

# INNOVACIÓN, BUROCRACIA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

---

Any Riera – Ortiz<sup>1</sup>

[anyrieraortiz@gmail.com](mailto:anyrieraortiz@gmail.com)

Ángel Emiro Páez Moreno<sup>2</sup>

[aepaezmoreno@gmail.com](mailto:aepaezmoreno@gmail.com)

Universidad del Zulia

Material original para ser publicado por primera vez en la revista académica Hologramática. Agosto 2009

## RESUMEN

El artículo explora el conflicto en las organizaciones públicas que intentan implementar estrategias de gobierno electrónico en medio de una cultura burocrática que se opone a la innovación. El modelo weberiano se adaptaba a una realidad muy específica de finales del siglo XIX donde el nacimiento de la industria y la introducción de la tecnología del momento en la administración pública, exigían una composición organizacional de este tipo. La incorporación de las TIC se presenta como una amenaza a la existencia del modelo burocrático en la medida en que tiende a reducir costos. Esto no es una característica exclusiva de la administración pública, solo que en el sector privado el incremento de la producción a menor costo, aumenta las ganancias, mientras que en la administración pública, esta reducción de costos atenta básicamente contra la estabilidad laboral del funcionario que ha estado en el mismo puesto de trabajo por

---

<sup>1</sup> Universidad del Zulia (LUZ), Venezuela. Miembro del equipo de investigación del Proyecto “Gobierno electrónico en la dimensión frente a la pantalla”, adscrito al Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) de LUZ.

<sup>2</sup> Universidad del Zulia (LUZ), Venezuela. Blogs: <http://disenodeproyectos.blogspot.com/>, <http://ticgobierno.blogspot.com/>. Coordinador de la Línea de Investigación “Tecnologías de la Información y la Comunicación” del Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) de LUZ. Investigador Responsable del Proyecto “Gobierno electrónico en la dimensión frente a la pantalla”, adscrito al CICI. Vice-Presidente de InveCom: [www.invecom.org](http://www.invecom.org). Curriculum: <http://tiny.cc/0CXB7>

muchos años. Se concluye que en el caso venezolano y de acuerdo a la Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (LOCTI), el Estado debe propiciar la capacidad de innovación tecnológica del sector productivo, empresarial y académico, tanto público como privado, para el mejoramiento de las funciones de los organismos públicos, en materia de gobierno electrónico, no solamente hacia fuera (trabajando con el ciudadano) sino fundamentalmente hacia adentro (en la relación Gobierno-talento humano).

**Palabras clave:** TIC, innovación, burocracia, administración pública, gobierno electrónico

## **ABSTRACT**

INNOVATION, BUREAUCRACY AND E-GOVERNMENT IN PUBLIC ADMINISTRATION

The article explores the conflict in public organizations in Latin America trying to implement electronic government in the middle of a bureaucratic culture that opposes innovation strategies. The weberian model adapts to a very specific end of the 19th century where the birth of the industry and the introduction of technology at the time in public administration required an organizational composition of this type reality. The incorporation of ICT is presented as a threat to the existence of the bureaucratic model as tends to reduce costs. This is not an exclusive feature of public administration, only private increase production at lower cost, increasing earnings, while in public administration, this cost reduction attentive basically against labour stability of the official who has been in the same job for many years. Concludes that in the Venezuelan case and according to the organic law of science, technology and innovation (LOCTI), the State assume capacity for technological innovation sector productive, business and academic, both public and private, for the improvement of the functions of public bodies, in the field of e-Government, not only outward (working with the citizen) but essentially inward (in the relationship Government employee).

**Keywords:** ICT, innovation, bureaucracy, public administration, e-Government.

## **A manera de introducción**

La incorporación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en cada uno de los aspectos de la vida del individuo, desde hace algunos años ha trascendido las fronteras de lo personal para ponerse al alcance de los colectivos, desde ámbitos privados como el comercio electrónico, hasta los escenarios públicos contemplados en lo que se conoce como Gobierno electrónico, en el que los usuarios pueden acceder a servicios similares a los del “mundo real” pero en un entorno virtual.

No obstante, para que dichos usuarios puedan realizar eficientemente operaciones desde el gobierno electrónico, se hace necesario un cambio en los patrones organizativos de las instituciones gubernamentales, de manera que se supere el modelo burocrático que da pie los inconvenientes presentados en el plano físico. En este sentido, el desarrollo de capacidades innovativas hacia adentro de las instituciones de gobierno electrónico, pudiera presentarse como la mejor opción para mejorar el servicio a los usuarios, dado que ello involucraría no solo la dotación de equipos y plataformas tecnológicas, sino fundamentalmente capacitación de los funcionarios, creación de nuevos productos el diseño organizacional que garantice un funcionamiento horizontalizado, menos burocrático.

## **Burocracia y TIC**

La concepción de la teoría de la burocracia por Max Weber a principios del Siglo XX surgió para proponer un modelo de gestión en el momento en que el mundo experimentaba cambios producto de la revolución industrial, y que la administración pública no estaría ajena al devenir de la sociedad.

El término burocracia proviene de la combinación vocablo francés *bureau* que significa escritorio y del latino *cratos*, que significa poder, es decir, el ejercicio del poder desde el escritorio, pero para Weber, ello se traduciría en una estructura racional donde todo

procedimiento administrativo se llevaría a cabo con el cumplimiento de pasos específicos.

El modelo ideal burocrático de Weber (1984, citado por Welp 2007) se caracterizaba por:

- a) División del trabajo unido en una línea jerárquica de mandos: dentro de las organizaciones cada persona que realizaba una tarea rendía cuentas a un superior, éste a otro y así sucesivamente, es decir, el organigrama existente es vertical, en forma de pirámide, con líneas de mando descendentes y reglas de subordinación ascendentes.
- b) El estatus del funcionario: se trata de un personal que ingresa a la organización debido a sus méritos y formación profesional, y cuyas opciones de promoción o ascenso dentro de la institución le garantizaban una permanencia laboral.
- c) La legalidad y la estabilidad del sistema suponen la existencia de normas, procedimientos y canales de comunicación formal e impersonal que deben seguirse paso a paso, bajo una rutina definida.

Visto de esta manera, el modelo weberiano se adaptaba a una realidad muy específica de finales del siglo XIX donde el nacimiento de la industria y la introducción de la tecnología del momento en la administración pública, exigían una composición organizacional de este tipo. Sin embargo, pese a estos postulados ideales y aun cuando en la actualidad se evidencia su presencia en la gestión gubernamental, este modelo ha sido el blanco de algunas críticas como por ejemplo la falta de flexibilización y adaptación de los procesos, y sobre todo la resistencia al cambio.

Fountain (2005, citado por Welp 2007) sostiene que la incorporación de las TIC se presenta como una amenaza a la existencia del modelo burocrático en la medida en que tiende a reducir costos. Esto no es una característica exclusiva de la administración pública, solo que en el sector privado el incremento de la producción a menor costo, aumenta las ganancias, mientras que en la administración pública, esta reducción de costos atenta básicamente contra la estabilidad laboral del funcionario que ha estado en el mismo puesto de trabajo por muchos años.

El crecimiento e introducción acelerada de las TIC en los procesos de la sociedad de finales del siglo XX y principios del XXI, donde las demandas y expectativas de los ciudadanos se convierten en un gran reto para los organismos gubernamentales, se trata pues de ejecutar modificaciones de hábitos e infraestructuras en la gestión de gobierno.

Chumbita e Impala (2000, citados por Frick 2003) sostienen que el nuevo modelo de gestión pública propuesto por las TIC “se transforma en un escenario de convergencia tecno-ideológica” (Frick, 2004, p. 241), pues en la necesidad de presentar resultados eficientes a la colectividad, hacia adentro de la institución se va engranando un proceso de reforma administrativa conducente a procesos de modernización (Frick, 2003).

Por ello vemos que el gobierno electrónico, cuya puesta en marcha depende exclusivamente de la utilización de las TIC, es asumido por los gobiernos mundiales como un fin dentro de sus acciones modernistas e innovadoras.

Asimismo, el manejo eficiente de la información permite la reducción de costos y simplificación de procesos de la administración pública. Para Frick (2003) esto constituye un elemento de desburocratización del modelo de gestión pública tradicional (evidente en el plano real), donde cada organismo posee la misma información del otro y los trámites se ejecutan durante largo períodos de tiempo.

En la práctica, el sistema de administración burocrático presenta otras características tales como la presencia de problemas complejos que se desarman en problemas manejables y repetitivos, cada oficina es un territorio particular de trabajo, coordinado por una jerarquía de mando centralizado (Beetham 1996, citado por Frick 2003). Otra característica centralista del modelo burocrático es que la comunicación descendente encuentra menos problemas que la ascendente, pues en muchos casos se tropieza con “cuellos de botella” (Frick, 2003) lo cual ocasiona retrasos en las tareas, errores en los procesos y/o distorsión de la información.

No obstante, el nuevo *gerenciamiento* público, (propuesto por Frick, 2004) plantea nuevas y sofisticadas formas de control. Dicho *gerenciamiento* surge por las demandas de mejoras en los servicios de la ciudadanía y la influencia de los modelos de gestión

del sector privado; el rol del funcionario se amplía por cuanto deja de ser un tomador de decisiones para conducir y supervisar la acción. Se evidencia una descentralización operativa, donde la redistribución de tareas implica la ampliación de autoridad y responsabilidad del personal. No obstante, aclara la autora que esta desconcentración no supone una descentralización total del poder, más bien propicia el perfeccionamiento del aparato burocrático en la creación de nuevas formas de coordinación e integración de las unidades.

### **Hacia la innovación organizacional de la administración pública**

Cada día es más usual y hasta necesario ejecutar trabajos en red, pues debido a la virtualidad, la dimensión del espacio no es impedimento para la ejecución de tareas. Desde el sector privado, esta concepción de las redes ha sido muy aprovechada hasta el punto de existir empresas virtuales donde se prestan servicios sin que haya una sede física que agrupe a los trabajadores. En este sentido, las redes internas facilitan la comunicación entre los componentes de la organización.

No cabe duda que la incorporación de las TIC impulsa un cambio en los procedimientos y la distribución interna del poder, por lo que se hace necesaria la implementación de nuevas formas de control (Frick, 2003), así como el establecimiento de redes de conocimiento que permitan eficiencia y eficacia en la puesta en marcha del gobierno electrónico.

Por ello, las estructuras se horizontalizan para redistribuir las cuotas de responsabilidad entre los que ejecutan las tareas; sin embargo, las nuevas formas de control sobre la base de arquitecturas de la información inteligentes pudieran dar pie al nacimiento de la *infocracia* como sustituta de la burocracia (Zuurmond, 1999 citado por Frick, 2003).

Ahora bien, Rastrollo y Castillo (2004) consideran que las estructuras organizativas responden a la necesidad de las empresas e instituciones de coordinar su actividad, por

lo que es sumamente necesario implantar fórmulas organizativas capaces de flexibilizarse ante situaciones de crisis, y que contrario a lo que sucedería en un modelo burocrático, se puedan mejorar los niveles de efectividad económica y social.

Entonces, la incorporación de las TIC obligan a flexibilizar las estructuras organizativas, dada la capacidad de gestionar no solo información sino también conocimiento en un entorno virtual. Este panorama se contrapone a los postulados de la burocracia tradicional en el que la rigidez estructural y la puesta en marcha de procedimientos caracterizan el modelo de gestión de la organización ejecutante.

Es así como al analizar las tendencias internas que caracterizan las nuevas estructuras, Rastrollo y Castillo (2004) determinan ocho aspectos: simplificación de niveles, organización de trabajo en torno a procesos de negocios y no en torno a tareas, gestión orientada a equipos en lugar de individuos, énfasis en competencias de las personas más que en la especialización funcional, la redefinición de mecanismos de coordinación y control, el libre flujo de información, la orientación al cliente y a la reducción de tiempo en el desarrollo de productos y servicios, y la maximización de contactos con proveedores y clientes.

Las TIC no sólo potencian la flexibilidad de las empresas sino que, a la inversa, también de comportamiento no burocrático parecen favorecer en gran medida su implementación (Benjamín y Blunt 1992, citado por Rastrollo y Castillo, 2004)

En todo caso, el hecho de que las TIC intervengan en la modificación del modelo de administración pública a través del gobierno electrónico, no quiere decir que la discusión se incline al determinismo tecnológico por otorgar importancia a la herramienta sobre la forma organizativa. Las TIC no son el cambio *per se*, ellas impulsan el cambio.

### **Relaciones y dimensiones presentes en el gobierno electrónico**

Dado que el gobierno electrónico se desarrolla con la participación de tres grupos de actores, se establecen tres dimensiones en lo que Araya y otros (2004) presentan en la metáfora de la pantalla. *Frente a la pantalla* se encuentran los ciudadanos y las organizaciones comerciales; *la pantalla propiamente dicha* es la interfase entre el gobierno y la ciudadanía; y *detrás de la pantalla*, donde se lleva a cabo el desarrollo de aplicaciones para la puesta en marcha de servicios electrónicos.

Por su parte, el INEAM-OEA (2006) plantean estas vinculaciones como los tipos de relaciones con los sujetos que intervienen en el gobierno electrónico y los tipifica de la siguiente manera: Gobierno a Ciudadano (G2C) y Gobierno a Empresa (G2B) a las cuales el gobierno ofrece los servicios en línea según sus necesidades (el primero dirigido a personas naturales y el segundo a personas jurídicas).

La relación Gobierno a Gobierno (G2G) contempla las iniciativas destinadas a coordinar acciones entre las distintas instituciones.

Estas iniciativas implican muchas veces definir un marco de políticas, especificaciones y directrices a las reparticiones públicas, de forma que pueda garantizarse la compatibilidad entre sistemas, plataformas y medios de almacenamiento (INEAM-OEA, 2006, p. 14)

Por último se encuentra la relación Gobierno a Empleado (G2E), la que se constituye como parte del objeto de este estudio. Según el INEAM-OEA (2006), este tipo vínculo contempla las iniciativas dirigidas a entregar productos o servicios en función de las demandas del talento humano que trabaja para el gobierno, como por ejemplo, la capacitación de los funcionarios, ofertas de empleo y promoción, así como el establecimiento y difusión de reglamentos y normativa interna, entre otros.

De un modo u otro, esta relación se pudiera conectarse con la dimensión detrás de pantalla. Araya y otros (2004), consideran que dentro de los principales componentes de la dimensión están “el diseño organizacional...administración financiera del Estado y los recursos humanos dentro del gobierno” (Araya y otros, 2008, p. 26).



Al hablar de diseño organizacional, se debe tomar en cuenta la modificación de los procesos internos que se prestarán a través de medios digitales. Cabe destacar que no se trata únicamente de dotar o reemplazar equipos informáticos viejos por otros más rápidos y potentes, se trata de readecuar la organización a la nueva manera de prestar el servicio. “La tecnología debe situarse al servicio de la modernización de la administración, en lugar de diseñar la modernización en función de la tecnología” (Porrúa, 2004, p. 2). El uso de las TIC contribuye con la simplificación y estandarización de procedimientos; estos serán más eficaces y eficientes en la medida en que el talento humano se capacite para los cambios generados en el diseño organizacional.

Sobre este aspecto, Araya y otros (2004) afirman que las acciones del Estado no deberían orientarse a la búsqueda de personal superespecializado fuera de la institución, por el contrario, sería más enriquecedor adoptar políticas de capacitación permanente para llevar a cabo la transformación organizacional adecuada.

Obviamente, el primer elemento a tener en presente en la capacitación del personal es la preparación en tecnología de la información, ya que todas las acciones a realizarse detrás de pantalla exigen competencias y habilidades en TIC.

No hay que olvidar que el gobierno electrónico puede producir efectos colaterales negativos, como la ampliación de la brecha digital, el consumo de recursos a gran escala, el aumento de la expectativas ciudadanas y un cambio cultural complejo dentro de la propia burocracia (Dinsdale y otros, 2002, p. 3)

Los objetivos de capacidad de la administración pública deberían incluir tanto la disponibilidad de expertos dedicados a apoyar la implantación de gobierno electrónico, como a la capacitación de los funcionarios públicos para utilizar la tecnología en su trabajo cada día.

Dinsdale y otros (2002) comentan que en el caso de Ecuador se han padecido restricciones del personal, no por falta de talento humano capacitado sino por la ausencia de recursos para pagar mejores salarios. “Las nuevas tecnologías implican

necesidades de nuevas aptitudes, conocimientos y actitudes del personal” (Dinsdale y otros, 2002, p. 39).

Por el contrario, en Chile se reconocen la importancia de la formación de los jefes y especialistas en tecnología de la información, así como del resto de la plantilla. Canadá por su parte, pone a disposición una serie de fuentes relativas que incluyen un glosario, un perfil de competencias y un formulario de profesión de la carrera de tecnologías de la información (Dinsdale y otros, 2002)

Araya y otros (2004) identifican siete prácticas referidas a la capacitación:

- Plan masivo de habilitación TI para funcionarios públicos.
- Masificar el acceso de los funcionarios públicos a una certificación de competencias básicas validada en el mercado del trabajo y en el sistema educacional.
- Masificar acceso de altos ejecutivos de servicios públicos a formación en gestión estratégica de la información.
- Impulsar el acceso de Jefes de Informática a una formación ajustada a mayores requerimientos.
- Promover la certificación de competencias en TI a todo nivel según estándares del sector privado.
- Proveer los servicios públicos de un sistema de apoyo a las decisiones de contratación de capacitación en TI.
- Impulsar la masificación del uso de TI en los procesos de formación a distancia (e-learning). (Araya y otros, 2004, p. 28)

Por último, al referirse a la administración financiera integrada, estos autores hacen referencia al desarrollo de un sistema de información único, integral y uniforme que apoyaría los distintos organismos del Estado. A juicio de Araya y otros (2004) este paso es uno de los niveles más profundos y ambiciosos en la transformación del gobierno electrónico, pues implica procesos homogeneizadores que tocan desde el sistema de información hasta la cultura organizacional. Lograr esta integración permitiría la

reducción de pasos burocráticos que supone la tramitación de algún documento en diferentes instancias públicas.

### **Capacidad innovativa**

De acuerdo con el Manual de Oslo, generado por la Organización para la Economía, Cooperación y Desarrollo (OECD) una innovación es:

la introducción de un nuevo, o significativamente mejorado, producto (bien o servicio), de un proceso, de un nuevo método de comercialización o de un nuevo método organizativo, en las prácticas internas de la empresa, la organización del lugar de trabajo o las relaciones exteriores. (OECD, 2005, p. 58)

Según el Manual de Oslo, las actividades innovadoras, aun cuando están asociadas a operaciones científicas, tecnológicas, organizativas, financieras y de investigación, no siempre son innovaciones *per se*, sino que pueden constituirse como un paso o una etapa necesaria para la introducción de nuevos productos, servicios o procesos.

Las innovaciones de productos en los servicios pueden incluir mejoras significativas en la manera en que se prestan (en términos de eficiencia o rapidez, por ejemplo), la edición de nuevas funciones o características o servicios existentes a la introducción de servicios enteramente nuevos (OECD, 2005, p. 61)

En este sentido, todas aquellas actividades resultantes de la introducción de las TIC son consideradas innovaciones de procesos siempre que estén dirigidas a mejorar la calidad de las actividades que le precedían, tal como ha sucedido con el comercio electrónico, el gobierno electrónico o las gestiones bancarias a través de Internet, en las cuales se ha evidenciado rapidez y eficiencia en la prestación del servicio.

Para López (2006), el concepto de innovación es claro en el ámbito técnico-productivo, sin embargo, puede suscitar cambios de distinta naturaleza, con grados de novedad.

Cuando se habla de innovación de procesos, la industria evidencia incrementos en la productividad, mientras que al hablar de innovaciones de productos, éstos se vuelven visibles al exterior y configuran un abanico de posibilidades promisorias, por cuanto implicarían la ampliación de la industria, puestos de trabajo, líneas de productos, entre otros.

Para que haya innovación, Dávila (2002, citado por López, 2004) considera que se deben cuestionar las premisas de un determinado ordenamiento institucional, dentro del cual exista algún problema por resolver; se debe plantear una solución así como también nuevas premisas de acción generada por los actores de dicha organización, quienes se convertirán en autores y participantes activos en la validación social de la alternativa innovadora planteada, mediante el reconocimiento que hiciesen otros de ella.

A partir de la década de los '80 en el siglo pasado, la innovatividad pasó a formar parte de la cotidianidad humana para dar paso a la gestación de la sociedad del conocimiento (Pérez, 2000 citado por López, 2004), sobre todo porque la economía se vería impulsada por los dividendos que generaría más saberes materializados en actividades innovadoras.

En este punto, los procesos de aprendizajes son vitales para el desarrollo de las innovaciones incrementales en la industria (López, 2004).

Las firmas aprenden de diversas maneras, y cada una de ellas lleva mejoras en el stock de conocimientos y sus capacidades tecnológicas específicas, lo que a su vez genera un rango de trayectorias de avance tecnológico y no una simple reducción de costos. A su vez, los tipos de aprendizajes abren diversas direcciones de cambio incremental (López, 2004, p. 9)

A juicio de la autora, expandir la capacidad social de innovación implica potenciar el protagonismo de los usuarios en la manifestación de sus necesidades, como una forma de interacción directa entre actores.

Por otra parte, Arocena y Sutz (1998) y Sutz (2002) citados por López (2004) conceptualizan la capacidad innovativa a través de cinco características: a) capacidad para adquirir o crear nuevos conocimientos a través de la investigación; b) capacidad de utilizar y aplicar el conocimiento nuevo; c) capacidad para innovar a través de la introducción en la práctica social de nuevas maneras de desempeño; d) capacidad de estimular el dinamismo de la demanda interna de conocimientos e innovaciones; y e) capacidad para desarrollar especializaciones tecnoproductivas dinámicas, es decir, que promuevan convergencias innovativas conducentes a la generación de perfiles de especialización productiva con alto valor intelectual agregado.

Nelson y Winter (1982, citados por Bianchi, 2004) consideran las innovaciones tecnoproductivas como actividades enfocadas en la solución de problemas mediante el aprendizaje y por lo cual, los actores involucrados en determinadas actividades son capaces de generar un cambio en los procesos técnicos en los que participan.

La capacidad de aprendizaje depende entonces de un proceso acumulativo de generación y uso de conocimiento (Bianchi, 2004, p. 5)

### **Consideraciones finales: encaminando al sector público hacia la innovación**

Hasta el momento, las experiencias encontradas en materia de innovación se restringen al ámbito privado, el cual ve reflejadas sus iniciativas de cambio en el incremento de su productividad. Por el contrario, el sector público pareciera estar caminando lentamente hacia los senderos de la modernización debido a la introducción de las tecnologías de información y comunicación para la prestación de servicios.

En este sentido, Finquelievich (2004) afirma que el gobierno debe identificar aquellos indicadores que revelen capacidades de innovación, más allá de la rutinaria tarea de suministrar equipos informáticos o de implementar acciones de gobierno electrónico para sumarse a esta ola mundial.

Por esta razón, la autora considera que la preparación de la administración pública debe abarcar cambios de tipo organizacional, manejo de competencias, gestión del

conocimiento y calidad en el servicio, los cuales aunados a (mas no dependientes de) una plataforma tecnológica adecuada se traducirán en un desempeño satisfactorio del gobierno hacia sus ciudadano.

La prestación de servicios electrónicos no es actualmente un problema tecnológico (la facilidad de acceso a la tecnología se incrementa rápidamente), sino que depende del tipo de organización y los procesos implementados por la institución municipal” (Finquelievich, 2004, p. 5)

La autora plantea una serie de indicadores que los gobiernos locales deberían medir en aras de evaluar su desempeño, no obstante, pudieran asumirse también para otros niveles gubernamentales.

Hacia adentro de la organización se plantean:

- Estrategias de modernización institucional que incluyan el uso de TIC.
- Estrategias de gestión del conocimiento.
- Utilización de instituciones locales generadoras de conocimientos (Universidades, centros de CyT, etc.).
- Adecuación tecnológica. Implementación de Intranets.
- Integración organización-tecnología.
- Normalización de procesos y procedimientos.
- Transformación de procesos y adaptación organizativa.
- Educación y formación permanente de empleados municipales.
- Transformación de contenidos.
- Canales de circulación de la información.
- Controles de calidad de los servicios internos y externos.
- Intercambio de información con otras administraciones.
- Existencia y funcionamiento de redes de municipios (Finquelievich, 2004, p. 5)

Hacia fuera de la institución, Finquelievich (2004) propone estrategias dirigidas a la alfabetización tecnológica del ciudadano, tramitación de documentos y actividades de

interacción entre gobierno y gobernado. Por otro lado, plantea la posibilidad de establecer alianzas con el sector público para el desarrollo de I+D en aras de intensificar las acciones innovativas.

El rol del Sector Público (SP) en los medios de innovación es clave para su implementación y desarrollo, en diferentes niveles: a nivel del Estado Central, es el actor capaz de generar políticas nacionales de desarrollo e innovación, de promover y regular mediante normativas y ventajas fiscales las implementaciones de políticas y sistemas de innovación, y de crear articulaciones entre los sectores empresarios, científicos, y de éstos con los gobiernos e instituciones de I+D provinciales y locales; a nivel provincial y local, el Sector Público puede participar directamente de emprendimientos de innovación local, como socio (por ejemplo, aportando el terreno), como a nivel de facilitador, entre otros roles. (Finquelievich, 2004, p. 5)

No obstante, llama la atención el hecho de que en el segundo objetivo intermedio, de las estrategias viabilizadoras del Marco político-estratégico del Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de Venezuela, se exhorte al desarrollo de capacidades innovativas, tecnológica y productiva de pequeñas y medianas empresas y cooperativas, como si el sector público fuera ajeno a esos procesos. De hecho, en el numeral 13, de las metas estratégicas se establece: “elevar la capacidad innovativa nacional (popular y empresarial) en 50% en los próximos cinco años, y en 70% en los próximos diez años, en términos de investigación, adaptación y diseño de nuevos productos y procesos” (MCT, 2005, p. 89)

Pareciera que el aspecto asociado a las innovaciones en Venezuela fuera competencia del Estado en la medida en que se financian los estudios de ellas por parte de los agentes que integran el Sistema Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación (universidades, centros e institutos de investigación, empresas con iniciativas de I+D, entre otros), por lo que pudiera entenderse que el estudio de los problemas existentes en el área estratégica de Gerencia Pública se haría desde alguna de las entidades antes mencionadas y no desde el mismo aparato público.

No obstante, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (LOCTI, 2005) expone que entre las acciones en ciencia, tecnología e innovación deben dirigirse, entre otras cosas, a estimular la capacidad de innovación tecnológica del sector productivo, empresarial y académico, tanto público como privado, por lo que se pudiera asumir que las acciones planteadas por Finkelievich (2004) para el mejoramiento de las funciones de los organismos públicos, en materia de gobierno electrónico, es un asunto que se debería encontrar en la agenda gubernamental en todos los niveles, no solamente hacia fuera (trabajando con el ciudadano) sino fundamentalmente hacia adentro (en la relación Gobierno a Empleado –G2E-).

### Referencias bibliográficas

- Araya, Porrúa et al. (2004) *América Latina Puntogob. Casos y tendencias en gobierno electrónico*. Coedición FLACSO – AICD OEA. Chile. 23 – 251. Recuperado el 20 de abril de 2008, desde <http://hasp.axesnet.com/contenido/documentos/Am%20Latina%20Puntogob%20final.pdf>
- Bianchi, C. (2004) *Medición de capacidades de innovación en la industria manufacturera uruguaya*. VI Taller de Indicadores de Ciencia y Tecnología – RICYT, sesión “Indicadores de Innovación en América Latina y el Caribe: logros y desafíos en materia de normalización”. Buenos Aires, Argentina. 1- 22. Recuperado el 12 de mayo de 2008, desde [http://www.ricyt.edu.ar/interior/normalizacion/VI taller/Taller\\_%20Innova/bianchidoc.pdf](http://www.ricyt.edu.ar/interior/normalizacion/VI taller/Taller_%20Innova/bianchidoc.pdf)
- Dinsdale, Chhabra y Rath (2002) *Guía Práctica para el gobierno electrónico: cuestiones, impactos y percepciones*. Centro Canadiense de Gestión - Banco Interamericano de Desarrollo. Canadá. 2-63. Recuperado el 21 de agosto de 2008, desde <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=626922>
- Finkelievich, S (2004) *Indicadores de desarrollo local en la Sociedad de la Información: el eje del conocimiento*. VI Taller Iberoamericano e HOLOGRAMATICA – facultad de Ciencias Sociales – UNLZ – Año VII, Número 12, V2 (2010), pp. 25-42 40  
[www.hologramatica.com.ar](http://www.hologramatica.com.ar) o [www.unlz.edu.ar/sociales/hologramatica](http://www.unlz.edu.ar/sociales/hologramatica)



- Interamericano de Indicadores de Ciencia y Tecnología. Buenos Aires, Argentina. 1-15. Recuperado el 5 de julio de 2008, desde <http://www.links.org.ar/infoteca/indicdesarr.rtf>
- Frick, M (2003) *La nueva burocracia*. En Caetano, E y Perina, R. (editores). Informática, Internet y Política. Editorial Lima. Uruguay. 239-270. Recuperado el 18 de agosto de 2008, desde <http://www.cedi.uchile.cl/catalogo/downloads/oeaclaehinternet.pdf#page=240> [
- INEAN-OEA (2006). *Curso Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico*, 11º Edición, del Instituto de Estudios Avanzados para las Américas (INEAM), Organización de Estados Americanos (OEA)
- Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación (LOCTI) (2005). Recuperado el 19 de agosto de: <http://www.mct.gob.ve/Vistas/Frontend/documentos/locti30052008.pdf>
- López (2006) Perspectivas para el análisis de la innovación: un recorrido por la teoría. *Cuadernos de Administración, volumen 10, número 31*. 243-273. Recuperado el 31 de agosto de 2008, desde [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0120-35922006000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-35922006000100010&lng=es&nrm=iso&tlng=es)
- MCT, Ministerio de Ciencia y Tecnología, (2005). Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación. Recuperado de internet de internet el 09 de agosto de 2009 de: <http://www.fundacite-monagas.gob.ve/documentos/pncyt.pdf>
- OECD (2005) *Manual de Oslo. Guía para la recogida e interpretación de datos sobre innovación*. Tercera Edición. 35-130. Recuperado el 19 de agosto de 2008, desde [http://www.conacyt.gob.sv/Indicadores%20Sector%20Academcio/Manual\\_de\\_Oslo%202005.pdf](http://www.conacyt.gob.sv/Indicadores%20Sector%20Academcio/Manual_de_Oslo%202005.pdf)
- Rastrollo, M y Castillo, A (2004) Nuevas TIC y estructura organizativa: de la burocracia vertical a la empresa red. *Revista Dirección y Organización N°30*. Universidad Complutense de Madrid. España. 130-144. Recuperado el 17 de

agosto de 2008, desde  
[http://www.cepade.es/Ademas/fr\\_pdf.asp?num=30&artic=13](http://www.cepade.es/Ademas/fr_pdf.asp?num=30&artic=13)

Welp, Y (2007) *¿Hacia el fin de la administración pública burocrática? Efectos de las TIC sobre el cambio organizativo: los casos de Cataluña, Escocia, Emilia Romagna y Québec*. Tesis doctoral para optar al título de Doctor en Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Pompeu Fabra. España. 13-70. Recuperado el 14 de agosto de 2008, desde [http://www.tesisenxarxa.net/TESIS\\_UPF/AVAILABLE/TDX-0513108-180513//tyw.pdf](http://www.tesisenxarxa.net/TESIS_UPF/AVAILABLE/TDX-0513108-180513//tyw.pdf)

Para citar este artículo:

Riera – Ortiz, Any - Páez Ángel (18-03-2010). INNOVACIÓN, BUROCRACIA Y GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. HOLOGRAMÁTICA - Facultad de Ciencias Sociales UNLZ  
Año VII, Número 12, V2, pp.25-42  
ISSN 1668-5024  
URL del Documento : <http://www.cienciated.com.ar/ra/doc.php?n=1211>