de Teleinformática de Ciencia y Tecnología del Estado Mérida (RETICYT)” (Diario Frontera, 10 de agosto 2004:2b). Con el fin de continuar con los servicios, contrarrestando las dificultades geográficas de la región que impiden su cumplimiento de los proyectos ofrecidos a los usuarios que requieren servicios de conectividad.

Por lo tanto, las nuevas tecnologías, y la integración gubernamental (ULA, FUNDACITE - Mérida, ZOLLCYT, Instituciones Publicas y Privadas), permiten el desarrollo de las ciencias de la información, proveen alternativas para la conformación y reorientación de la gobernabilidad. Para esto, los gobiernos locales y regionales deben plantearse la reingeniería de los procesos administrativos como parte de su esfuerzo integral de modernización del sector público.

En consecuencia la Administración Pública debe enfrentar este reto, como esta sucediendo en los países desarrollados reseñando la políticas de gestión de

governabilidad, enfatizada en la responsabilidad de los gerentes públicos como proveedores de servicios de alta calidad, según los intereses y necesidades de los ciudadanos y las diversas comunidades.

Igualmente la búsqueda de la eficiencia de las respuesta a los usuarios que reconozca a la tecnología como parte en la toma de decisiones. En esta acción el gobierno a través de las redes telemáticas y los portales Web promueve iniciativas tecnológicas para el desempeño de la gestión.

La implementación del portal Web gubernamental permite difundir información referente al ente gubernamental como: reseñas geográficas, históricas, estructura organizacional, funciones, gacetas oficiales, memoria y cuenta, ordenanzas, decretos entre otros. Con el objetivo de establecer interrelaciones entre el gobierno-ciudadano y gobierno- instituciones - empresa.

Entre el ente gubernamental y los ciudadanos se fortalece la comunicación directa, eliminando la intermediación que normalmente efectuaban las burocráticas oficinas gubernamentales. Ofreciendo a los ciudadanos el servicio en línea como es el caso en estudio lograr que el ciudadano consulte y cancele sus impuestos y conozca sus ordenanzas, lo cual minimiza tiempo y costos y aumenta la eficiencia y satisfacción del usuario.

En base a las metodologías expuestas por las instituciones que deben asumir las gestiones gubernamentales uno de los mayores apoyos es la elaboración de su respectivos portales Web en nuestro caso en estudio el portal Web de la “Alcaldía del Municipio Libertador”, no se ha logrado dirigir una política de alojamiento por parte de las decisiones de la Gerencia General del Municipio, actualmente continua en construcción, a pesar de contar con una plataforma tecnológica de red local con conexión a Internet con los servicios y ventajas de la empresa CANTV.

En este sentido, estas propuestas son viables para desarrollar un sistema o estructura tecnológica adecuada, seguida de las orientaciones correspondientes que soporten los procesos que requieren implementarse para ampliar los servicios y estrechar relaciones beneficiosas en la formulación y difusión de políticas públicas en la gestión local.

En virtud a lo señalado las tecnologías de la información y las comunicaciones, simbolizadas por el fenómeno de Internet, caracterizan las capacidades de los ciudadanos y la Administración Pública para acceder a la información instantáneamente desde cualquier lugar y en la forma deseada. Estas iniciativas permiten que se desarrollen las propuestas de **Gobierno Electrónico** y **Comunidades Digitales**.

4.7.- La Tecnología al Servicio del Gobierno del Municipio Libertador.

La actual gestión municipal a partir del año 2001 impulsa la iniciativa para acercar a los ciudadanos a los beneficios de la tecnología a través del diseño e implementación de la Red Informática en la sede administrativa de la Alcaldía del Municipio Libertador, con el objetivo de aumentar la efectividad en las actividades administrativas para la toma de decisiones de la gestión local.

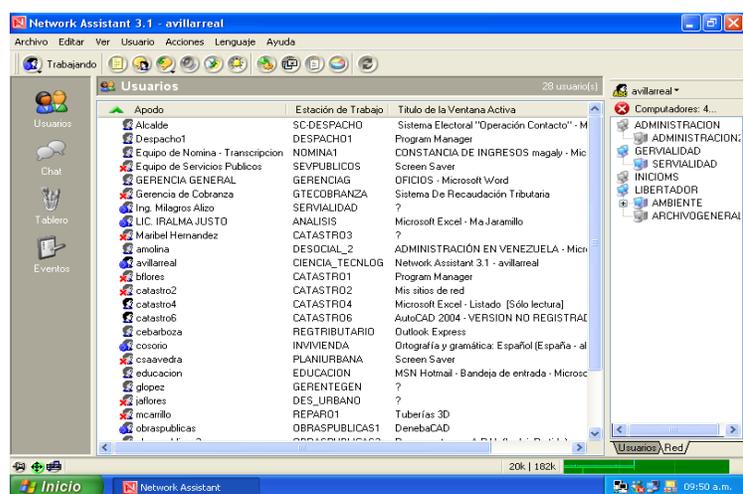
Esta iniciativa esta conformada actualmente por una plataforma de Red de Datos compuesta por 115 puntos de red, de los cuales un promedio de 56 poseen computadores conectados en red y de estas solo 45 cuentan con la conexión a Internet, basada en tecnologías informáticas actuales.

4.8.- Funcionamiento de los Servicios de Red.

Los sistemas operativos de red utilizados en la institución son Windows 2000 Server y Linux RedHat 8. La red local esta fundamentada en un Dominio de Red con Windows 2000 Server, el cual proporciona la plataforma operativa adecuada para el manejo de cuentas de usuarios locales mediante Windows Active Directory, este sistema controla toda la información sobre los usuarios (funcionarios) como: Nombres, Apellidos, Dirección, Teléfono, Cargo que Desempeña (Alcalde, Gerente, Jefe, Funcionario), área de trabajo, se proporciona seguridad ya que podemos especificar en que equipos puede iniciar sesión determinados usuarios y a cuales recursos compartidos en red puede tener acceso.

La conexión a Internet se realiza mediante un enlace dedicado por Frame Relay con CANTV, cumpliendo con medidas de seguridad adecuadas para utilizar los programas de mensajería que permitan el envío y recepción de mensajes de texto de forma instantánea por la red interna o externa a través del correo electrónico.

Figura Nº 22. Network Assistant.



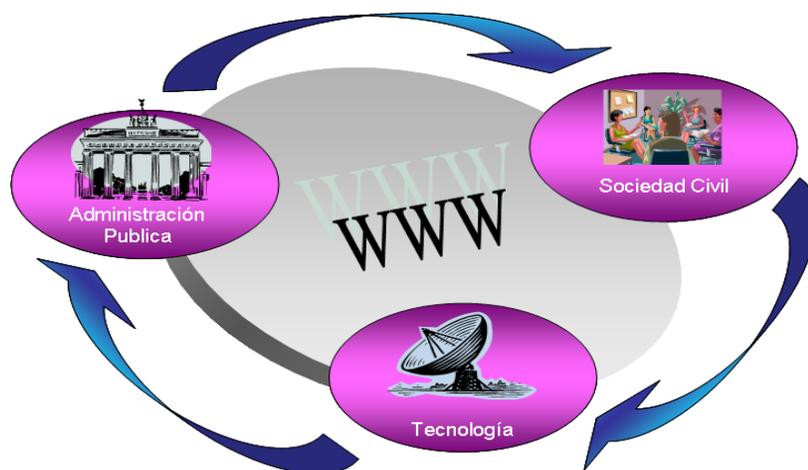
Fuente: Ciencia Tecnología (Mensajería), Alcaldía del Municipio Libertador, 2004.

En la **Figura N° 22**, Esta plataforma tecnológica mejora el desempeño de algunas actividades de los funcionarios de la sede administrativa municipal como fueron los resultados obtenidos en la validación del instrumento en el capítulo II.

- La comunicación entre los departamentos, a través de programas de mensajería instantánea.
- Envío y recepción de archivos por la red.
- Mayor control y ahorro de la papelería impresa.
- Posibilidades de compartir archivos e impresoras de forma segura.
- El manejo de las herramientas Windows (Word, Excel), otros.
- Uso del correo electrónico

Sin embargo, el desconocimiento de programas especializados puede solucionarse con la capacitación en las áreas que lo requieren y de esta forma aumentará el rendimiento de sus actividades. Lo que comprueba el resultado de análisis del instrumento aplicado (encuesta), que es positiva la implementación de una red con los servicios de Intranet e Internet, además los funcionarios manifestaron el interés de mejorar sus niveles de capacitación. En tal sentido se considera a la tecnología de información y comunicaciones (TIC) una herramienta de enlace para la administración pública, los funcionarios y la comunidad en general.

Figura N° 23. La Administración Pública y TIC.



Fuente: Elaboración nuestra, 2004

Por lo tanto, en la **Figura 23** se hace necesario adoptar convenios, planes o programas en la toma de decisiones en las políticas públicas, para dirigir con eficacia estas propuestas de estrategias tecnológicas abarcando los niveles de la administración pública municipal, para lograr ofrecer servicios eficaces como:

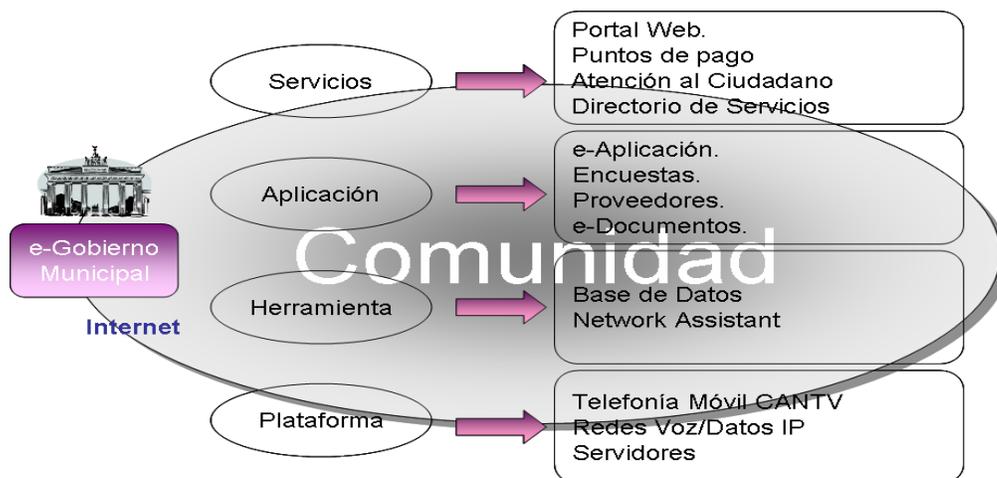
- Gestión Integral de Proyectos con los Institutos Autónomos del Municipio.
- Integración de Aplicaciones y Sistemas.
- Diseño de Manuales y Normas de Procedimientos.
- Modernización de las Ordenanzas Municipales.
- Consultoría y Auditoría de Sistemas de Información Desarrollados.
- Seguridad en los Sistemas de Información.
- Formación Presencial y Telepresencial de los funcionarios y la comunidad.

De esta manera se logra la transformación del servicio tradicional hacia uno moderno y eficaz que al mismo tiempo permita la integración de sus sistemas, alineándolos en una visión estratégica para reducir la complejidad de respuesta de

los servicios ofrecidos con interrelación de la estructura organizacional, entes públicos y privados con el desarrollo del conocimiento del recurso humano aprovechando al máximo el uso de las tecnologías de la información y comunicaciones.

Por lo tanto, la implementación de un proceso modernizador en la gestión pública requiere de la producción, automatización y divulgación de conocimientos, información y datos oportunos, pertinentes y completos, que permitan prever los requerimientos institucionales y las propias necesidades de la población organizando los servicios en forma eficiente, comunicando información de interés para las comunidades, a fin de evaluar el mejoramiento de las condiciones de vida atribuibles a la gestión gubernamental.

Figura N° 24 Ventajas tecnológicas el la Administración Publica.



Fuente: Elaboración nuestra, 2004

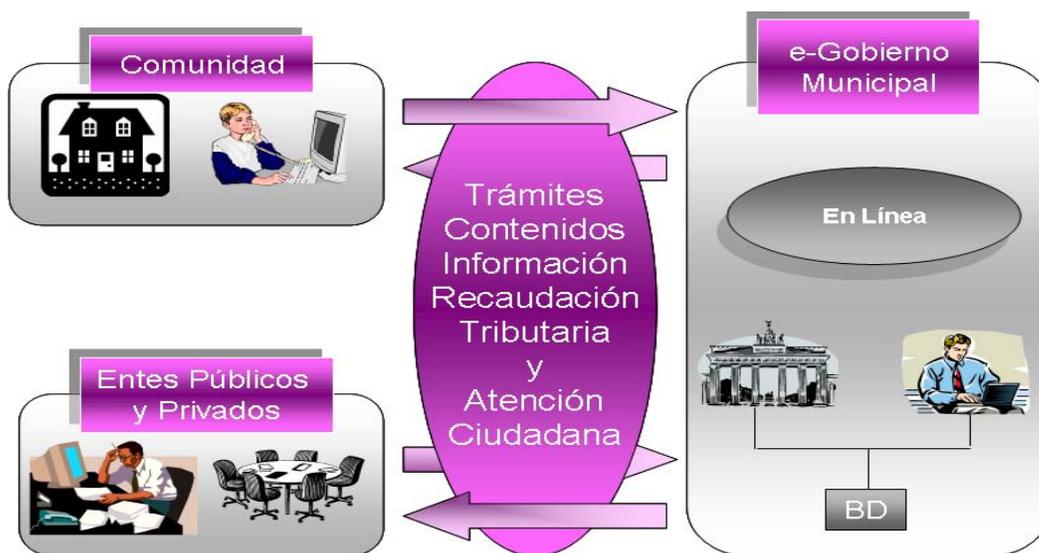
De allí en la **figura N° 24**, la implementación de tecnologías como canal de comunicación y eficiencia en la gestión gubernamental municipal, corrobora de esta

forma la hipótesis planteada en la investigación, una óptima aplicación de las herramientas de la tecnología de la información y de las comunicaciones, aumenta la eficiencia de los procesos de gestión pública, particularmente en el caso de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida.

Esta propuesta no se logra sólo con equipar las oficinas y los sistemas de automatización de las dependencias administrativas; es necesario definir directrices y políticas públicas para la masificación del acceso y calidad de los servicios públicos, a la par que se capacitan a los funcionarios públicos, adoptando una cultura política en la implementación de tecnologías adecuadas, como una oportunidad de comunicación en la red principal para estar al servicio de los ciudadanos. Por lo tanto, es necesario la convergencia de diferentes disciplinas como: herramientas administrativas, normatividad en las ordenanzas, reingeniería de los procesos administrativos e ingeniería de la información para integrar las tecnologías apropiadas; a los procesos administrativos y atención a los usuarios, con el propósito de interactuar sociedad- gobierno-sociedad tal como:

- Los foros ciudadanos
- Los foros temáticos
- Las comunidades virtuales (Círculos Virtuales de Estudios, Tecnología Interactiva Comunitaria).
- Los correos electrónicos
- Las secciones de denuncias, opiniones y sugerencias.
- Evaluación de la gestión pública
- Servicios en Línea: Recaudación tributaria, Medidas Preventivas, Gestión a tramites personales, otros.

Figura Nº 25 Aplicación de las Nuevas Tecnologías al Ámbito de los Servicios Públicos.



Fuente: Elaboración nuestra, 2004.

Sin embargo, en la **Figura Nº 25**, los entes públicos y privados asociados a la brecha digital de cada municipio en consideración al marco jurídico gubernamental, debe ofrecer sus productos al ciudadano. Como la facilidad de la cancelación de sus impuestos por Internet, aunque no tenga cultura de pago de impuestos, entonces será probable que lo haga por este medio o siga sin hacerlo aun contando con diferentes opciones. Así también, es innegable que cualquier ciudadano que se encuentre en cualquier lugar y necesite realizar trámites de algún documento oficial, y se le ofrecen las condiciones de integridad, confidencialidad y seguridad, lo realizará por este mecanismo porque le ahorrará costos y tiempo. En definitiva es necesario trabajar paralelamente y con dedicación en el desarrollo administrativo y tecnológico, así como también en ganarse la confianza del ciudadano en esta forma de hacer gobierno.

Las gestiones gubernamentales y la sociedad en general está adquiriendo mayor independencia y poder de decisión en el manejo de información, por lo que es una oportunidad de establecer de manera sistemática la modernización de la administración pública, basado en el conocimiento que poseen los servidores públicos las necesidades y características de los servicios públicos que demanda la sociedad.

Estudios y experiencias demuestran que el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la gestión gubernamental, inciden en el desarrollo de competencias, mejoran el rendimiento profesional y permiten el perfeccionamiento de la gestión gubernamental local.

CONCLUSIONES

En esta investigación hemos tratado de comprobar los objetivos que permiten generar una visión sobre el la organización municipal y el uso de las tecnología de la información y las comunicaciones (TIC), para mejorar la prestación de los servicios públicos, aunado a ello la expectativa del recurso humano frente al proceso de transformación, conformando un escenario para iniciar la integración eficiente de nuevas tecnologías a sus procesos funcionales.

Sin embargo, la estructura municipal no ha logrado los beneficios plasmados en el marco constitucional ni en algunas leyes específicas, lo que genera deficiencias en cuanto a la forma de percepción de los ingresos y esto impone la necesidad de funcionar de manera más integrada entre poderes ubicados en el estatal, como corresponde al proceso de descentralización, y que cuando no se observa con suficiente disposición implica un riesgo para la efectividad de un proceso de incorporación de nuevas tecnologías. Igualmente, se deben tomar en consideración las deficiencias a nivel de capacitación del recurso humano, cuya preparación es esencial para elevar el profesionalismo en la estructura organizacional del Municipio Libertador.

Desde este punto de vista el funcionamiento actual de la Red Informática de la sede administrativa de la Alcaldía del Municipio Libertador, implica la presentación de un profundo cambio en la planificación, coordinación de planes y programas de políticas públicas, por lo cual el proceso es altamente comprometedor, si se toma en cuenta que hasta ahora no existe una organización del área de Ciencia y Tecnología, que oriente los esfuerzos de crecimiento y continuidad de los proyectos y programas de la estructura tecnológica existente. Por esta razón en la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida esta propuesta se ha retardado más aún, no se ha

sometido el Proyecto de Ordenanza para la creación de una verdadera Gerencia Municipal en materia de Ciencia y Tecnología. De allí la premura de poner en marcha los procesos automatizados para el manejo de información de la institución, así como su enlace con los Institutos Autónomos y la comunidad en general, Esto podría significar una gran ventaja para una gestión local de servicios administrativos óptimos y eficientes.

Por otra parte, el instrumento aplicado nos ha permitido ver una tendencia en la que se observaron como los funcionarios de la municipalidad, están prestos a mejorar el manejo actual de la tecnología existente en el gobierno municipal, tomando en cuenta que esta institución gubernamental es la de mayor volumen de usuarios, en el ámbito territorial del Estado Mérida. También se demostró la aceptación y disponibilidad de los funcionarios para insertar sus tareas en la tecnología como herramienta de apoyo en sus actividades diarias, implicando a la vez una serie de profundos cambios para los cuales se deben aplicar líneas de acción específicas, que permitan orientarlos adecuadamente en la capacitación y en el manejo del hardware y software, todo de acuerdo con la ejecución de sus actividades como vía de desarrollo del conocimiento del funcionario administrativo.

De cualquier manera los resultados obtenidos demuestran que algunas gerencias de la estructura organizacional de este Municipio, requieren de una mayor dedicación para conocer la importancia de los procesos que se realizan, como lo es caso de las Gerencias de Hacienda, Administración, Ordenamiento Territorial y Urbanístico, Recursos Humanos y el Despacho del Alcalde, dado que estas dependencias asumen una posición corporativa de las necesidades, reclamos y prioridades de los habitantes del Municipio. Por lo tanto estos procesos se deben realizar de manera rápida y eficaz como lo señalan las políticas públicas.

La Gestión Municipal es la responsable de brindar servicios básicos, que se convierten en modificadores de los niveles de calidad de vida para los habitantes del Municipio, por consiguiente, un inadecuado proceso de manejo de información se convierte en un factor altamente negativo para la organización, llegando a afectar incluso su esencia y razón de ser.

Finalmente, se debe señalar que el recurso humano involucrado directamente en procesos automatizados como el actual Sistema de Recaudación Tributaria (SIRET), merecen especial atención en cuanto a la instrucción, capacitación y adiestramiento, para el aprovechamiento de inversión de recursos en herramientas tecnológicas como ventaja de crecimiento económico y no convertirlas en un gasto que por concepto de nuevas herramientas que en vez de contribuir a generar respuestas eficientes en los servicios públicos generen la paralización y mayor retardo burocrático que el tradicional en los procesos de la gestión local municipal.

Asumiendo así un papel eficaz de liderazgo en la tecnología de la información y de las comunicaciones (TIC), proporcionándole a sus habitantes servicios en línea desde trámites administrativos, el pago de impuestos, hasta propuestas educativas y servicios sociales como salud, pequeñas y medianas empresas PYMES, otras, a las comunidades urbanas y rurales de difícil acceso. Y así lograr una aplicación adecuada de estas herramientas tecnológicas como instrumento transformador indispensable para la lucha contra la pobreza que actualmente agobia las gestiones gubernamentales, como una oportunidad de conquistar mucho más eficazmente las metas de desarrollo que puedan prever un gran aumento del crecimiento económico y bienestar humano en las políticas públicas de la Alcaldía del Municipio Libertador del Estado Mérida en el fortalecimiento del sistema democrático.

RECOMENDACIONES

Los resultados obtenidos en esta investigación deben servir de base para la aplicación de las tecnologías existentes en la municipalidad, con el fin de enfrentar los nuevos retos exigidos aplicados a los cuadros gerenciales responsables de la elaboración y ejecución de las políticas públicas en la gestión local.

Si bien es cierto ya existe una plataforma administrativa no se justifica la ausencia del alojamiento del portal Web en la estructura funcional del gobierno local, con el fin de mantener actualizados e informados a los usuarios del Municipio con sus requerimientos fundamentales, para dar cumplimiento con la visión y misión, elaborada por la actual gestión gubernamental. Además del Consejo Local de Políticas Públicas del Municipio Libertador, conjuntamente con FUNDACITE – Mérida y los organismos competentes, en el área de ciencia y tecnología a nivel local, regional y nacional, presentar una propuesta de reforma para las políticas de financiamiento por parte de organismos como el Fondo Intergubernamental para la Descentralización (FIDES), la Ley de Asignaciones Económicas Especiales (LAEE), y el Ministerio de Ciencia y Tecnología, con el fin de solucionar el problema de la asignación tardía de recursos a las instituciones gubernamentales, que no escapan de los cambios tecnológicos, es decir, desligar la tecnología de las circunstancias políticas.

Asimismo se debe prestar especial atención a la inserción de la Ciencia y la Tecnología, en la estructura organizacional del Municipio Libertador para de esta forma no utilizar la adquisición tecnológica como parafernalia política, sino como elemento transformador de la Nueva Gestión Pública (NGP). Integrado a la formación continua en las áreas gerenciales para profesionales en tecnologías de información, que se desempeñen dentro del sector público, considerada como una herramienta de

apoyo esencial para la multiplicación exitosa, de procesos similares al que se desea emprender dentro de la sede administrativa de la Alcaldía del Municipio Libertador.

Es importante señalar que el proceso tecnológico requiere igualmente de garantizar la seguridad e integridad de la información y brindar soluciones adecuadas a los problemas, que realmente contribuyan a mejorar la eficiencia de dichos procesos de manera congruente.

Por ultimo las conclusiones y recomendaciones se formularon desde una perspectiva gerencial - tecnológica - politológica, orientada básicamente a garantizar el éxito en la aplicación adecuada de la tecnología de la información y comunicaciones (TIC), en la toma de decisiones desde el poder local como estructura funcional, que permita una relación estrecha entre los gobernantes y los gobernados. Siendo esta la base fundamental para el cumplimiento del marco jurídico constitucional, de nuestra sociedad que requiere en estos momentos aumentar los niveles de la credibilidad en el sistema político, con el apoyo de la tecnología, para elevar la calidad de vida de los habitantes del Municipio Libertador del Estado Mérida.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Albornoz, Orlando. (2000). **Ciencias Sociales Políticas Públicas y Democracia Social**. Universidad de los Andes Concejo de Publicaciones Mérida-Venezuela.

Amato Muñoz, Pedro (1957). **Introducción a la Administración Pública**. Fondo de Cultura Económica México - Buenos Aires.

Arias, Fidias G. (1999). **El Proyecto de Investigación**. Editorial Episteme ORIAL, 3 era Edición, Caracas – Venezuela.

Ávila Urdaneta, Maritza, (2001). **“Estructura de las Alcaldías del Estado Zulia en el Marco de La Descentralización”**. Revista Ciencias de Gobierno Año 5 N° 10, Julio-Diciembre, Instituto Zuliano de Estudios Políticos Económicos y Sociales Maracaibo- Venezuela. Pág. 55-76.

Azola Lozada, Gustavo Adolfo. (1978). **El Ámbito Municipal**. Tercera Edición. Barquisimeto - Venezuela.

Beck, Ulrich. (1998) **¿Qué es La Globalización?** Editorial PAIDOS Barcelona Buenos Aires - México.

Brewer Carias, Allan, Comentada (2001). **“La Constitución de 1999 Texto Oficial de La Constitución Gaceta Oficial N° 5453, Extraordinaria del 24 de Marzo 2000”**. Editorial Jurídica Venezolana ARTE Caracas - Venezuela.

Castells, Manuel. (2001). **La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet**, Empresas y Sociedad. Areté México.

Carvajal, Leonardo. (1998). “**Los Desafíos Sociales y Políticos del Cambio de Paradigma**”. Revista Sic. Centro Gumilla. Caracas. Pág. 63-110.

Carrucci T, Flavio. (1997). **Elementos de Gerencia Local. Fundación para el Desarrollo de La Comunidad y Fomento Municipal FUNDACOMUN**. Caracas – Venezuela.

C.E Machado – Allison. (1989) **La Herencia Tecnológica**. Instituto de Ingeniería Caracas Venezuela.

Cunill Grau, Nuria. “**Repensando lo público a través de la sociedad**” Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (Clad). Revista Nueva Sociedad, 1997 Caracas- Venezuela Pág.197 - 247

Cuñaro Conde, Edith Mabel. (2001). “**Hacia un Nuevo Modelo Político en el Marco de La Globalidad**”. Revista Ciencias de Gobierno- Gobernación del Estado Zulia. Instituto Zuliano de Estudios Políticos, Económicos y Sociales, Año 5 N° 9, Enero – Junio. Maracaibo-Venezuela. Pág. 205-214.

Chiavenato, Adalberto. (1999). **Introducción a La Teoría General de la Administración**. Editorial Mc Graw Hill, Quinta Edición. México.

De Sola Pool, Ithiel. (1993). **Tecnologías sin Fronteras de las Telecomunicaciones en la Época de la Globalización**. Fondo de Cultura Económica México

Dwight, Waldo. (1974). **La Administración Pública del Cambio Social**. Escuela Nacional de Administración Pública. Caracas – Venezuela.

Echenique, Carlos. Torres Fanny. y Zorrilla Yesca, (2003). “**La Política Pública de Participación Ciudadana en Venezuela. Referencia al caso del Municipio Baruta del Estado Miranda**”. Revista Políticas Publicas siglo XXI, Centro de Estudios del desarrollo Universidad Central de Venezuela, Pág. 87-118.

“**El Municipio en Venezuela Comisión Presidencial para la Reforma del Estado COPRE**”. Caracas – Venezuela.

“**El Poder Municipal Como Instrumento de Ejecución del Plan Género de Desarrollo**”. (1976). Universidad de los Andes Facultad de Derecho Centro de investigaciones Jurídicas Mérida – Venezuela.

F.R.E.E.D.M.A.N (1994). **Diccionario de Computación**. Ingles-Español Editorial McGrawHill

Gaebler, Ted. (1995). **De la Reinención del Gobierno a Reinventar los Servicios Públicos en Venezuela**. Ediciones IESA. Caracas – Venezuela.

Gerstein, Marc S. (1998). **Encuentro con la Tecnología. Estrategias y Cambios en la Era de la Información**. Edición Addison – Wesley Iberoamericana, México.

Giordani C, Jorge A. (1996). **La Planificación como Proceso Social**. Editores Vadel Hermanos Caracas-Venezuela.

González, Cruz, Fortunato. (1999). **Un Nuevo Municipio para Venezuela. Universidad de los Andes Centro Iberoamericano de Estudios Provinciales y Locales.** Mérida-Venezuela.

González M, Mariela J (2002). **Un Análisis de la Relación entre Internet La Democracia y La Privacidad Caso: Venezuela.** Universidad de los Andes Facultad de Ciencias Jurídicas Políticas y Criminológicas – Escuela de Ciencias Políticas Mérida – Venezuela.

Gómez, Navas, Oscar. (2001). **“Reforma del Estado y Necesidad de Cambio en la Administración Municipal Venezolana”.** Revista Ciencias de Gobierno-gobernación del estado Zulia. Instituto Zuliano de Estudios Políticos, Económicos y Sociales, Año 5 N^o 9, Enero – Junio Pág. 122-151, Maracaibo-Venezuela.

Guerrero Orozco, Omar. (1985). **Introducción a La Administración Pública.** Universidad Nacional Autónoma de México.

Guy, Peters. (1999). **La Política de La Burocracia.** Fondo de Cultura Económica. México.

Hernández, Sampieri. Fernández Collado, Carlos y Baptista, Lucio Pilar. **Metodología de La Investigación.** Tercera Edición Editorial Mc. Graw Hill.

Hood, Christopher. Jackson Michael (1997) **La Argumentación Administrativa.** Fondo de Cultura Económica Primera Edición. México.

Jiménez Nieto, Juan I(1978) **Teoría Administrativa del Gobierno** Editorial Tecnos - Madrid España-

Joyanes, Luis. (1997). **Cibersociedad. Los Retos Sociales Ante el Nuevo Mundo Digital**. Mc. Graw Hill España.

Jurgen, Muller, Christiane, Payan and John B. Rose. (1995). **“Demand And Supply For Telematics In The Development process: Relevance To The Sectores Of Public Concern”**. Atas Advanced Technonology Assessment System. Pág 142-146.

Kirby, Robert, (1999). **El Papel de los Medios de Comunicación en el Proceso de Globalización Entrando al Siglo XXI**. Trabajo de Ascenso a la Categoría de Profesor Titular Universidad de Los andes Facultad de Ciencias Jurídicas y Políticas Escuela de Ciencias Políticas. Mérida- Venezuela.

“La Universidad y el Desarrollo Científico y Tecnológico”. (1975). Universidad Central de Venezuela. Ediciones del rectorado. I Congreso Nacional de Ciencia y Tecnología. Caracas – Venezuela.

La Transferencia y Desarrollo de Tecnología en los Países en Desarrollo. Compendio de Cuestiones Políticas. (1990). Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo. Nueva York.

“Ley del Estatuto de la Función Pública”. Gaceta Oficial de la republica Bolivariana de Venezuela. Año CXXIX-Mes X Caracas jueves 11 de julio de 2002 Numero 37.482.

“Ley Orgánica de Régimen Municipal”. Gaceta Oficial Nª 4.109 Extraordinario, 15 de Junio de 1989.

“Ley de Consejos Locales de Planificación Pública”. Asamblea Nacional de la Republica Bolivariana de Venezuela Tomo 39 N^a 468 Julio 2002.

“Ley de los Consejos Estadales de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas”. Gaceta Oficial de La Republica Bolivariana de Venezuela Año CXXXIX N^o 37.509 Mes XI Caracas Martes 20 de Agosto de 2002.

“Ley Orgánica de Planificación”. Gaceta Oficial Extraordinaria de la Republica Bolivariana de Venezuela Ano CXXXVII Mes V N^a 5.554 Caracas, Martes 13 de Noviembre de 2001.

López, Jesús. (1998). **El Análisis de los Retos Actuales de la Asistencia Técnica Municipal**. Cuadernos CENDES Centro de Estudios del desarrollo Universidad Central de Venezuela N^a 38 Año 15.

López Valladares, Mirtha. Gamboa Cáceres, Teresa. (2001). **“Democracia y Participación en los Municipio Venezolanos: Bases Constitucionales Legales y Teóricas”**. Revista Ciencias de Gobierno Año 5 N^o 10, Julio-Diciembre, Pág. 77-99, Instituto Zuliano de Estudios Políticos Económicos y Sociales Maracaibo- Venezuela.

Ludovico Alcorta, Charles Cooper, Bastos Maria Ines. Social And Economic Exclusión. **“New Technologies And Learning Processes”**. Atas Advanced Technonology Assessment System, Pag 152-157.

Marquez, Trino. (1996). **El Estado en Venezuela Descentralización Reforma de la Administración Pública y Políticas Contra la Pobreza**. Editorial PANADO Caracas.

Majone Giandomenico, Evidencia. (2000). **Argumentación y Persuasión en la formulación de Políticas**, Fondo de Cultura Económica. México.

Martínez, Eloy Lares. (1990). **Manual de Derecho Administrativo**. 8va Edición Facultad de Ciencias Jurídica y Políticas. Universidad Central de Venezuela. Caracas.

Mascareño, Carlos. (2003). **“Evolución de las Políticas Públicas desde el Surgimiento del Estado Social hasta su Crisis”**. Revista Políticas Publicas siglo XXI, Centro de Estudios del desarrollo Universidad Central de Venezuela, Pág. 1-23.

Michael M. Harmon y Richard T. (1999). **Teoría de La Organización para La Administración Pública**. Colegio Nacional de Ciencias Políticas y administración Publica A.C Fondo de Cultura Económica México.

Mora Belandria, Elys G. (2002). **“Déficit del Sistema Político Límites de La Descentralización y Redefinición de los Espacios de Participación del Gobierno Local en Venezuela”**. Revista Provincia N° 9, Julio – Diciembre. Mérida – Venezuela. Pág. 90 -112.

Muñoz Amato, Pedro. (1957). **Introducción a La Administración Pública**. Fondo de Cultura Económica México.

Órgano divulgado por FUNTACITE – Mérida (2004, Julio, Agosto). **“Proyectos Tipo”**. Conexo. Pág. 5.

Parra de García, Iris. (1986). **“La Creación y Organización de los Municipios”**. Revista Cuestiones Políticas Nª 2 Centro de Investigación y Estudios Políticos

y administrativos de la Facultad de Derecho de la Universidad del Zulia-Venezuela. Pág. 155-165.

Peck Nelson y Kalachek. (1969). **Tecnología Crecimiento Económico y Bienestar Público**. Editorial LIMUSA-WILEY, S.A. México.

Pérez, Carlota. (1998). **Desafíos Sociales y Políticos del Cambio de Paradigma Tecnológico**. Centro Gumilla SIC Universidad Católica Andrés Bello Caracas,

Pineda de Alcázar, Migdalia. (1995). **“Sociedad de la Información Nuevas Tecnologías y Medios Masivos”**. Trabajo de Asenso presentado para optar al Escalafón de Asociado. Universidad del Zulia Facultad de Humanidades y Educación Escuela de Comunicación Social Maracaibo,

Ramalo, Urimare. (2001. Agosto 17) **“Comunidades se Comunicaran Vía Internet con la Alcaldía Libertador”**. Diario el Cambio. Pág. 12

Reglamento de Funcionamiento y de Debates del Consejo Estatal de Planificación y Coordinación de Políticas Publicas, (2002). Gobernación del estado Mérida, 04 de Diciembre.

Revista Provincia Nª 9, Revista **“Venezolana de Estudios Territoriales CIEPROL”**. Julio-Diciembre 2002 Pág. 90-112 Mérida- Venezuela.

Rivas Leone, José Antonio. (2002). **“Los Desafíos de la Globalización y la Reinención del Gobierno”**. Revista Provincia Nª 8, Revista Venezolana de Estudios Territoriales CIEPROL. Pág. 77-97 Mérida- Venezuela.

Ruiz Díaz, Marisol. (2001). **Gestión Estratégica para la Incorporación de Nuevas Tecnologías en una Organización del Sector Público Nivel Gobierno Local. Caso: Alcaldía del Municipio Libertador.** Universidad Fermín Toro Desarrollo de Investigación y Post-Grado Mérida –Venezuela.

Salyago R, Raúl, Cardona Rokarol, Fernández Janina (1986) **Estado, Administración Pública y Crisis en América Latina.** Centro Latinoamericano de Administración para el desarrollo CLAD. Caracas-Venezuela

Scotto D, Clemente. (2003). **“La Participación Ciudadana Como Política Pública. Una Experiencia en La Gestión Local”.** Revista Políticas Publicas siglo XXI, Centro de Estudios del desarrollo Universidad Central de Venezuela, Pág. 69-85.

Smith, Anthony. (1986). **La Geopolítica de la Información** Fondo de Cultura Económica. México

Tamayo T, Mario (1998) **El Proceso de la Investigación Científica** 3era Edición Editores Linusa Noriega. México.

Tinley Park, Llinois. (1997). **Understanding Technology Wright/Smith Publisher The Good he art-Willcox Company, Inc**

Tobia Martell, Alberto. (1996). **Gerencia y Planificación Municipal en Venezuela Centro de Estudios del Desarrollo.** Universidad Central de Venezuela CENDES, Caracas.

Universidad Nacional Abierta. (1987).**Administración Pública.** Pág. 21-67

Uvalle Berrones, Ricardo. (1984). **El Gobierno en Acción**. Fondo de Cultura Económica. México.

Vasconni, Tomas, Katz Jorge M. (1978). **Estado y Tecnología Administrativa en América Latina**. Editores Monte Avila, Caracas-Venezuela.

Valero V. José. (1982). “**Evolución Constitucional del Municipio en Venezuela**”. Colección Justitui N°6.

Vallamitjane, Marta. (1993). **Nuevos Escenarios para el Poder Local**. Editorial Nueva Sociedad, Caracas – Venezuela.

Villegas, Benigno (2003 Septiembre 06) “**Libertador Quiere Transformarse en un Municipio Punto Com**” Diario Frontera Cuerpo 6

Villet S, Jorge (2004, Junio 22) “**Finalizaron Jornadas Tecnológicas del Municipio Libertador**”. Diario el Cambio Mérida, Pág. 12.

Vivas Lindys. (2004. Agosto 10) “**Alianza FUNDACITE –ULA busca soluciones para la Red del Estado**”. Diario Frontera. Cuerpo 2b. Instituciones.

Zambrano Barrios, Adalberto. (2001). **Gerencia Estratégica y Gobierno. Modelo de Planificación Estratégica para Gobernaciones y Alcaldías**. Ediciones IESA Caracas.

REFERENCIAS ELECTRÓNICAS

Alcaldía de Chacao [on-line] disponibles en: www.chacao.gov.ve

Alcaldía Mayor [on-line] disponibles en: www.alcaldiamayor.gov.ve.

Assies. Willem **La Descentralización En Perspectiva** [on-line] disponibles en: <http://www.top.org.ar/Documentos/ASSIES%20Willem%20%20La%20descentralizacion%20en%20perspectiva.pdf>.

Avila, Marlin y Henríquez, Oscar. **La Participación Ciudadana en el Marco de la Intervención Profesional del Trabajo Social.** [on - line] disponible en: [http://www.rds.org.hn/Sociedad Civil, El Papel de La Sociedad Civil.htm](http://www.rds.org.hn/Sociedad%20Civil,%20El%20Papel%20de%20La%20Sociedad%20Civil.htm)

Bañón, Rafael y Carrillo, Ernesto (comps). (1997) **La Nueva Administración Pública**, alianza editorial, Madrid, Págs. 347 [on - line] disponible en: [http://www.mcv.com/la nueva administración pública.htm](http://www.mcv.com/la%20nueva%20administracion%20publica.htm)

Bresser Pereira. Luíz Carlos. **Reforma de la Nueva Gestión Pública: Ahora en la agenda de América Latina.** [on - line] disponible en: <http://www.top.org.ar/documentos/bresser%20pereira,%20luis%20carlos%20%20reforma%20de%20la%20nueva%20gestion%20publica.pdf>

Brewer Carias, Allan. R. (1993). **La Experiencia Institucional del Proceso de Descentralización en Venezuela.** [on - line] disponible en: [http://www.ffn_peru.org/documentos/descentralización_enVenezuela.pdf](http://www.ffn_peru.org/documentos/descentralizacion_enVenezuela.pdf).

Brutto, Bibiana A. **La Visión Social De Los Accesos En La Internet En El Tránsito Hacia Las Sociedades De La Información** [on - line] disponible en:

[Http://Www.Top.Org.Ar/Documentos/Del%20brutto%20bibiana%20%20la%20vision%20social.Pdf](http://Www.Top.Org.Ar/Documentos/Del%20brutto%20bibiana%20%20la%20vision%20social.Pdf)

Centro Nacional de Tecnología de Información [on-line] disponibles en:
www.cnti.ve.

Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD)
[on_line]http://www.sre.gob.mx/dgomra/ore/org_inter.htm\Centro_Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.htm

Conferencia Científica de La VI Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno **El Gobierno de la Ciencia y la Tecnología Santiago de Chile**. 2 al 4 de Octubre de 1996, [on - line] disponible en: [http://www.oei.es/El Gobierno de la Ciencia y la Tecnología.htm](http://www.oei.es/El_Gobierno_de_la_Ciencia_y_la_Tecnología.htm)

Cunill Grau, Nuria y Ospina Bozzi, Sonia. Caracas: CLAD; AECI/MAP/FIIAPP, 2003.- 516p. [on - line] disponible en: <http://www.clad.org.ve/CLAD.htm>.

“Declaración de la Cumbre Iberoamericana de la Ciencia y la Tecnología”.
Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) [on - line] disponible en: http://www.sre.gob.mx/dgomra/ore/org_inter.htm\

Descentralización y Poder Político en Venezuela [on-line] disponibles en:
http://www.quintodia.com/archivos/356/edicion/endex.php?dir=especiales&pag=especiale_2.

Estaba, Rosa M. **La Descentralización y Ordenación del Territorio en Venezuela, Estrategias Hacia la Modernidad**. [on-line] disponibles en:
http://www.ub.es/geocrit/se_54.html.

Fundacite - Mérida [on-line] disponibles en: www.funmrd.gov.ve.

Gobierno en Línea [On Line] disponible en: www.gobiernoenlinea.gov.ve.

Grinberg, Gabriel. **¿Cuál fue el criterio de su gobierno para abordar el tema de la modernización gubernamental?** [On - Line] disponible en: http://www_tecnologiaygobierno_info.htm Gobierno.

Malvicino, Guillermo A. **La Gestión de la Calidad en el Ámbito de la Administración Pública** Potencialidades para un cambio gerencial on-line] disponibles en: <http://www.top.org.ar/Documentos/MALVICINO,%20Guillermo%20%20La%20gestion%20de%20la%20calidad.pdf>

Ministerio de Ciencia y Tecnología [on-line] disponibles en: www.mct.gov.ve.

Municipio, Desarrollo Y Realidad Venezolana. [on-line] disponibles en: http://www.quintodia.com/archivos/356/edicion/endex.php?dir=especiales&pag=especiale_1.

La Responsabilización (“accountability”) en la Nueva Gestión Pública Latinoamericana Consejo Científico del CLAD [on-line] disponibles en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/UNPAN000178.pdf>

Ramio Mata, Carles. (2001). **“Los Problemas de la Implementación de la Nueva Gestión Pública en las Administraciones Publicas Latinas: Modelo de Estado y Cultura Institucional”**. Centro Latinoamericano de Administración

para el Desarrollo (CLAD) N° 21. [on - line] disponible en:
http://www.sre.gob.mx/dgomra/ore/org_inter.htm

[on-line] disponibles en: www.fortaleza.gobierno.pr\La Tecnología al Servicio de
Nuestro Pueblo.

[on-line] disponibles en: www.monografia.com\Tecnología - Monografias_com.htm

[on-line] disponibles en: www.monografia.com\Tecnología y sociedad -
Monografias_com.htm

[on-line] disponibles en: www.redsoc.org.ve/enlaceconredsoc. Foro “**Políticas
Públicas de las Tecnologías de la Información y la Comunicación como
Habilitadoras del Desarrollo Humano**”.

[on-line] disponibles en: www.sedesol.gob.mx/SEDESOL - Gobierno en línea.htm

[on-line] disponibles en:
http://www.caguas.gov.pr/Estructura_Caguas/Capacitacion_comunitaria/capacitacion.htm\Municipio Autónomo de Caguas.htm.

Sifontes, Domingo. **Políticas Públicas e Instituciones**. [on-line] disponibles en:
<http://www.eumed.net/coursecon/escolat/ve/ds-pp.htm>.