

**POLÍTICAS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN EN INSTITUCIONES MUNICIPALES:  
¿SE ORIENTAN HACIA EL DESARROLLO LOCAL?\***

Peña, Dionnys<sup>1</sup>  
Primera, Nelly<sup>2</sup>

RESUMEN

Durante los últimos años, el gobierno venezolano se ha preocupado por promulgar un marco legal en materia de información, con el cual se espera que los municipios como entes descentralizados generen iniciativas particulares que permitan adaptar y viabilizar el empleo de los medios tecnológicos para el beneficio de las comunidades y el mejoramiento de la calidad de vida en los entornos locales. En tal sentido, el propósito de este trabajo es determinar si las políticas y las tecnologías de información de las instituciones municipales realmente se están orientando hacia fines de desarrollo local. Para la concreción de este objetivo se asumió como contexto de estudio la Alcaldía del Municipio Maracaibo y sus entes paramunicipales, donde se aplicaron dos instrumentos bajo la modalidad de encuesta-entrevista a los directores y/o jefes de las referidas entidades y a los encargados de las labores informáticas. Los resultados indican que las políticas de información generadas en el municipio se enmarcan en diversas áreas tales como las de promoción, formación, servicios entre otras; además son consideradas más que instrumentos de control de información y su rol fundamental ha sido dar respuesta a las necesidades del Municipio, mientras que la tecnología de información de los entes municipales manejan diversas tipologías de sistemas y servicios pero pese a su potencial, estos se han limitado a labores operativas y trámites internos. Se concluye que en el Municipio Maracaibo existen esfuerzos por generar políticas que tocan algunos aspectos importantes para el desarrollo local como es el caso de la formación de recursos humanos, desarrollo de una infraestructura telemática en el municipio, estímulo a la participación, entre otros pero aún no se han creado mecanismos que articulen estos esfuerzos con la tecnología disponible, razón por la cual la tecnología ha sido destinada a labores más inmediatas y proyectos institucionales.

Palabras clave: Políticas de información, tecnologías de información, desarrollo local, municipio

---

<sup>1</sup> Licenciado en Bibliotecología y Archivología. Prof. Asistente Universidad del Zulia. Investigador del Centro de Estudios de la Empresa. Maracaibo-Venezuela. E-mail: dpena@luz.ve

<sup>2</sup> Dra en Ciencias Gerenciales. Profesora Titular de La Universidad del Zulia (LUZ), Investigadora del Centro de Estudios de la Empresa. Maracaibo-Venezuela. Email:nellyprimeramendoza@yahoo.com

## 1. INTRODUCCIÓN

Los cambios desencadenados por la informatización acelerada en la sociedad han planteado innumerables ventajas para el desarrollo cultural, económico y productivo en algunos sectores, pero también han profundizado las contradicciones y desigualdades en buena parte de la población que no tienen acceso a estas herramientas (Katz, 1991 y Maldonado, 1998). Este crecimiento dispar de la variable tecnológica entre los diferentes ámbitos sociales, es producto de la enorme dificultad que representa para muchos gobiernos la regulación y conducción equilibrada de los recursos informacionales y comunicacionales para el aprovechamiento equitativo de las nuevas oportunidades que están emergiendo dentro de la denominada sociedad de la información.

Ciertamente, muchos gobiernos ya han adquirido conciencia de que el control en materia de aplicación de tecnologías de información es un reto que deben asumir, el cual supone la formulación y conducción de *políticas integradas de información y comunicación* como una serie de disposiciones que entiendan la Tecnología de Información, como medio para dinamizar procesos esenciales de acceso, análisis, transmisión e intercambio de insumos informacionales con fines de crecimiento integral; más que el mero desarrollo de políticas informáticas, circunscritas sólo a la adquisición y uso de equipos y programas (Hardware y Software) con el único fin de automatizar funciones y agilizar procesos.

En el caso venezolano, desde el año de 1999 se han iniciado esfuerzos para generar políticas de información centradas en la idea de reducir las distancias entre quienes tienen acceso a la información y quienes no cuentan con ella, lo cual se ha concretado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (diciembre, 1999) y otras leyes, reglamentos o decretos de alcance nacional, como el caso del decreto 825 de la gaceta oficial # 36.955 (mayo, 2000), la Ley de Telecomunicaciones (junio, 2000), la Ley Orgánica de Administración Pública (octubre, 2001), La Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (septiembre, 2001) y la misma entre otras.

Se asume que los referidos instrumentos legales, constituyan el fundamento para que todos los órganos de la Administración Pública a partir de las Alcaldías y sus órganos competentes, comiencen a formular lineamientos conexos en los Municipios, además de desplegar acciones para concretar las políticas para la atención a las necesidades informacionales de la población aprovechando para ello las innumerables ventajas que ofrece la tecnología informática, sin embargo se desconocen los avances que en cada municipio se han desarrollado este sentido (Paredes, 2000:1-4).

En razón de lo anteriormente expuesto, el propósito de este trabajo determinar la orientación de las políticas y tecnologías de información hacia fines de desarrollo local en el contexto del Municipio Maracaibo del estado Zulia. Para la concreción de este objetivo se realizó una investigación exploratoria en la Alcaldía del Municipio Maracaibo y sus entes paramunicipales durante el período 1999-2002, que partió del desarrollo de aspectos teóricos vinculados con las políticas de información, las tecnologías de información en la gestión pública y los condicionantes para el desarrollo local; luego se cotejó esta información con la recolectada mediante la aplicación de dos instrumentos bajo la modalidad de encuesta-entrevista a los directores y/o jefes de las referidas entidades para conocer lo concerniente las políticas de información; y a los encargados de las labores informáticas quienes dieron cuenta de los rasgos de los sistemas informáticos para lograr determinar la orientación hacia el desarrollo local que han asumido estos últimos a partir de las políticas establecidas.

## 2. ASPECTOS TEÓRICOS

Desde un punto de vista genérico la información ha sido enfocada por muchos autores como un conjunto de datos ordenados de manera significativa, que tienen que ver con la manera como se suceden las cosas, hechos o fenómenos y como se relacionan a su vez con otros hechos o fenómenos lo cual permite conocer situaciones, resolver problemas y satisfacer intereses. (Páez, 1992; Ponjuan, 1998)

Según Lugo (1998), la información en el contexto gubernamental puede ser vista más allá de la denominación de “información oficial” la cual está constituida por los mensajes normativos que crean y mantienen el ambiente político. Esto supone que la información del sector público tiene mayores utilidades que la información circunscrita a cualquier otro sector de la economía, sin embargo hay que descubrir este potencial para explotarlo con los instrumentos apropiados entre los que figuran las políticas y las tecnologías de información por tal razón se describen a continuación algunos de los enfoques teóricos que sirven de base para el estudio de estos aspectos y su orientación hacia el desarrollo local.

### **2.1. Políticas de información: Fundamentos y fines**

Por lo general, las políticas como instrumento han sido calificadas como “públicas” en su naturaleza, por ser propias de un contexto particular y de una dinámica que le atribuye tal denominación. En este sentido, algunos teóricos en el campo de la gerencia pública tales como Subirats (1989) y Álvarez (1992), definen la política pública, como el conjunto de decisiones relacionadas con una variedad de circunstancias, personas, grupos y organizaciones.

Al respecto, Paéz (1990:133) expresa que las políticas públicas se asocian con los organismos públicos, donde los especialistas han caracterizado a las políticas como “sustantivas” (referidas a los sectores de la vida nacional), “institucionales” (referidas al funcionamiento y las actividades de estas organizaciones), “distributivas”, “regulatorias”, “autoregulatorias” y “redistributivas” (referidas a garantizar o restringir los derechos de los ciudadanos o a compensarlos por las posibles desventajas causadas por el funcionamiento del sistemas).

Es precisamente de esta clasificación que desprenden las políticas de información (PI) como una de las tantas tipologías de políticas sustantivas referidas a uno de los sectores más importantes de la vida nacional: el informacional; ya que de acuerdo con Ros y López (1994) este tipo de políticas parten del derecho que todos los ciudadanos tienen a la información y el deber que tiene el estado de facilitarla por lo tanto su concepción de PI puede sintetizarse como directrices, estrategias y/o planes de acción, encaminadas a obtener la mayor eficacia en la dirección, gestión y gobierno de los servicios y recursos de información y documentación, así como de su utilización más eficaz para propender a su desarrollo.

Agregan además los autores, que en el campo de la ejecución de las PI se requiere la adopción de instrumentos ordenados en planes de acción y estrategias que precisen los aspectos puntuales de actuación dentro de cada área (redes, recursos de información, tecnología, gestión, formación y aspectos legales). Esto supone una mayor comprensión de los alcances y dimensiones del término “Políticas de Información” sobre todo si estas proceden de ámbito gubernamental, donde existen diversos criterios torno a las directrices relativas al tema de la información.

En este mismo sentido, Morales (1999) opina que la esencia de cualquier normativa, plan o decisión en información y comunicación debe fundamentarse en el “el derecho a la información” de los ciudadanos y para que se cumpla este derecho, es necesario que exista una armónica relación entre la sociedad y el Estado, es decir, tienen que interactuar una y otro para que desde la localidad se tomen en cuenta los nuevos comportamientos, actitudes y valores de la sociedad globalizada y se advierta el valor estratégico del conocimiento y la información como elementos esenciales para el desarrollo y la democratización de las sociedades latinoamericanas. Para ello las políticas específicas que se establezcan en información, se hallarán en estrecho vínculo con las generales de un país, es decir, con las políticas públicas en educación y cultura al igual que con las realidades históricas y sociales de la propia nación.

En este mismo sentido, Gray, Guinchat y Menou citados por Ros y López (1994:20) plantean que “la finalidad de una política nacional de información consiste en conocer cuales son las necesidades al respecto del país y en velar por que queden satisfechas de un modo tan completo, rápido, poco oneroso y adecuado como lo permitan unos recursos escasos” Ello, a decir de Ros y López, no sólo incluye la constitución de servicios de información sino la formación de profesionales, uso de tecnologías y la promoción de investigaciones en el sector.

En el contexto actual de la era globalizante; la información, el conocimiento y las tecnologías constituyen una trilogía que actúan como soporte básico para la modernización de la administración pública; y que al relacionarse en forma armónica estos recursos, se producen nuevas formas de pensar y actuar. Por lo cual, las razones que un gobierno tenga para instrumentar el desarrollo de sus sistemas informacionales de gestión, deben girar en torno a intereses internos y externos para lo cual debe contemplarse: (a) Mejorar la atención a las comunidades y mayor efectividad en el servicio (b) Rapidez en el procesamiento de información gerencial para hacerla más oportuna (c) Coordinar y controlar el flujo informacional (d) Mejorar los sistemas y funciones y (e) Disponer de información calificada para la toma de decisiones y la satisfacción de los usuarios internos y de la comunidad (Primera, et al, 2000).

En consecuencia la consideración de los intereses y necesidades externas o del entorno figuran como una tarea esencial ya según Miranda (1997) siempre resulta imperioso establecer estrategias en defensa de los derechos de los usuarios y en salvaguarda de los valores de grupos, instituciones y hasta regiones desfavorecidas a merced del “imperialismo informacional” que pretende privar de la información pública a la mayoría de la población.

Es indudable entonces que para la gestión de políticas de información deben privar condiciones y elementos particulares tales como el análisis de las necesidades informacionales del ciudadano local o municipal, la consideración de los medios técnicos y tecnológicos para facilitar el acceso, así como el impacto actual y potencial de estos medios en los diferentes sectores de la sociedad. En este proceso el estado ejerce un papel protagónico como ente capaz de liderar una alianza social con las empresas privadas (Pymes), las asociaciones y las comunidades en un esfuerzo conjunto para conducir la información y sus recursos asociados hacia la generación de cambios significativos en el comportamiento social, económico y cultural en contextos locales además de satisfacer los requerimientos específicos de desarrollo del municipio o nación.

Atendiendo al planteamiento de Lugo (1998), las políticas de información que se generan en el contexto público, requieren para su instrumentación la vinculación a nuevos

escenarios de participación política, la consolidación de una cultura de información en el estado sobre todo en quienes administran los entes públicos y un liderazgo coherente, fuerte y plural que comprenda y asuma la necesidad de cambio y transformación.

## **2.2. Sistemas informáticos en la gestión pública**

En el campo de la administración pública, la informática aparece durante los años 60 con el objetivo de mejorar la gestión y conseguir una mayor productividad para la manipulación de grandes volúmenes de información repetitiva. El uso de las Tecnologías de Información en sus diferentes etapas, pasa por considerar paradigmas de empleo en funciones administrativas, diseño de sistemas de información integrales para racionalización de procesos, creación de centros informáticos, generación de proyectos de implementación en diferentes espacios, hasta considerar el salto cualitativo de las tecnologías de la información como elemento estratégico a las iniciativas de modernización de los estados a partir de la década de los noventa (Acebes, 1991)

En la actualidad existe una idea moderna de sistemas de información, en la que no sólo se incluye el componente tecnología de información (TI), sino que además se considera como parte de este sistema, todas las actividades realizadas por personas que interactúan con la tecnología. La justificación de esto es que el papel de la tecnología está totalmente determinado por la manera como se realizan las actividades humanas del referido sistema- en cuanto a métodos, prácticas, técnicas y procedimientos- y la manera como estas se realicen depende de las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información Barros (1998:32).

La condición anterior le asignan a las TI, un rol estratégico dentro de la organización que Soret (1998) ha denominado sistemas estratégicos de información y sistemas de información estratégica, dejando claro que estos permiten el tratamiento y automatización de información con fines trascendentes y claves, mientras que otro grupo sólo se ha centrado en manipular información para la toma de decisiones, realización de actividades y tareas cotidianas.

Precisamente, la búsqueda de nuevas aplicaciones de las Tecnologías de Información se basan en las teorías sobre gestión tecnológica, las cuales han planteado algunos criterios para la conformación, funcionamiento y rendimiento de la informática en las organizaciones, lo cual pasa por descubrir nuevas aplicaciones de las tecnologías de la información para la satisfacción de los requerimientos de la misma organización y del entorno donde se inserta mediante servicios y productos innovadores y funcionales. Atendiendo a esta premisa, autores como Arrow y Katz Citados por Newman, 1997, hacen referencia a la necesidad de reforzar prácticas especiales de aprendizaje y asimilación tecnológica, que permitan generar innovaciones incrementales en cuanto al manejo de la información con el uso de tecnologías y su articulación a nuevos procesos de innovación.

En la búsqueda de nuevas opciones tecnológicas, las administraciones públicas siguen cada vez más el ejemplo de las privadas en cuanto al aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones para aumentar su eficacia. Esta actividad se denomina "Gobierno electrónico" y abarca tanto las aplicaciones internas como las externas de las tecnologías en el sector público, siendo su propósito fundamental dar un fuerte impulso a las comunicaciones entre diversas administraciones así como a la interacción entre ciudadanos

y empresas, es decir, acercar los organismos del sector público a los ciudadanos y empresas para mejorar los servicios del sector público El libro verde COM (1998).

El gobierno se vale de servicios electrónicos los cuales pueden desglosarse según las tres funciones principales que cumplen en: Servicios para recoger la información ordenada y clasificada que se solicite (como los sitios web), servicios para la interacción de los individuos (como correo electrónico o los foros de discusión) y los servicios de transacciones para adquirir productos o servicios en línea o para presentar datos (como formularios públicos o escrutinios). Es de resaltar que con la aplicación de estos servicios, se podrá disminuir considerablemente las cargas administrativas tanto para los ciudadanos como para las empresas obteniéndose innumerables beneficios que van desde una mayor eficacia en la recogida de la información y las posibilidades de compartirla hasta la generación de servicios de una manera integrada.

Al tratar de considerar las aplicaciones informáticas que deben cumplir una función pública medular, es lógico que estas asuman unos valores particulares en términos de los alcances de su acción y la contribución a los intereses sociales. En este sentido, advierte Bustamante (2000), que uno de los más importantes valores que se le atribuye a los sistemas derivados de las tecnologías de información son sus contenidos, puesto que resulta evidente que un sistema sin servicios atractivos ni valor añadido no tienen ningún interés para los usuarios potenciales; esto hace que la mirada sea puesta cada vez más en lo que ofrecen los medios tecnológicos para hacer fluir la cultura y sus diferentes manifestaciones a través de productos y servicios que brinden las oportunidades de contenidos de alto valor a todos y entre todos, con el fin de superar la ignorancia ideológica y muchos otros problemas de índole social.

De acuerdo con el planteamiento anterior, Azpillaga, De Miguel y Zallo, (2000) sugieren que la convergencia de redes y reutilización del trabajo cualificado creativo en el conjunto del sistema económico, no debe impedir diferenciar lo cultural de los sistemas de información de otros flujos decisionales, productivos e informativos que circulan por las mismas redes, sobre todo si estos sistemas se encuentran coordinados por entes públicos.

Además de la importancia del componente cultural en los medios electrónicos, otras críticas a los contenidos que transmiten los sistemas informáticos de muchas organizaciones se han centrado en que estos poco estimulan la creatividad y la autonomía del individuo con criterios de libertad para decidir y actuar frente a la sociedad y al mismo hecho tecnológico además que poseen poca adaptación a las condiciones de demanda y oferta para colmar necesidades de los usuarios directos (Maldonado, 1998)

Para la gestión pública, el individuo es principio y fin de todas las transformaciones sociales, en esta medida las tecnologías de la información hay que ponerla a disposición de la comunidad de manera equitativa pero configurada de acuerdo a sus necesidades específicas que pueden traducirse según INFOLAC (1999) en: comprensión del significado de las redes; deseos de cooperación e integración para desarrollar capacidades creativas; apoyo en la generación, difusión y aplicación del conocimiento; capacitación y reforma educativa; requerimientos de cobertura de informaciones específicas; desarrollo de habilidades y destrezas en áreas clave; rescate de la cultura popular, identidad y valores autóctonos; entre otros requerimientos específicos.

### 2.3. Condicionantes para el desarrollo local

Es obvio que el desarrollo puede ser enfocado desde diferentes ángulos pero que siempre converge en una sola fin: la necesidad de progreso, avance y evolución de las comunidades, grupos, e individuos que componen una gran región, lo cual responde a su vez a un deseo de naturaleza humana y que una vez impulsado hacia las masas se hace social y en consecuencia puede gestionarse en cualquier contexto (cultural, familiar, gubernamental, académico, etc) y puede asumir diversos alcances (internacional, nacional, regional, local, institucional e individual)

Precisamente, a los intentos de mejoramiento de la calidad de vida que parten desde los pueblos, grupos y comunidades organizadas se conciben como iniciativas de desarrollo local, entendiendo este último como *“el proceso de crear bienestar social, político y económico del municipio a través de la movilización de recursos humanos, financieros, de capital, físicos y naturales para generar bienes y servicios”* Carucci (1997:17)

Si se observan las características del entorno municipal, este según López (2001) cuenta con todas las condiciones y así ha sido reconocido jurídicamente, para sostener el funcionamiento de los servicios públicos indispensables para la satisfacción de necesidades originadas de las relaciones de vecindad. Tales condiciones especiales confluyen en una dinámica de elementos que Lira (1994) concibe como vínculos, interacciones sociales, conflictos, relaciones sociedad gobierno, procesos de desarrollo, ensayos de políticas, manejo de valores, visiones socializadas entre otros variados aspectos que le atribuyen diversos ángulos a la realidad municipal que se expresan en tres ejes fundamentales a saber: *el sustantivo o de las políticas* (de bienestar, de desarrollo económico, de recreación y otras genéricas que se diseñen según objetivos estratégicos y especificidades de cada municipio), *el adjetivo o de los recursos* (recursos financieros, humanos, materiales y tecnológicos) y *el administrativo o de los procesos*.

A su vez estos tres ejes están vinculados a otros ámbitos de gobierno y a la sociedad civil a la que pretende servir en busca del desarrollo socioeconómico, político y sociocultural de los habitantes del ámbito que comprende el municipio. Según Lira (1994), la relación que existe entre los tres ejes viene dada por hecho de que el éxito o fracaso de las políticas sustantivas depende de la capacidad de los ayuntamientos para responder a las demandas sociales por mayores satisfactores públicos y la capacidad de gestión organizativa y administrativa del municipio lo cual toca los componentes adjetivos y administrativos.

Obviamente, la gerencia del municipal posee atribuciones muy particulares entre las que según Carucci, 1994 se encuentran las de actuar e interactuar en una realidad compleja y figurar como gestor democrático de la participación ciudadana y del sector privado en la búsqueda de la metas comunes de bienestar económico y social; pero quizá la más integral e importante sea la de *favorecer y promover del desarrollo local*, porque cuando aún cuando el gobierno municipal no es el único decisor que interviene en la planificación del desarrollo, puede incidir sobre él o influenciarlo mediante la creación de infraestructura y la prestación eficiente de servicios públicos, la formulación de políticas municipales que estimulen la inversión privada en la localidad y, sobre todo, articulando la voluntad política y esfuerzos técnicos de otras organizaciones y decisores involucrados en el proceso.

No obstante, pese a la importancia de la ejecución de los procesos gerenciales en el cumplimiento de las atribuciones del gobierno municipal, es obvio que se requieren muchos cambios estructurales al interior del municipio para lograr el fin el anhelado desarrollo local. En este sentido, López (2001) plantea que la responsabilidad del municipio con el desarrollo

requiere que el gobierno local redefina su papel y se fortalezca para enfrentar las nuevas responsabilidades que a su vez son consecuencia de cambios mundiales como la globalización, la informatización de la sociedad, la competencia entre otros.

Redefinir el papel del municipio para contribuir con el desarrollo local, según Osborne y Gaebler; Cormick citados por López (2001), implica: a) un gobierno facilitador y catalizador de recursos para la solución de problemas y metas de la comunidad, b) un fortalecimiento institucional mediante la recuperación de las funciones legislativas y de control, c) autonomía institucional y financiera, participación de la comunidad, cooperación intermunicipal y mejoramiento de la capacidad de gestión.

### 3. POLITICAS DE INFORMACIÓN Y APLICACIONES TECNOLÓGICAS EN EL MUNICIPIO MARACAIBO

Los resultados de la investigación se desarrollaron en dos vertientes: la de las políticas de información y la de los sistemas informáticos, siempre relacionando los hallazgos con las perspectivas que estos aspectos han asumido a la luz de los planteamientos sobre el desarrollo local.

Pese a la dificultad de algunos informantes para entender en su sentido más amplio la variable **políticas informacionales** como conjunto de decisiones, directrices, estrategias expresados en planes, programas, proyectos en materia de información, comunicación y documentación, se logró precisar los aspectos más significativos sobre la misma, los cuales se interpretaron de la siguiente manera:

- *Las políticas de información* declaradas por los informantes se enmarcan en “todas las áreas” entre las cuales se incluyen las de: cooperación y vinculación, modernización tecnológica, necesidades de información, formación de recursos humanos, promoción, gestión y servicios de información con 23.5% de las respuestas, seguido de políticas sobre modernización, promoción, servicios y gestión de información con 11.8% de las respuestas. Esto supone un especial interés del gobierno Municipal por explotar las potencialidades de la información pública en general, las cuales según el Libro verde COM (1998), sirven de fuente principal para crear otros contenidos y servicios de valor añadido y además son esenciales para facilitar innumerables actividades en el seno de la localidad.

Lo anterior podría significar que se esté reconociendo el valor de los recursos informacionales para descubrir situaciones, resolver problemas y satisfacer intereses tal como lo refieren Páez (1992) y Ponjuan (1998). Todo ello en un esfuerzo por contraponerse al manejo de la categoría que Lugo (1998) llama “información oficial”, muy común en contextos públicos y que tradicionalmente ha sido empleada para crear y mantener el ambiente político, es decir, para divulgar asuntos de la administración pública y satisfacer el derecho de los ciudadanos a conocer la labor de los gobernantes.

- En torno al *diseño de las políticas de información*, la mayoría de los encuestados (50%) afirmaron que realizaban “todas” las actividades básicas (diagnósticos, discusiones para la consideración de alternativas, formulación de objetivos y estrategias así como la consideración de medios disponibles). Este resultado, concuerda con la opinión de autores como Guinchat y Menou citados por Ros y López (1994) quienes señalan que las políticas de información se basan como punto de partida en el reconocimiento de las necesidades de información que tienen los miembros de un cuerpo social para actuar de modo que las prioridades sean atendidas del mejor modo posible, utilizando los medios

disponibles de la forma más económica y eficaz, para lo cual se precisa de un esfuerzo colectivo en la preparación y ejecución de alternativas escogidas, una concertación y coordinación de actividades.

- En relación a la *conducción de las políticas informacionales*, un mayor índice de respuestas (26.5%) se inclinaron hacia el “monitoreo, evaluación de desempeño, comparación con estándares previstos y la aplicación de correctivos”, seguido de otros resultados la ejecución de actividades de “simple seguimiento” (11.8%) y “remisión a otras instancias” (11.8%). Atendiendo al resultado más significativo, es evidente que existen esfuerzos por parte de los organismos municipales por tomar las riendas para la implementación, orientación y reorientación de las políticas establecidas, tal como lo propone Ros (1996) cuando hace referencia a que es al estado y sus órganos competentes a quienes corresponde el deber de concertar los esfuerzos por concretar las políticas en el campo informativo.

Cabe destacar, que fueron muy pocas las respuestas orientadas a las búsqueda de estrategias creativas y alternativas que vayan más allá del simple seguimiento de lo planificado y que tal como lo refiere Miranda (1997) se impongan en defensa de los derechos de información de los grupos, instituciones y hasta regiones desfavorecidas de importante recurso. En tal sentido, se evidencia –retomando la idea de Lugo (1998)- que el gobierno local aún no ha asumido un liderazgo fuerte y plural, vinculación a nuevos escenarios de participación política y la consolidación de una cultura de información en el estado sobre todo en quienes administran los entes públicos como para generar iniciativas innovadoras que aseguren la concreción de las políticas.

- En lo que se refiere a *la manera como son concebidas las políticas*, se evidenció con un 35.3% de las respuestas, que “todas” las opciones presentadas (para adaptar tecnología con fines de desarrollo local, controlar la información, procesarla, aprovecharla y asegurar el derecho a la misma); figurando la opción de “asegurar el derecho a la información” como la segunda respuesta con mayor puntaje (26.5%). Esto demuestra que no existe una razón única o particular para concebir las políticas de información y concuerda con lo expuesto por Primera, et al. (2000) de que en el contexto actual de la era globalizante, la información, el conocimiento y las tecnologías constituyen una trilogía que obligan al gobierno a considerar diversos intereses internos y externos al desarrollar sus sistemas informacionales que giren en torno a mejorar la atención a las comunidades, pero también alcanzar mayor rapidez en el procesamiento de la información gerencial.
- Resulta significativo *el rol que han cumplido las políticas de información* en el municipio el cual –según 67.6% los informantes- se ha centrado en: “dar respuesta a las necesidades puntuales del municipio” en primer lugar y en “expresar los criterios del gerente” en segundo lugar. Ello supone un énfasis en los aspectos locales y particulares, lo cual podría evidenciar una migración del rol tradicional de la política, centrado en la visión de unas pocas personas hacia una perspectiva mucho más amplia que comienza a considerar los componentes del entorno, para concordar con Morales (1999) cuando afirma que para cumplir con el derecho a la información debe existir una armónica relación entre la sociedad y el gobierno, tienen que interactuar una y otro para que desde la localidad, se tomen en cuenta los nuevos comportamientos, actitudes y valores de la sociedad globalizada y se advierta el valor estratégico de la información para el desarrollo y la democratización de las sociedades.

- **La utilidad** fundamental que han cumplido las políticas de información fue manifestada por 35.3% de los entrevistados como “la posibilidad que estas ofrecen para planificar el desarrollo integral del municipio” seguido de “todas las utilidades” con 32.4% de los informantes a favor de esta opción. Ello permite ubicar las políticas según sus aplicaciones dentro de la tipología expresadas por Páez (1990) como: *sustantivas*, por cuanto se han dirigido a diversos sectores de la vida local; pero también dentro de los rubros de políticas *institucionales*, por cuanto algunas utilidades están referidas al funcionamiento y las actividades internas de la organización; y *distributivas, regulatorias, autoregulatorias y redistributivas*; que se enfocan en garantizar o restringir los derechos de los ciudadanos o a compensarlos por las posibles desventajas causadas por el funcionamiento del sistema.

En lo que se refiere a las **Tecnologías de Información**, los resultados más importantes permitieron observar lo siguiente:

- Los *tipos de sistemas* con los que cuentan los entes municipales, de acuerdo con lo indicado por 64.3% de los encuestados, se encuentran enmarcados dentro de “todas” las tipologías presentadas, que autores como Huidobro, (1992) y Barros (1998) consideran fundamentales para alcanzar grandes avances en la proyección de servicios y la eficiencia de la gestión tales como: conexión a redes telemáticas y corporativas (INTERNET, INTRANET), disponibilidad de programas especializados, programas básicos entre otros. Sin embargo, los referidos autores también concuerdan en que esta tecnología por si sola no podría lograr impactos significativos si no se generan para cumplir funciones específicas o responder a criterios u objetivos determinados.
- Al revisar la *fuerza de los criterios* que son han asumidos para desarrollar los sistemas, se pudo corroborar que –según la información aportada por 42.9% de los analistas encuestados- existe una suerte de combinación de criterios o lineamientos ya que se consideran según las circunstancias: lineamientos emanados de la Alcaldía, de la propia unidad o dependencia municipal, criterios de superiores o iniciativas particulares de los diseñadores de los sistemas. Tal situación permite evidenciar que existe una especie de autonomía dentro de cada ente municipal o paramunicipal, para decidir en materia tecnológica según sus propios objetivos.

Esta tendencia, se ajusta a la idea moderna de sistemas de información planteada por Barros (1998) en la no sólo se incluye la Tecnología de la Información (TI) sino también todas las actividades realizadas por las personas que interactúan con ella, por lo tanto su papel está totalmente determinado por la manera como se realizan las actividades humanas en el referido sistema en cuanto a métodos, prácticas, técnicas y procedimientos. De igual manera, el resultado se podría emparentar con las teorías sobre gestión tecnológica planteadas por Arroz y Katz citados por Newman (1997) y que resaltan la necesidad de reforzar prácticas especiales de aprendizaje que permitan generar innovaciones incrementales en cuanto al uso y manejo de las TI, pero los resultados no concuerdan con las directrices expresadas por las teorías que apuntan a la búsqueda del desarrollo local mediante el uso de este recurso tecnológico.

- En cuanto al *potencial* implícito en los contenidos y servicios que fluyen por los medios tecnológicos, la mayoría de los informantes (50%) indicó que tales potencialidades son “estrictamente operacionales” mientras que una porción también significativa (28.6%)

considera que la tecnología informática disponible, cuentan con potencialidades operacionales pero también socioculturales y estratégico-decisionales.

La posibilidad de contar con valores en los sistemas informáticos que van más allá de lo operativo, resulta importante a la luz de los planteamientos de Bustamante (2000) y Azpillaga, De Miguel y Zallo (2000) quienes refieren que uno de los más importantes valores que se les atribuye a los sistemas derivados de las tecnologías de información son sus contenidos, puesto que un sistema sin valor añadido en servicios no tiene ningún interés para los usuarios potenciales, esto implica la necesidad de diferenciar los contenidos culturales de otros flujos decisionales, productivos e informativos que circulan por los mismos sistemas y que pueden contribuir a superar la ignorancia ideológica y muchos otros problemas de índole social.

- Con relación a los *servicios* ofrecidos por los sistemas informáticos, las respuestas más importantes se mostraron equitativas al indicar que los servicios comúnmente ofrecidos por los entes municipales son: consultas de información, correo electrónico, trámites de servicios públicos y página web (21.4%) o bien “todos” (21.4%) lo cual incluye los anteriores además de llenado de formularios o “sólo consultas de información”(21.4%). Cabe destacar que aunque los referidos servicios se enmarcan dentro de las categorías necesarias para impulsar la tendencia de “Gobierno Electrónico” apuntada por el Libro verde COM (1998), aún se aprecia el carácter de uso Interno que se asigna a estas aplicaciones, y no como un intento de acercamiento entre los organismos de públicos, los ciudadanos y las empresas para mejorar los servicios públicos, el cual representa el fin del Gobierno electrónico. De igual modo, tampoco se visualizan iniciativas democráticas e innovadoras de servicios que aseguren el acceso público a la información que detentan los organismos municipales para alcanzar –a decir de O`Sullivan (1997)- la búsqueda de medios alternativos que permita no solo el acceso a las comunidades, sino incluso la autogestión de los mismos.
- Por parte de los *usos* de los sistemas informáticos, el 78.6% de los encuestados revela que la gran mayoría han sido empleados para “automatizar labores operativas” lo cual los ubica, según Soret (1998), en la categoría de *sistemas de información estratégica*, puesto que este grupo se centra en manipular información para la realización de actividades y tareas cotidianas y para la toma de decisiones; a diferencia de los sistemas estratégicos de información, que permiten tratamiento de información para fines más trascendentes tales como: consolidación de alianzas, aplicación en funciones de innovación y generación de servicios hacia el entorno.

Por otra parte, de acuerdo con la perspectiva de Acebes (1991), el uso exclusivo de las tecnologías de información en funciones administrativas y racionalización de procesos comporta los usos clásicos de la informática en la administración pública de hace más de 40 años atrás y por lo tanto no revela indicios de que la inserción de las tecnologías de información como elemento estratégico en las iniciativas de modernización de los estados que se inició a partir de la década de los noventa.

- Pudo constatarse con un 64.3% de las respuestas aportadas por los encuestados, que el **beneficio** más importantes del uso de la tecnología informática en los entes municipales ha sido “la agilización de trámites administrativos y procesos internos”, lo cual concuerda con las respuestas obtenidas en los ítemes referidos al potencial de los sistemas y los usos que se les han atribuido y que han estado limitados a labores internas de cada ente. Desde esta perspectiva resulta imposible que puedan alcanzarse beneficios importantes

del uso de la tecnología para la comunidad como: mayor eficacia en la recogida de información, compartir información, aprovechamiento de INTERNET para que los ciudadanos y empresas puedan obtener información y servicios públicos, entre otros planteados en el Libro verde COM (1998) y se refuerza la tesis de Maldonado (1998) en la que se pone en tela de juicio el uso democrático real de los medios informáticos en virtud de no han contribuido a: estimular la autonomía de los ciudadanos para investigar, debatir, decidir e influir frente a las organizaciones de poder en torno a cuestiones fundamentales para el desarrollo tecnológico, humano y social.

#### 4. CONCLUSIÓN

El debate sobre el mayor aprovechamiento de las Tecnologías de Información en la sociedad, es teóricamente planteado desde las políticas informacionales por cuanto éstas constituyen la base que permite organizar u orientar las iniciativas y recursos gubernamentales, de manera que las necesidades fundamentales de la comunidad y las perspectivas de gestión interna queden satisfechas mediante la generación de servicios y oportunidades en materia de información que contribuyan a la creación de bienestar y desarrollo integral.

En la práctica de la gestión del municipio Maracaibo, la idea de reorientar las políticas de información para que los recursos tecnológicos de los que dispongan o pueden disponer la Alcaldía y sus entes paramunicipales puedan disponerse para fines de desarrollo local, comienza a cobrar fuerza y se evidencia en la existencia de iniciativas, decisiones, ideas y estrategias; plasmadas en planes, programas, proyectos y otros medios que plantean avances en diversas áreas o sectores tales entre los que se incluye la modernización tecnológica como aspectos primordial, pero también la vinculación interinstitucional, promoción, formación, definición de necesidades y generación de servicios de información en el municipio.

Es además evidente, a partir de los resultados arrojados, que las acciones emprendidas en materia de políticas de información llevan implícita la intencionalidad de favorecer el desarrollo local en virtud de que:

- a) Se han considerado las necesidades y/o requerimientos de información de las comunidades y la discusión de agendas para las salidas más adecuadas en el diseño de nuevas directrices
- b) Existen concepción más abierta hacia las políticas de información vistas no sólo desde la perspectiva del control y la organización sino también como medio para asegurar el derecho y acceso a los recursos informacionales
- c) Han desempeñado un rol más trascendente centrado en dar respuesta a las necesidades de información de los integrantes del municipio
- d) Han sido utilizadas como insumo para planificar el desarrollo del Municipio

Pese a las iniciativas en materia de políticas de información, la situación en materia de orientación de las tecnologías de información hacia fines de desarrollo integral de la población es aún incipiente, dado que aunque existen condiciones en materia de sistemas informáticos y servicios en funcionamiento, estos medios tecnológicos se encuentran limitados al cumplimiento de labores internas de cada ente municipal, siendo el máximo beneficio obtenido de estos usos la agilización de trámites administrativos y automatización de procesos.

Como consecuencia de los resultados planteados, es posible concluir que en el ámbito del Municipio Maracaibo existen esfuerzos por generar políticas que tocan algunos aspectos importantes para el desarrollo local como es el caso de la formación de recursos humanos,

desarrollo de una infraestructura telemática en el municipio, efectividad de los servicios públicos, estímulo a la participación, satisfacción ante demandas y solicitudes, capacitación de la comunidad, entre otros pero es obvio que aún no se han creado mecanismos que articulen estos esfuerzos con la tecnología disponible, o dicho de otra manera, la tecnologías de información no han sido vinculadas a los fines previstos en las políticas establecidas, razón por la cual la tecnología ha sido destinada a labores más inmediatas y proyectos institucionales.

Esto implica la necesidad de fortalecer la concepción y ejecución de vías de acceso alternas e innovadoras para la conducción de las políticas de información de manera que éstas contemplen y concreten el uso de la tecnologías informática como apoyo a los objetivos y estrategias planificadas, considerando que muchos de los condicionantes para el desarrollo local, advierten que este solo será alcanzado cuando el gobierno municipal logre concertar y articular la voluntad política y los esfuerzos técnicos y tecnológicos de los organismos involucrados en los proceso de generación de bienestar común.

#### LISTA DE REFERENCIAS

- Acebes, M. (1991) Las tecnologías de la información en el proceso de modernización de la administración pública. (comp.) *I Jornadas sobre tecnologías de la información para la modernización de la administración pública* (p. 249-267). Madrid-España: Ministerio para las Administraciones Públicas.
- Alvarez, A. (1992) *Análisis de políticas públicas*. España: Centro latinoamericano de administración para el desarrollo (CLAD)
- Andrade, J., Campo-Redondo, M. (1998) Tecnologías de Información en Diseño Organizacional. *Revista Venezolana de Gerencia*. 3 (6), 241-256
- Azpillaga, P., De Miguel, J., y Zallo, R. (2000) Las Industrias Culturales en la economía informacional. Evolución de sus formas de trabajo y valorización (Trabajo no publicado)
- Barros, Oscar (1998). *Tecnologías de la Información y su uso en gestión*. Santiago, Chile. McGraw-Hill. Interamericana de Chile LTDA.
- Bustamante, E. (2000) *Industrias Culturales, Sociedad de la Información y Desarrollo: Las políticas públicas en la Unión Europea*. [Documento en línea] disponible en: [www.quadernsdigitals.net](http://www.quadernsdigitals.net) [Consulta:1993, Febrero 03]
- Carucci, F. (1997) Elementos de gerencial local. Manual para gerentes municipales. 2ed. Caracas-Venezuela: Fundacomun
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (Diciembre 20, 1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.453 (Extraordinario), Marzo 24, 2000
- Decreto 825. Declaración de Internet como servicio público (Mayo 22, 2000) *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 36955. Junio 04, 2000
- Encuentro Internacional de Comunicación para el Desarrollo* (1997). Caracas: Universidad Católica Andrés Bello. Fundación Ecológica Pampero
- Hernández, M. (1994) Servicios municipales: Una experiencia de concesión. J. Lira (comp.) *Problemática y desarrollo municipal* (p. 221-2242) México: Plaza y Valdez editores y la Universidad Iberoamericana
- Huidobro (1992) *Comunicaciones de empresa*. Madrid, España. Editorial Paraninfo S.A.

**Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración**

- Katz, C. (1991) Nuevas y Viejas Tecnologías en América Latina. *Problemas del Desarrollo*. México, Vol. XXII, (84), p. 153-195
- Ley Habilitante (2000) *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 37.076, Noviembre 13, 2000
- Ley Orgánica de la Administración Central (Octubre 5, 1999). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 36.850, Diciembre 14, 1999
- Ley Orgánica de la Administración Pública (2001). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 37.305, Octubre 17, 2001
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación (Agosto 30, 2001). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 37.291, Septiembre 26, 2001
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones (2000). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 36.970, Junio 12, 2000
- Ley Orgánica de Planificación (Noviembre 13, 2001). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.554, Noviembre 6, 2001
- Ley Orgánica del Poder Ciudadano (2001). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 37.310, Octubre 25, 2001
- Libro Verde COM (1998) *La información en el sector público: un recurso clave para Europa*. [Documento en línea] Disponible en: <http://www.echo.lu/legal/en /access.html>
- Lira, J. (1994) Una perspectiva para el análisis u estudio municipales. J. Lira (Comp.) *Problemática y desarrollo municipal* (p. 9-26) México: Plaza y Valdez editores y la Universidad Iberoamericana
- Lira, J; López, J.; y Pérez, H. (1994) Análisis y condicionantes políticas en la gestión municipal: El caso de Palenque, Chiapas. J. Lira (comp.) *Problemática y desarrollo municipal* (p.49-81) México: Plaza y Valdez editores y la Universidad Iberoamericana
- López. M (2001) Potencialidades del Municipio para el desarrollo local en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*. V.6 (No.15), 446-46.
- Lugo, J. (1998) *Información de Estado*. Maracaibo, Venezuela: Vennett Editores, S.A.
- Maldonado, T. (1998) *Crítica de la razón informática*. España: Ediciones Paidós Ibérica.
- Miranda, A. (1997) Globalización y Sistemas de Información: Nuevos paradigmas y nuevos desafíos. (Comp.), *La Educación superior en el siglo XXI: Visión de América Latina y el Caribe*: Tomo II (p.1009-1021) Caracas-Venezuela CRESALC/UNESCO.
- Morales. E. (1999, Agosto) *El derecho a la información y las políticas de información en América Latina* [Documento en línea] Ponencia presentada en la 65th conferencia general de la IFLA, Bangkok, Tailandia. Disponible: <http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/056-1375.htm>
- Neüman, M. (1997) Generación de capacidad tecnológica en la industria informativa. El caso del diario Panorama. Maracaibo-Venezuela: Astro Data S.A.
- Páez, I. (1992) *Gestión de la Inteligencia, aprendizaje tecnológico y modernización del trabajo informacional: Retos y oportunidades*. Caracas-Venezuela: Instituto de estudios del conocimiento de la Universidad Simón Bolívar/ CONICIT

**Segundo Congreso Argentino de Administración Pública. Sociedad, Estado y Administración**

- Páez, I. (1990) *Información para el progreso de América Latina*. Caracas– Venezuela: Universidad Simón Bolívar
- Paredes, A. (2000, Junio 6) Decreto del Estado promueve uso de internet en la dependencia públicas. *Diario Panorama*, p, 1-4
- Ponjuán, G. (1998) *Gestión de la información en las organizaciones*. Chile: Centro de capacitación en información en información prorectoría (CECAPI), UNIVERSIDAD DE CHILE
- Primera, N., López, M. Y Montes de Oca, Y. (2000) *Modernización de los sistemas de información en la Alcaldía de Maracaibo*. Ponencia presentada en el V Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública. República Dominicana.
- Ronai, M. (1994) L'État comme machine informationnelle. (comp.), *Gestión de la Información: Reseñas de documentos*. (No.12.) Santiago de Chile: Edición CEPAL-CLADES. (p. 96-101)
- Ros, Juan (1996) Políticas de información y documentación. Lopez, José (coord.) *Manual de información y documentación*. Ediciones Pirámide, S.A. Madrid-España. (p.99-109)
- Ros, J. Y López, J. (1994) *Políticas de información y documentación*. España: Editorial Síntesis
- Soret, I.(1998) Planificación de los Sistemas de Información Empresariales. *Esic-market*, (99), 113-130
- Subirats, J. (1989) *Análisis de políticas públicas y eficacia de la administración*. Madrid-España: Instituto Nacional de Administración Pública