



ANÁLISIS GNOSEOLÓGICO ORIENTADO AL DESARROLLO DE MEJORES ESTRATEGIAS GERENCIALES APLICADAS EN LA GESTIÓN PÚBLICA “UNA VISIÓN AMPLIADA PARA EL SECTOR PÚBLICO”

RECIBIDO: julio 2014 ACEPTADO: Octubre 2014

Kadi, Omar

URBE- Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela
ingenierokadi@gmail.com

Maduro, Lizmary

URBE -Universidad Dr. Rafael Bellosó Chacín, Venezuela
Lizmary_maduro@hotmail.com

RESUMEN

Este artículo tuvo como propósito la revisión asertiva de informaciones sobre el análisis del conocimiento humano enfocado al desarrollo de mejores estrategias gerenciales. Caracterizándose por ser de tipo descriptivo, con diseño no experimental documental; llegando a la revisión de estudios similares basados en datos provenientes de otros materiales impresos. Se buscó dar una orientación de calidad basada en la gestión del conocimiento para las estrategias gerenciales con una visión en el sector público, tomando como bases las exposiciones teóricas relacionadas con Bitoraje y Elayne (2011), Torrealba, Flores y Flores (2009), Moreno (1995), Alvarado (1990), entre otros desarrolladores de temas sobre las estrategias gerenciales y la gnoseología. Por lo cual se evidencia que las organizaciones de vanguardia, dentro de un mercado global competitivo, buscan involucrarse con los enfoques más actuales que hayan llevado al éxito a diversas instituciones. Ante estos planteamientos pueden preguntarse sobre esos lineamientos que deberían gerenciar una empresa, dentro de esta ola de cambios donde convergen estrategias, técnicas y filosofía. Esto trae lógicamente una reacción en cadena, originando una manera diferente de Gerenciar (heterodoxa) resaltando la existencia de infinitas interacciones voluntarias o no, que se dan dentro de una organización caracterizándola como sistema complejo, y que pudieran ampliar la visión del estado del arte de la gerencia basándose en diversas corrientes del pensamiento administrativo.

Palabras clave: gnoseología, análisis gnoseológico, estrategia, gerente, sector público.

GNOSIOLOGICAL ANALYSIS ORIENTED DEVELOPMENT OF BEST MANAGEMENT STRATEGIES APPLIED IN PUBLIC ADMINISTRATION "AN EXPANDED VISION FOR THE PUBLIC SECTOR"

ABSTRACT

This article was aimed assertive reviewing information on the analysis of human knowledge focused on developing best management strategies. Characterized by being descriptive, non-experimental design with documentary; reaching review of similar studies based on data from other printed materials. We sought to provide guidance based quality management knowledge management strategies with a vision in the public sector, on the



basis of theoretical presentations related Bitoraje and Elayne (2011), Torrealba, Flores and Flores (2009), Moreno (1995), Alvarado (1990), among other topics developers managerial strategies and epistemology. By which there is demonstrated that the organizations of forefront inside a global competitive market, seek to interfere with the most current approaches that have led to the success to diverse institutions. Before these expositions they can wonder on these limits that should manage a company, inside this wave of changes where strategies, technologies and philosophy converge This brings logically a chain reaction, originating a different way of Managing (heterodox) highlighting the existence of infinite voluntary interactions or not, that give each other inside an organization characterizing her as complex system, and that could extend the vision of the condition of the art of the management being based on diverse currents of the administrative thought.

Keywords: gnoseology, gnosiological analysis strategy, manager, public sector.

INTRODUCCIÓN

Desde siempre ha existido mucha competitividad en la gerencia; y esto en tiempos actuales se ha incrementado debido a la globalización; al desarrollo tecnológico dentro de las empresas, las nuevas tendencias en el mundo de la economía, la reducción de vida de los productos, lo que hace influyente desarrollar habilidades y estrategias gerenciales adquiriendo información, incorporarlo a la empresa, compartirlo para luego ponerlo en práctica, de tal manera que se comprenda que se requiere mucho más que un método casual o incluso involuntario; que coadyuve en la gestión del conocimiento si se desea triunfar en la economía actual y futura.

Por su parte, el accionar de todo gerente se refleja como esa persona responsable del éxito o fracaso de la empresa, es decir, aquella que posee una acción responsable de sus hechos como profesional responsable de las decisiones y directrices. El gerente, a su vez es visto como indispensable para dirigir los asuntos de la misma; siempre que exista un grupo de individuos que persigan un mismo objetivo.

En este principio, se hace necesario para el grupo, trabajar unidos con el propósito de lograr el objetivo. Por otra parte los integrantes del grupo deben subordinar, hasta cierto punto, sus deseos individuales para alcanzar las metas de todos, y la gerencia debe promover liderazgo para el trabajo de equipo.

Por su parte, Alvarado (1990) señala que la combinación apropiada de tres habilidades como la humana que es la capacidad que debe tener el gerente para trabajar de manera efectiva entre los miembros de un grupo logrando la cooperación entre ellos, la conceptual que es la capacidad que debe tener para analizar si los cambios en alguna parte de la organización afectan o pueden afectar a los demás elementos y la técnica que es la capacidad que tiene de usar sus conocimientos para realizar cualquier actividad, varía a medida que un individuo avanza en la organización, desde el nivel de gerencia a los altos puestos gerenciales.



Seguidamente; a criterio de los autores de esta investigación; es condición el contar en los niveles bajos de las decisiones gerenciales con personas de mayores conocimientos técnicos; mientras que en los niveles medios y altos, el requerimiento de habilidades conceptuales serán las dominantes, sin embargo, variará en relación inversa a los conocimientos técnicos, es decir, su necesidad aumentará a medida que se ascienda en la escala jerárquica que vayan logrando por separado los gerentes o miembros del equipo de gerencia.

Ahora bien, Bitoraje y Elayne (2011, p. 113) dicen:

“Frente al creciente descontento respecto del desempeño del gobierno democrático, el control de la gestión pública marca una importancia creciente en la administración de los entes públicos, como proceso que consiste en controlar las acciones, a través de las cuales se alcanzarán los objetivos planteados por la institución; es el proceso de verificación de los resultados, para demostrar que las políticas o acciones tomadas se corresponden con los objetivos, y en caso contrario aplicar las medidas correctivas necesarias”.

Debido a lo anterior, y en concordancia con Ochoa (2008), se debería establecer una nueva política, con la no se encuentren obstáculos sobre los modelos de gestión pública presentes en el sistema, lo cual devengará requerimientos sobre elementos de innovación, que permitirán el avance de nuevas políticas públicas en la práctica.

Adicionalmente en la actualidad, existen entidades que desempeñan sus funciones buscando la eficiencia, lo nuevo e innovador para así buscar una ideología diferente en cuanto a formar personas que se puedan capacitar para representar cada departamento al cual estén al frente poniendo en práctica las estrategias gerenciales aprendidas. Esto se puede alcanzar, desarrollando mejores estrategias gerenciales que definen el alcance de los programas y proyectos, los logros de los mismos en cuanto a eficacia, eficiencia y efectividad, por lo cual, a criterios de los investigadores de este trabajo una estrategia vendrá a ser “un proceso que permite que una organización sea cual sea, logre los objetivos planteados a través del seguimiento y evaluación periódica de los mismos”.

Cónsonos con las ideas anteriores de los autores de la investigación, se presentan entonces Torrealba, Flores y Flores (2009), quienes expresan que las técnicas de control pretenden mejorar los sistemas de información, y que éstos deben sustentar el proceso de toma de decisiones gerenciales efectivas, oportunas y acertadas.

EPISTEMIA DE LA GNOSEOLOGÍA, UNA BASE CREADA PARA LA TEORÍA DEL CONOCER

De acuerdo con Campeotto (2005) La evolución conceptual de la gnoseología, filosofía del conocimiento, teoría del conocimiento o epistemología en la actualidad no significa lo mismo. Hoy en día, intenta descubrir las causas que originan el conocimiento humano en general y no desde un enfoque sistemático en particular; es una parte de la filosofía que investiga la importancia del conocimiento humano, desde su acto crítico.

Desde un enfoque más restringido, la gnoseología es considerada como una disciplina filosófica que valida el conocimiento en general, todo la disponibilidad y los medios que empleamos para llegar a conocer cualquier objeto que exista en forma real (enfoque aristotélico) o ideal (enfoque platónico). En resumen, la Gnoseología es la disciplina filosófica que estudia, interpreta y analiza el conocimiento humano en forma general.

Según Moreno (1995), cuando se habla de una episteme, se estaría haciendo referencia a un modo general de conocer. Modo porque se sustenta en una condición, una clase, en su habitus, en su ser concreto. Por consiguiente, visto desde la perspectiva Modo y Habitus, la Episteme es producida en el marco histórico de un “modo de Vida” de un grupo humano en un tiempo específico; es decir, parte del conocimiento cotidiano en el entorno social y temporal de una comunidad en particular. Ante esto, tanto los autores de la investigación, como el autor citado, manejan el criterio único de expresar que la episteme se establece en la dialéctica de una praxis de vida cultural de un pueblo.

De acuerdo con Medina, Cuñarro y Guillen (2012) la teoría del conocer se caracteriza por estar cimentado en una episteme racional, por prácticas institucionales regidas por la planificación, el orden, la jerarquización, especificación de funciones, instrumentos técnicos, objetivos y metas bien definidas.

Pudiendo esbozarse, entonces, en concordancia con los autores antes citados, que la Gnoseología resume a plenitud la episteme antes mencionada, ya que se maneja como el conocer del conocimiento general de ser humano, y la Episteme es el modo de conocer en el tiempo de un grupo de persona en particular desde su modo de vida, pero estas pertenecen a una sola familia que es el conocimiento.

Seguidamente en la figura N° 1 se muestra la aplicación de todos estos discernimientos a la gerencia empresarial, a lo cual Calderón (2011) se refiere como a la generación de calidad a través del conocimiento, el encuentro emocional y la sociedad de saberes; para ello el ser humano debe:

Figura 1. Aplicación del conocimiento



Fuente: elaboración propia. Basado en Calderón (2011).



- Ser el responsable de su propio proceso de aprendizaje
- Tener una actividad mental constructiva ya que es el resultado de un proceso de construcción social
- Tener un facilitador de aprendizajes (ambiente y orientación hacia el saber cultural).

En este orden, Martínez, (2000, s/p) citando a Erwin Schrödinger, quien fuese Premio Nobel en 1967, que "...la ciencia actual nos ha conducido por un callejón sin salida y que la actitud científica ha de ser reconstruida, razón por lo cual la ciencia ha de rehacerse de nuevo".

Aunado a ello es importante tener un buen conocimiento de las tendencias epistemológicas y saber usarlas correctamente, ya que esto va a servir para vivir acorde con nuestra sociedad. Las tendencias epistemológicas deben ser usadas para aprender y enseñar, en todos los niveles dentro de las instituciones públicas como privadas.

ANÁLISIS DEL CONOCIMIENTO GNOSEOLÓGICO APLICADO A LAS ESTRATEGIAS GERENCIALES

Las fronteras del conocimiento gnoseológico (conocimiento humano) se han desbordado, o más bien parecen ya no tener límite; el conocimiento del hombre ha abierto posibilidades de intervención en cuanto esfera de la vida humana y de la naturaleza se pueda imaginar; de las comunicaciones a la actividad mental, del genoma humano a la exploración del espacio, de la procreación a la carta a formas sin precedente de invadir la privacidad de las personas.

Por otra parte, el hombre desde que nace adquiere conocimiento debido a las diversas necesidades que se le presentan en la vida, por instinto y basado en la experiencia sin teoría ni razonamiento. Este conocer empírico es también adquirido producto de la interrelación del hombre con la sociedad y su entorno; por lo tanto, es un conocer evolutivo y puede definirse como simple opinión que necesita ser comprobada a través de razonamientos lógicos, llegando así a la episteme.

En este mismo orden de ideas, a criterio de los autores de la investigación; el hombre de gerencia y de decisiones para poder comprender, transformar o modificar procesos o leyes que regulan la naturaleza, la historia y hechos sociales, deberá adquirir el conocimiento científico; mediante el cual podrá hacer generalizaciones sobre los objetos, atendiendo exclusivamente a elementos de los fenómenos relacionados entre sí. Sintetizándose, en un paradigma moderno como el siguiente: el hombre de gerencia organizará el saber, superará experiencias cotidianas, y llegará a un saber sistemático, ordenado, coherente, verificable, preciso, especializado y universal.

Ante todo lo expuesto, la gestión del conocimiento, visualizada como estrategia gerencial, "es la que favorecería la innovación, la asimilación y adaptación a los cambios mediante la aplicación del conocimiento", tal como lo expone Guédez (1995 p: 25). El autor, además, afirma que la actividad intelectual y productora de conocimientos, y por



ende el uso frecuente de la información y el conocimiento para innovar, se han convertido en el elemento de supervivencia de las organizaciones.

Por consiguiente, Hernández (2005, p. 4) estima:

“La gerencia debe enfrentar hoy en día la posibilidad de adaptarse o perecer ante los nuevos retos, adecuarse implica flexibilizarse lo cual requiere la incorporación de nuevos enfoques y desechar métodos que ya no están acordes con las realidades”.

Seguidamente, los roles fundamentales de la gerencia, como expone el autor antes mencionado involucran, además de las funciones habituales de planificación, organización, dirección y control, la definición de una filosofía de cómo se va a llevar a cabo cada una de estas funciones, un balance adecuado con énfasis en la productividad y la transparencia en el uso de los recursos, en términos de retorno de la inversión, desarrollo social, promoción y expansión de los productos logrados, y la alimentación del sistema.

Implica no sólo la adopción de los atributos de las funciones o modelos tradicionales de la gerencia, sino también de la innovación de nuevas tendencias, tales como: calidad total, reingeniería, planificación estratégica, gestión del conocimiento y capital social, las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el marco de la sociedad del conocimiento, las cuales son parte activa de los procesos dinámicos de la gerencia contemporánea.

De acuerdo con Lira (2005, s/p):

“Las gestiones de la innovación, así como las organizaciones en general, públicas y privadas, ameritan un continuo análisis y seguimiento de las variables del contexto externo que le impactan. En este sentido, cabe destacar que la gente es la que hace la innovación y de allí que su gestión y dirección juegan un rol clave”.

En este sentido, lo que se tiene por delante son retos, entendimiento y ejecución de prácticas de gestión de talentos que apoyen los procesos de creatividad e innovación en las organizaciones.

PLANTEAMIENTO DE ESTRATEGIAS GERENCIALES ENFOCADAS A LA GNOSEOLOGIA DEL ÉXITO EN LA GESTIÓN PÚBLICA

Actualmente, las empresas deben contar con estrategias que les permitan cumplir sus objetivos, de este modo se pueden realizar labores bajo la guía de un plan estratégico, lo cual ayudará a que la organización se desarrolle de una manera agradable, exitosa y consistente.

De acuerdo con Halten (1987):

“Las estrategias gerenciales son el proceso a través del cual una organización formula objetivos y está dirigido a la obtención de los mismos. Estrategia es el



medio, la vía, es el cómo para la obtención de los objetivos de la organización. Por otra parte es el arte (maña) de entremezclar el análisis interno y la sabiduría utilizada por los dirigentes para crear valores de los recursos y habilidades que ellos controlan. Para diseñar una estrategia exitosa hay dos claves; hacer lo que hago bien y escoger los competidores que puedo derrotar. Análisis y acción están integrados en la dirección estratégica”.

Debido a lo antes citado, se confirma entonces según el criterio de los investigadores de este trabajo, que el poder desarrollar una estrategia que sea innovadora y adecuada para la empresa; generará diversos factores de éxito. Además la haría sostenible en el mercado, agregándole la adecuación como un componente mucho más central de la ventaja competitiva, alejándola de sus competidoras más cercanas y de lo que la mayoría alcanzaría percibir.

En el contexto organizacional, la gerencia de recursos físicos, financieros, mercadológicos, comunicacionales, tecnológicos y talento humano requiere de diversas estrategias conducentes a alcanzar el éxito en el logro de sus objetivos, el posicionamiento, la competitividad y la permanencia en el transcurrir del tiempo.

Respectivamente, las organizaciones del área de tecnologías de información ameritan de diversas estrategias gerenciales ante los constantes cambios y retos de la sociedad actual del conocimiento, las interconexiones e innovaciones tecnológicas contribuyen al intercambio de saberes y al desarrollo de la humanidad, más allá de las barreras del tiempo y el espacio.

Consecuencialmente, según los autores de este artículo el nuevo paradigma gerencial debe estar basado en la construcción de compendios de las mejores prácticas estratégicas; así como, la conformación de equipos de talento humano asertivos, con capital intelectual comprobado, además de hacer acompañar de un liderazgo efectivo que promueva el desarrollo organizacional, personal y humano dentro las estructuras inteligentes que promocióne la sostenibilidad en todos los aspectos.

Lo anteriormente planteado ayuda a que las empresas conozcan lo que son y lo que quieren llegar a ser, consiguiéndolo con una buena planificación y ejecución de su estrategia. La planificación estratégica tiene mucha importancia, porque permite que las empresas puedan seguir siendo competitivas, y aún más, para que amplíen su mercado.

Por su parte, Drucker (1999) plantea que para el logro satisfactorio de una estrategia es necesario, que se definan los objetivos así como los indicadores que ayudará a que se alcancen dichos objetivos.

Seguidamente, expone el autor que sin planes los gerencióadores estratégicos no pueden saber cómo organizar a la gente y los recursos. Sin un plan, no pueden dirigir con confianza o esperar que otros los sigan; y sin un plan, los gerentes y sus seguidores tienen muy pocas probabilidades de lograr sus metas o de saber cuándo y dónde se están desviando de su camino. El control y seguimiento se convierte en un ejercicio fútil



ocurriendo con frecuencia, que los planes erróneos afecten la salud de toda la organización.

Siguiendo este mismo orden de ideas, Fernández (2001) habla del Balanced Score Card (Sistema Balanceado de Indicadores de Gestión) como uno de los más importantes modelos de planificación y gestión en los últimos años, ya que es una forma integrada, balanceada y estratégica de medir el progreso actual suministrando la dirección futura de la compañía.

El Balanced Score Card (BSC) o Cuadro de Mando Integral (CMI) es un modelo de gestión que ayuda a las organizaciones a transformar la visión y estrategia en objetivos operativos, que a su vez constituyen la guía para la obtención de resultados.

Por su parte, la utilidad correcta de este modelo no depende del tipo de organización ya que no solo se apega a grandes empresas de alta rentabilidad y a mercados altamente competitivos, sino que también beneficia a organizaciones pequeñas, locales sin apegos al lucro, con problemas de rentabilidad y entornos regulados. Por lo cual, este modelo se hace aplicable a las organizaciones que tengan problemas para mejorar su planificación y gestión, así como el alcance y características del modelo que ya tengan preestablecido; resaltando la importancia de poder adaptar la herramienta a las características, situación y necesidades de cada organización.

En otro orden de ideas, según Kadi y Escola (2012), para los venezolanos en general, se hace necesario tener una gestión pública que los dignifique y atienda efectivamente en sus penurias, carencia que se vislumbra en todos los escenarios posibles, a lo cual Ochoa (2008) indica que a finales de los noventa cuando recién nació un nuevo gobierno que se presentó al proceso electoral con un proyecto de Estado y sociedad alternativo al neoliberalismo, asistieron a Venezuela en un proceso de transformación impulsado por el Estado venezolano a través de políticas estatales, promotoras de la equidad, la justicia social y la democracia participativa, donde deben entonces emanarse los innovadores con pensares estratégicos que hagan que dichas acciones encajen cuasi perfectamente e todos los escenarios habidos, sin tener discordancia por aristas de índoles diferentes.

Continúa Ochoa (2008) estableciendo que se está un proceso que ha pasado por la transformación del propio Estado, el cual ha definido a través de un nuevo marco constitucional, nuevas leyes, programas, proyectos y otras formas de prescripción de las orientaciones transformadoras, tanto en lo que respecta a fines como a estrategias o procesos para formular e implementar estas orientaciones, bien llamadas políticas públicas.

GESTIÓN PÚBLICA: ENFOQUE DEL CONOCIMIENTO GNOSEOLÓGICO Y ADICIÓN DE LAS MEJORES ESTRATEGIAS DE ALTA GERENCIA

En una nación es necesario contar con una gestión pública eficiente que se encargue de velar por su desarrollo económico e intelectual. En este sentido, el Estado es el encargado de velar que esto se cumpla dentro y fuera de las empresas promoviendo e



impulsando a la formación del gerente; el cual será el representante encargado de llevar las riendas de cualquier institución.

Se podría afirmar entonces que una de las funciones del Estado sería esta: para que se desarrolle se necesitan pautas que sean cumplidas, lo que implica que los compromisos contraídos por los representantes de la política pública sean verosímiles.

Para Seijo y Añez (2008) al adicionar estrategias de alta gerencia se puede lograr la incorporación a la gestión del conocimiento (conocimiento gnoseológico) en el interior de las entidades públicas, permitiendo una transformación de la cultura de este funcionario y las organizaciones. En este aspecto, se hacen interesantes sugerencias sobre las transformaciones en la política pública a nivel educativo y formula estrategias para cumplir con los objetivos propuestos.

Seguidamente, al desear un enfoque del conocimiento holístico en la gestión pública se deben tener presentes todas las posibilidades existentes y trabajarlas a fondo. Una parte muy importante de este conocimiento holístico, según Orellana (2012), es la ayuda que pueden ofrecer las otras personas con las cuales se relacionan a diario. Para que esta ayuda pueda realizarse, sin embargo, se debe estar alerta a las ideas que los otros entreguen; escucharlos cuidadosamente, sin criticarlos, antes de haberles entendido por completo y sin competir con las otras personas con las propias ideas.

En tal sentido, Seijo y Añez (2008, p. 24) dicen que el conocimiento en la gestión pública:

“Debe plantearse como un agente activo que estimula a los ciudadanos a participar social y responsablemente en la vida pública, contribuyendo en la búsqueda de ese bien común; esta situación obliga a los políticos a rendir cuentas de su actuación y crea exigencias éticas de solidaridad entre los ciudadanos y funcionarios públicos”.

Los autores continúan ampliando cuando exponen que:

“El estudio del conocimiento en la gestión pública, sugiere el reforzar la confianza en los organismos públicos, para lo cual se debe colocar en marcha, una definición de una misión clara para el servidor público, de tal forma, que puedan ayudar a los poderes públicos, a encontrar nuevos medios de valorar la integridad y cohesión con los ciudadanos respecto a rasgos valorativos sobre los cuales interactuar como parte de la función pública” (P. 24).

En concordancia con esta cita de los autores anteriores, se presenta lo manifestado por Serna (1996) quien indica que es la alta gerencia corporativa la que debe liderar el desarrollo de los procesos gerenciales, obligándose así a enfrentar las situaciones de cambios e incertidumbre que podrían encontrarse en el entorno donde se desenvuelven las instituciones que lideran, tomando en cuenta el papel que juegan los principios corporativos enfocados como el conjunto de valores, creencias, normas, y filosofía de gestión, que regulan la vida de una organización.



Seguidamente, Drucker (1999) expone tres años después que el reto principal de la gerencia está en desarrollar el capital humano, permitiendo estructurar y sistematizar el conocimiento desarrollado dentro de la misma empresa, por cuanto el mundo que surja del presente reordenamiento de valores, creencias, estructuras sociales y económicas, sistemas e ideas políticas, será diferente de cualquier cosa que pueda imaginarse.

En consecuencia, García (2012, p. 6) comenta que:

“las nuevas realidades del siglo actual ameritan novedosas maneras de aproximación al fenómeno gerencial en las organizaciones, cuya estructura y funciones evoluciona en el presente hacia formas todavía no imaginada por nosotros en su totalidad, producto de las interacciones humanas a escala planetaria, tanto en el nivel individual como organizacional, en un contexto rápidamente cambiante donde se plantean permanentemente nuevos retos para el ingenio y el intelecto humano”.

Según Navas (2010), la New Public Management (o Nueva Gestión Pública, NGP) está basada en un modelo de gestión inspirado en la estructura gerencial y la organización de las empresas privadas, cuyas principales características son la gestión por resultados, la orientación hacia el mercado, la promoción de la competencia, el enfoque en los productos, la gestión total de calidad y un esquema de rendición de cuentas sobre los resultados.

Este modelo del autor y en congruencia con los redactores de esta investigación, surge como herramienta ideal para permitir focalizar la atención de los miembros de toda organización; sobre los procesos, garantizando que los productos o servicios de la administración respondan a las necesidades de los ciudadanos de modo eficiente y con altos estándares de calidad.

Por su parte, todas estas características suponen una serie de ventajas de la NGP con respecto al modelo burocrático tradicional hasta ahora concebido en las organizaciones, en la medida en que brinda herramientas a los gerentes y funcionarios para ejecutar sus tareas en forma flexible, eficiente y transparente, estimulando el liderazgo y la innovación en el sector público, particularidades que se han asociado tradicionalmente sólo a la administración de empresas privadas.

Así mismo, al poner en el centro del modelo al ciudadano, se introduce una ruptura fundamental con la perspectiva tradicional capitalista, pues el objetivo final de la administración pública debe siempre consistir en tramitar de manera eficaz las demandas de los ciudadanos, garantizando la prestación de servicios de calidad y ajustados a sus necesidades.

Seguidamente, para Navas (2010), y en línea con los autores de este trabajo; los procesos de cambio generados por la implementación de la Nueva Gerencia Pública se encuentran enmarcados por lo general en cuatro grandes categorías, las cuales se deberían evaluar cómo se expresa a continuación:



- Estado racionalizado o Lean State: el enfoque de Estado racionalizado consiste en analizar cuáles son las necesidades de los ciudadanos y qué agentes privados, públicos y asociaciones; pueden prestarlos con mayor eficiencia y calidad, de modo que el Estado haga sólo aquello que los ciudadanos no puedan conseguir por sí mismos en el mercado.

En el resto de los casos, el papel de la administración pública ha de enfocarse en la regulación de los servicios y la potenciación de sinergias entre el sector público y el privado, para satisfacer las demandas ciudadanas. El Estado racionalizado está estrechamente relacionado con una forma de administración denominada Lean management, que se encamina a lograr la eficiencia económica mediante un proceso de mejora permanente de los servicios prestados, el aprovechamiento del potencial de los funcionarios, la orientación a la consecución de objetivos y una estructura organizativa horizontal y basada en procesos.

- Separación de los niveles estratégico y operativo: la estricta división de las esferas políticas y administrativas resulta fundamental para la nueva gerencia pública, en la medida en que la primera se enmarca en el ámbito de la gestión estratégica, encargada de definir las políticas globales y sus criterios de aplicación, mientras que la segunda asume un papel de carácter operativo en el que se precisa la manera como se suministran los servicios a los ciudadanos, con base en los lineamientos generales establecidos en el nivel estratégico.

Esta división, denominada gestión por contratos, permite que cada esfera se especialice en lo que hace mejor, reduciendo el riesgo de que los intereses políticos permeen la aplicación de los programas o que los funcionarios técnicos sean quienes decidan el carácter de las políticas públicas.

- Nueva actitud de servicio: dada la importancia que se le da al ciudadano en el modelo de la nueva gerencia pública (NGP), un elemento esencial de los procesos de cambio apunta hacia una nueva actitud de servicio, en la que la administración pública deja de concebirse como un instrumento coercitivo dotado de soberanía y empieza a percibirse como un órgano cuyo papel consiste en la prestación de servicios a la sociedad. Esto implica que la gestión pública se orienta hacia la identificación de las demandas de los ciudadanos y su satisfacción por medio de mecanismos eficientes, efectivos y de calidad.

- Nuevo modelo de gestión: la NGP se basa en un modelo de gestión inspirado en la estructura gerencial y la organización de las empresas privadas, cuyas principales características son la gestión por resultados, la orientación hacia el mercado, la promoción de la competencia, el enfoque en los productos, la gestión total de calidad y un esquema de rendición de cuentas sobre los resultados. Este modelo permite focalizar la atención sobre los procesos y garantiza que los productos o servicios de la administración respondan a las necesidades de los ciudadanos de modo eficiente y con altos estándares de calidad.



Ahora bien, sintetizando los puntos antes expuestos y tomados como gran aporte por Navas (2010) al desarrollo y objetivo central de este trabajo documental, se expresan también los valorables resultados encontrados por Levy (1998, p. 1) sobre gestión socio-política de gobierno, la cual es parte de un indicador por excelencia de la gestión pública en cualquier país de América Latina o el resto del mundo; ya que por muy distintas que puedan ser las “interpretaciones sobre los fundamentos de las actuales crisis de los Estados, invariablemente se aprecia al menos una convergencia: la de que existe un hiato entre Estado y Sociedad”.

Según Mayntz (1993, citado por Levy, 1998, p. 1) se:

“observa que la ingobernabilidad se hace manifiesta en el radicalismo político, en la desestimación del sistema partidario, en la emergencia de nuevos movimientos sociales, en formas de protesta no ortodoxas, en las crecientes tasas de criminalidad y en la privatización de la fuerza”.

Con todo esto, no se desea más que asentar el gran desequilibrio que ha causado el aislamiento burocrático por una parte, y la privatización del Estado por otra, causando una opacidad de éste ante la mayor parte de los ciudadanos, haciendo que se vacíe progresivamente de su legitimidad. En muchos casos también se verifica el rechazo de ciertos sectores de la sociedad sobre la aceptación de políticas públicas predeterminadas, que se alejan en gran medida de la necesidad primaria de los pueblos organizados.

En consonancia con el nuevo modelo de gestión de la NGP presentado por Navas (2010), se apoya lo expuesto por March y Olsen (1995); sobre el reconocimiento de la necesidad del Estado de ejercer el poder político a través de una acción combinada con la sociedad civil remite al eslabón que une ambos elementos, que es la accountability o responsabilidad (rendición de cuentas), lo cual no es más que la obligación de rendir cuentas y asumir responsabilidades ante los ciudadanos, impuesta a aquellos que detentan el poder del Estado.

Sin embargo, a criterio de los autores del documento en desarrollo, es importante resaltar que el rendir cuentas, se desprende de explicaciones elaboradas – accounts (responsables); cuyo significado debe ser entendido y aceptado por todas las partes involucradas, para que se pueda plantear y evaluar la acción colectiva.

Bajo todas estas premisas y acciones citadas, y a consideración de los autores de esta investigación; la mejor propuesta para el éxito de la gestión pública en Venezuela y Latinoamérica se establece en el modelo de una nueva percepción de las acciones sociales y los movimientos de esta índole que han sido avasallantes en los países de América Latina.

Asistidos a su vez, bajo enfoques estratégicos y de pensamientos holísticos; en los que se integren las responsabilidades de los funcionarios del Estado, así como la cultura responsable como acción de formación del nuevo gerente público. Siempre orientado a la eficiencia más que a la eficacia, dados los tiempos dinámicos y actuantes que

condicionan la existencia no efímera del hombre en el entorno político-estratégico de la gestión pública como nuevo modelo de alta gerencia competitiva.

CONCLUSIONES

Sin menoscabos ni acciones de duda, se debe impulsar desde las bases del Gobierno Nacional y sus dependencias adscritas, el desarrollo del conocimiento como única opción para lograr hacer frente a los cambios de la sociedad actual, la cual se deriva entre políticas de carácter social y otras con plusvalías capitalistas mejor pensadas. Pero que en realmente coinciden en la exigencia de una labor constante en materia de gestión social del conocimiento, donde las funciones gerenciales tracen el camino de la investigación hacia su desarrollo, haciendo viables sus metas, estructurando y organizando cada una de sus fases, lográndose así facilitar su cumplimiento óptimo y el máximo aprovechamiento de los recursos disponibles en el país y los ofertados por las gestiones públicas y privadas.

Por otra parte, el gerente público deberá ser una persona, proactiva, dinámica, con visión amplia, con conocimientos administrativos modernos, verdadero, estratega, líder, facilitador, delegador, con aperturas a las tendencias sociales e innovador. Que pueda interpretar y producir los cambios sin originar conflictos. Con cultura, responsable, disciplinado, con ética, valores definidos y que conozca a dónde quiere llegar y cómo lograrlo, que labora en un entorno donde predomine el interés colectivo sobre el interés individual; tal como lo avala Rubino y Fermín (1997).

Seguidamente, en la era del conocimiento, las organizaciones deberán tener en cuenta que la estrategia será ante todo un instrumento de aprendizaje, que implica un conjunto de comportamientos a seguir para obtener o alcanzar objetivos a futuro.

En otro orden de ideas, las estrategias gerenciales exigen un proceso posterior de seguimiento de sus acciones que evalúen periódicamente sus resultados, objetivos y metas. No solo las grandes empresas necesitan planificar, sino también las medianas y hasta las pequeñas. La relación entre el pensamiento y acción debe cumplirse no solo en la planificación de la empresa, sino también en la toma de decisiones y en todas las fases de la gerencia.

Igualmente, lograr que los gerentes públicos muestren los resultados obtenidos de sus gestiones, es decir, cumplimiento de las acciones responsables (acción de rendir cuentas) asociadas a sus funciones y avaladas en todos los estatutos legales de la gestión pública; para que los directores de las grandes corporaciones del Estado entiendan e internalicen la importancia que tiene la eficiencia de la gerencia pública para lograr una relación armónica con todos los miembros de la comunidad que se encuentran bajo su responsabilidad.

Por su parte, el personal que forma parte de las líneas altas y medias de la gerencia pública o de la administración pública debe tener formación en ciencias y técnicas de gobierno, ya que las mismas representan las bases teóricas para que la formación unida al entrenamiento práctico, logre elevar la capacidad de estos hombres y mujeres al



servicio de la ciudadanía. Siempre priorizando la construcción y desarrollo de una actitud gerencial estratégica, que comienza con la formación de gerentes o funcionarios públicos.

Finalmente, aunque el cambio organizacional en la gestión pública ha sido de eventual innovación, y a pesar que las etapas del cambio, rigen canalización, instrumentación e innovación; tienen características peculiares que no necesariamente llevan un seguimiento racional, es decir, cada fase requiere de análisis específicos para abordar las acciones o funciones del cargo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, J. (1990). El gerente en las organizaciones del futuro. Venezuela: Ediciones UPEL.
- Bitoraje, M. y Elayne N. (2011). Indicadores de gestión: herramienta informativa del control de la gestión pública. Revista Venezolana de Gestión Pública. Volumen 2, número 2. (Pp. 111-140).
- Calderón, R. (2011). Constructivismo y aprendizaje significativos. Documento en línea. Disponible en: <http://www.tecnicas-de-estudio.org/articulos/constructivismo4.htm>. Consulta: 16/06/2013.
- Campeotto, F. (2005). Gnoseología, epistemología y episteme dentro del marco del éxito. Documento en línea. Disponible en: <http://fiorenzocampeottol.blogspot.com/2012/10/gnoseologia-epistemologia-y-episteme.html>. Consulta: 20/06/2013.
- Drucker, P. (1999). Desafíos de la gerencia en el siglo XXI. Venezuela. Editorial Norma.
- Rubino, N. y Fermín, I. (1997). Gerencia y liderazgo. Material instruccional. Venezuela. UPEL-IPC.
- Fernández, A. (2001). El Balanced Scorecard ayudando a implantar la estrategia. Revista de antiguos alumnos IESE. Edición marzo. (Pp. 31-42).
- Guédez, V. (1995). Gerencia, cultura y educación. Venezuela. Fondo Editorial Tropykos.
- Halten, K. (1987). Estrategias, desempeño y competitividad gerencial. España. Editorial El Ateneo.
- Hernández, L. (2005). Planeación estratégica con enfoque sistémico. México. Universidad Nacional Autónoma de México.
- Kadi, O. y Escola, M. (2012). Pensamiento estratégico para gestión pública: una confluencia sobre la planificación, organización, dirección y control. Revista COEPTUM. Volumen 4, número 1. (Pp. 26-27).



- Levy, E. (1998). Control social y control de resultados: un balance de los argumentos y de la experiencia reciente. Documento en línea. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/CLAD/UNPAN000175.pdf>. Consulta: 14/01/2013.
- Lira, P. (2005). Modelo integrado de innovación y gestión del talento humano: impacto del contexto externo. Documento en línea. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/recursos4/docs/emp/ingestion.htm>. Consulta: 14/01/2013.
- Martín, R. (2012). Investigación Gerencial, Complejidad y Caos: Hacia La Modelización Computacional Revista Arbitrada Honoris Causa de la Universidad Yacambú Número 3. (Pp. 1-12).
- Martínez, M. (2000). El futuro de la ciencia. Educación y Ciencias Humanas, Revista de la UNESR. Año VIII, número 14. (Pp. 7-27).
- Mayntz, R. (1993). Problem of governability: some comments on a theoretical paradigm. En Kooiman, J. (ed.). Modern Governance, New Government - Society Interactions. Reino Unido. SAGE Publications.
- March, J. y Olsen, J. (1995). Democratic governance. Estados Unidos. The Free Press.
- Medina, T.; Cuñarro, E. y Guillén J. (2012). La episteme popular como elemento dinamizador del quehacer comunitario. Caso: Consejos Comunales en Venezuela. Revista de Ciencias Sociales. Volumen XVIII, número 4. (Pp. 657-669).
- Moreno, A. (1995). El aro y la trama: episteme, modernidad y pueblo. Venezuela. Convivium Press.
- Navas, A. (2010). La Nueva Gestión Pública: una herramienta para el cambio. Documento en línea. Disponible en: http://www.revistaperspectiva.com/new_detalle.php?Revista=26&Articulo=30253. Consulta: 27/06/2013.
- Ochoa, H. (2008). Innovación de la gestión pública en Venezuela. Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento. Volumen 5, edición 1. (Pp. 65-78).
- Orellana, K. (2012). Filosofía Peter Senge. Documento en línea. Disponible en: <http://maestrosdelacalidadop100111.blogspot.com/2012/09/filosofia-peter-senge.html>. Consulta: 24/06/2013.
- Serna, H. (1996). Gerencia estratégica. Colombia. Editores 3R.
- Seijo, C. y Añez, N. (2008). La gestión ética en la administración Pública: Base fundamental para la gerencia ética del desarrollo. Revista CICAG. Volumen 5, número 1. (Pp. 14-26).



UNIVERSIDAD
Privada
DR. RAFAEL BELLOSÓ CHACÍN

COEPTUM
Revista Electrónica de Gerencia Empresarial

Torrealba, S.; Flores, J. y Flores, S. (2009). Evaluación de indicadores de gestión de la empresa Eleoccidente. Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura. Volumen XV, número 2. (Pp. 121-140).