



Recepción: 21/ 12/ 2017

Aceptación: 28 / 01/ 2018

Publicación: 21/ 02/2018



Ciencias económicas y empresariales

Artículo de investigación

El uso de la e-administración en la gestión humana

The use of e-administration in human management

O uso da administração eletrônica na gestão humana

Homero M. Ferrín-Schettini
homeromanuelferrin@hotmail.com

Correspondencia: homeromanuelferrin@hotmail.com

¹ Diploma Superior en Economía Internacional, Diploma Superior en Economía del Ecuador y del Mundo, Diploma Superior en Gestión Empresarial Internacional, Magister en Negocios Internacionales y Gestión de Comercio Exterior, Ingeniero Civil, Arquitecto, Docente de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, Manta, Ecuador.

Resumen

Este trabajo consistió en analizar el uso de la e-Administración aplicada a la gestión humana en instituciones públicas del país. Se planteó también como objetivo parcial, realizar un diagnóstico descriptivo en torno a la implementación de herramientas tecnológicas en las instituciones y acerca de la gestión humana en general, para determinar de qué forma se llevan los procesos. La metodología consistió en un estudio descriptivo. Para recoger la información se hizo uso de la observación participante, una entrevista estructurada y un cuestionario. La población estuvo compuesta por los trabajadores de cuatro (04) instituciones públicas seleccionadas intencionalmente. La muestra se dividió en una muestra intencional (Directores) y un muestreo aleatorio a los demás trabajadores de cada institución. Como resultado se obtienen altos porcentajes de debilidades en varios de los aspectos valorados, destacando la importancia de implementar herramientas de la e-Administración, desde el enfoque de la Gestión Humana y la Nueva Gestión Pública.

Palabras clave: e-administración; administración electrónica; gestión humana; nueva gestión pública.

Abstract

This work consisted of analyzing the use of e-Administration applied to human management in public institutions in the country. It was also proposed as a partial objective, to make a descriptive diagnosis about the implementation of technological tools in institutions and about human management in general, to determine how the processes are carried out. The methodology consisted of a descriptive study. To collect the information, participant observation, a structured interview and a questionnaire were used. The population was composed of the workers of four (04) public institutions intentionally selected. The sample was divided into an intentional sample (Directors) and a random sample to the other workers of each institution. As a result of obtaining high percentages of weaknesses in several of the aspects assessed, highlighting the importance of implementing tools of e-Administration, from the Human Management and New Public Management approach.

Keywords: e-administration; electronic administration; human management; new public management.

Resumo

Este trabalho consistiu em analisar o uso da e-administração aplicada à gestão humana em instituições públicas do país. Também foi proposto como objetivo parcial, fazer um diagnóstico descritivo sobre a implementação de ferramentas tecnológicas em instituições e sobre a gestão humana em geral, para determinar como os processos são realizados. A metodologia consistiu em um estudo descritivo. Para coletar as informações, utilizou-se observação participante, entrevista estruturada e questionário. A população foi composta pelos trabalhadores de quatro (04) instituições públicas intencionalmente selecionadas. A amostra foi dividida em uma amostra intencional (Diretores) e uma amostra aleatória para os demais trabalhadores de cada instituição. Como resultado da obtenção de altos percentuais de fragilidades em vários dos aspectos avaliados, destacando a importância da implementação de ferramentas de e-Administração, a partir da abordagem de Gestão Humana e Nova Gestão Pública.

Palavras chave: administração eletrônica; administração eletrônica; gestão humana; nova gestão pública.

Introducción

El mundo entero ha cambiado considerablemente a partir de los descubrimientos científico-tecnológicos. La aplicación creciente de los avances de la modernización, ha venido modificando prácticas y dinámicas sociales de modo permanente y cada vez más acelerado. Dentro de estas tecnologías, las de mayor impacto en los últimos tiempos son las relativas a la información y comunicación, conocidas como TIC, cuyo impacto se elevó exponencialmente con la aparición concreta de la World Wide Web (WWW), que incrementa la globalización comunicacional y ofrece un nuevo estilo de vida mundial.

Este nuevo momento que vive el mundo ha sido estudiado por numerosos autores, quienes consideran que una nueva etapa de la Historia de la Humanidad ha comenzado: la Era Informacional (Castells, 1996); que vivimos en un Mundo Digital (Negroponte, 1995) y en una Sociedad Red (Castells, 1996) y de la Información y el Conocimiento ubicada en el Tercer Entorno (Echeverría, 1999). (Criado & Ramilo, 2001)

Estos aspectos más recientes y su aplicación a escala planetaria, inciden de un modo irreversible en la forma de organizarse las personas en el mundo, y en el modo como se desarrollan los diversos tipos de relaciones entre personas. En este contexto, las organizaciones e instituciones, también han sufrido modificaciones y, en consecuencia, han tenido que adaptar sus modelos de gestión en atención a los cambios de la realidad social en la cual se insertan.

En este orden de ideas, la incorporación de herramientas tecnológicas de comunicación e información en el contexto de las organizaciones e instituciones, no sólo ha generado modificaciones en las dinámicas reales, sino que también ha sido objeto de estudio de numerosos teóricos e investigadores en materia de gestión, de administración y de gerencia. Más concretamente, en el sector público, el uso de estas herramientas ha dado en llamarse e-Administración o administración electrónica, y consiste en “la modernización de los procesos administrativos basada en las posibilidades que ofrecen las tecnologías de la información (...) en el marco más general de la denominada Sociedad de la Información” (Nores, 2001).

Del mismo modo, para este autor (Nores, 2001), la e-Administración implica “la prestación de los servicios públicos a sus usuarios en formato electrónico, disponibles las 24 horas del día, todos los días del año y con la comodidad de hacerlo desde el hogar o el lugar de trabajo”. Todo lo dicho en esta afirmación, aunque luce sencillo, lleva implícitos grandes retos que se deben abordar con metas claras y una planificación asertiva.

Es de hacer notar que la administración y la gestión dentro de las organizaciones, se aplica dependiendo del tipo de organización de la que se trate y de las finalidades que se persigan en y con ella en el contexto específico en que se encuentre. Por ende, las dinámicas que se expresen dentro de ese modelo, serán consecuencia de la concepción general que se tenga acerca de la organización y su modo de funcionamiento.

Como consecuencia de lo dicho anteriormente, la aplicación de la e-Administración responde a una voluntad específica, gracias a la cual es posible su implementación y desarrollo, ya que sus beneficios abarcan mayor cantidad de personas y pueden generar cambios en mayor escala que los que se logran mediante procesos manuales e instrumentaciones burocratizadas en manos de unas pocas personas. Por esta razón, incide significativamente el modelo de gestión que se aplique y el tipo de organización de la cual se esté hablando, ya que la administración de las

herramientas tecnológicas, del uso de redes y de plataformas web, determina hoy día el impacto de una organización.

En el marco de estos planteamientos, la aplicación de la e-Administración, viene a enfrentar los grandes problemas que contiene la gestión pública, cuyas instituciones, con sus enormes burocracias centralizadas y sus servicios estandarizados, como si un tipo sirviera para todos, no se encuentran a la altura de los retos que les presentan unas sociedades de la era de la información, en rápido cambio, y unas economías basadas en la ciencia. (Osborne & Gaebler, 1994)

Esto indica que el presente trabajo se enmarca dentro del área de la Nueva Gestión Pública, cuyos preceptos están orientados al “uso de los recursos de un modo nuevo para optimizar la productividad y la eficiencia (...)” (Osborne & Gaebler, 1994). Y esta línea parte de la convicción de que las formas de gestión que aún se encuentran vigentes en muchos países, correspondientes a la era industrial, con sus burocracias lentas, centralizadas, su preocupación por las normas y los reglamentos y sus cadenas jerárquicas de mando, ya no funcionan bien. Lograron grandes cosas en su época, pero en cierto punto del camino se apartaron de nosotros. Se abotagaron y se volvieron despilfarradoras e ineficaces. Y cuando el mundo comenzó a cambiar, no pudieron cambiar con él. Las burocracias jerárquicas, centralizadas, que se idearon en los años treinta o cuarenta no resultan muy operativas en la sociedad y economía de los noventa, cuando imperan los cambios rápidos, la abundancia de información y los conocimientos intensivos. Son como cruceros de lujo en una era de aviones supersónicos: grandes, pesados, costosos y sumamente difíciles de maniobrar. Poco a poco, nuevos tipos de instituciones públicas están tomando su lugar. (Osborne & Gaebler, 1994)

Visto desde esta perspectiva, la e-Administración deviene herramienta fundamental para la optimización de las instituciones públicas que, bajo un nuevo enfoque de gestión, deben reedificarse internamente, reestructurar sus modos de funcionamiento, replantear sus propósitos, misión y visión, y adecuarse a tiempos en que la información corre más rápido que la vida misma. Se plantea así, el uso de la e-Administración bajo el enfoque de la Nueva Gestión Pública, toda vez que ésta última enfatiza en la aplicación de los conceptos de economía, eficiencia y eficacia en la organización gubernamental, así como en los instrumentos políticos y

sus programas, esforzándose por alcanzar la calidad total en la prestación de los servicios, todo ello, dedicando menor atención a las prescripciones procedimentales, las normas y las recomendaciones (García, 2007)

Por otra parte, este estudio hace especial énfasis en la Gestión Humana, enmarcada en el escenario que se viene describiendo, y esto tomando en cuenta que la gestión pública se concreta en acciones que son llevadas a cabo por las personas que hacen vida en las instituciones, y son éstas quienes encarnan las prácticas, ejecutan las actividades, elaboran los planes, realizan el seguimiento (cuando lo hay), entre otras tantas tareas que terminan definiendo el carácter de la institución e inciden en su eficiencia y eficacia.

De tal suerte pues que, creemos que las personas que trabajan en el gobierno no son el problema; el problema consiste en los sistemas dentro de los cuales trabajan” (Osborne & Gaebler, 1994). Pero sí son las personas las que pueden modificar dicho sistema a través de nuevas metas, y pueden generar otros procesos y otros procedimientos, utilizando otras herramientas, capacitándose, formándose, cooperando entre ellas. En definitiva, el factor humano dentro de las instituciones es inseparable de la tecnología, y, para aplicar efectivamente la e-Administración, debe contarse con un personal dispuesto y capacitado.

En concordancia con lo expuesto, la gestión humana es estudiada aquí como “un proceso integral donde sus componentes son interdependientes (...) [y] se asigna una dimensión al trabajador como ser humano con potencialidades y necesidades de desarrollo y crecimiento profesional y personal” (Cabuya, 1999). Desde esta postura, se plantea una visión en la cual se articula la gestión humana y la e-Administración, como elementos complementarios para promover una revisión de la gestión pública que permita la adecuación de las instituciones, por ende, el propósito de este trabajo consistió en analizar el uso de la e-Administración aplicada a la gestión humana en instituciones públicas del país. Para ello, se planteó también como objetivo parcial, realizar un diagnóstico descriptivo en torno a la implementación de herramientas tecnológicas en las instituciones y acerca de la gestión humana en general, para determinar de qué forma se llevan los procesos.

Metodología

La metodología empleada en este trabajo, consistió en un estudio descriptivo, el cual “busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández, Fernández, & Baptista, 2010). Por ende, “una de las funciones principales se la investigación descriptiva es la capacidad de seleccionar las características fundamentales del objeto de estudio y su descripción detallada de las partes, categorías o clases de ese objeto” (Bernal, 2010).

Para recoger la información requerida para la investigación, se hizo uso de la observación participante, en el entendido de que la misma “es un proceso riguroso que permite conocer, de forma directa, el objeto de estudio para luego describir y analizar situaciones sobre la realidad estudiada” (Bernal, 2010). Este proceso permitió visualizar las situaciones concretas que tienen lugar en las instituciones seleccionadas para la investigación. La recogida de datos se complementó con una entrevista estructurada, la cual se utiliza para Obtener respuestas verbales a situaciones directas o telefónicas, entre el entrevistador y el entrevistado (...) es la que emplea un cuestionario (o guión de entrevista) con el objeto de asegurarse que a todos los encuestados se les hacen las preguntas de manera estandarizada, esto es, de igual modo y en el mismo orden. El contenido exacto de cada pregunta se especifica de antemano y éstas deben ser presentadas en la misma forma a cada entrevistado (Monje, 2011).

Adicionalmente se utilizó un cuestionario aplicado a trabajadores de las instituciones, el cual consiste en “un formato resuelto en forma escrita por los propios sujetos de la investigación” (Monje, 2011). Este instrumento se aplicó a los sujetos de la muestra seleccionada. En cuanto a este último aspecto, la población de la investigación estuvo compuesta por los trabajadores de cuatro (04) instituciones públicas seleccionadas intencionalmente. La muestra se dividió en una muestra intencional, seleccionando a los gerentes o directores encargados de la Dirección General, de la Gestión Humana y de los servicios y plataformas tecnológicas; y un muestreo aleatorio a los demás trabajadores de cada institución, abarcando un 30% del total de la población. La población y la muestra quedaron compuestas de la siguiente manera:

Cuadro 1. Población y muestra

Institución	Población (Cantidad de personal)	Muestra Total Intencionada	Muestra Total No Intencionada
Institución 1	189	4	57
Institución 2	248	8	75
Institución 3	165	5	50
Institución 4	311	9	94
TOTAL	913	26	276
TOTAL DE LA MUESTRA		302	

Fuente: Elaboración propia (2018)

El análisis se realizó con frecuencias estadísticas para el caso del cuestionario, y con categorizaciones para las entrevistas al personal directivo. Además de incluirse el análisis cualitativo o interpretativo en cada caso.

Resultados

Tanto el cuestionario como la guía de entrevista, se diseñaron utilizando los elementos propuestos por (Schröder, s/a) al referirse a los instrumentos de la Nueva Gestión Pública, además de indagar acerca de la aplicación de tecnologías de información y comunicación, su uso y manejo, la formación y capacitación del personal al respecto, las características de las herramientas utilizadas, entre otras.

De las entrevistas aplicadas se obtuvieron las siguientes informaciones:

- 1) La toma de decisiones sigue teniendo carácter fundamentalmente jerárquico, recayendo fundamentalmente en una sola persona y no en decisiones colectivas ni cooperativas, ni basadas en los objetivos de la planificación, sino basadas en las individualidades que ocupan las posiciones decisoras.
- 2) La transferencia de responsabilidades hacia cada una de las áreas (directores, coordinadores, jefes), sigue estando supeditada a una línea central de mando; las responsabilidades que se transfieren se limitan a ciertas tareas y no a la toma de decisiones.

3) Hay una escasa o nula orientación al rendimiento, con una consecuente insuficiencia en la relación con el presupuesto y el tipo de servicio que se ofrece. En la mayoría de los casos, no se toma en consideración el rendimiento real de cada área ni de la institución en general.

4) No existe el controlling, entendido el mismo como la orientación hacia el cumplimiento de las metas, disponiendo de toda la información necesaria para que sea posible la dirección del proceso, así como la valoración detallada de los elementos operativos de la institución (Schröder, s/a).

5) El cálculo de costos y prestaciones de servicios no es transparente; esto no es una práctica habitual en la administración pública, y ello se presta a malversación de recursos y desvío de fondos, ya que no existen análisis reales de ningún tipo, así como no existen controles al respecto.

6) Sí existe la realización de informes, pero por lo general, sus estructuras son arbitrarias y por ende, la información no es sistematizable, además, mucha información de la que se refleja, no tiene medios de verificación, por ende existe el riesgo de que los informes contengan información falsa, lo cual genera datos erróneos para la toma de decisiones.

7) La orientación hacia los ciudadanos/clientes es deficiente, toda vez que las instituciones públicas ofrecen servicios que no generan ganancias a una persona o grupo en particular, el concepto de cliente se desvanece y no se le da al usuario un trato adecuado, y si se trata de una institución cuyos servicios no son cancelados por el usuario, la orientación suele ser hacia los procedimientos básicamente.

8) Por lo general, no se aprovechan cabalmente las potencialidades del personal, el cual la mayoría de las veces se limita a cumplir con las tareas asignadas de manera rutinaria y mecánica; esto hace muy difícil la implementación de cambios dentro de la organización de los procesos de trabajo.

En esta indagación resultó interesante que todos los entrevistados manifestaron estar de acuerdo con la implementación de las herramientas de la e-Administración para la optimización de procesos, por considerarlo altamente positivo para la institución y para los usuarios del servicio

que se ofrece. Sin embargo, un 45% de ellos no maneja suficientemente las herramientas web, más allá de redes sociales y correos.

En el caso del cuestionario, analizado estadísticamente, resaltan los siguientes aspectos:

- 1) El 90% de la muestra manifestó que sus opiniones nunca son tomadas en cuenta para la toma de decisiones.
- 2) Un 78% consideró que sus jefes inmediatos no tienen autonomía para la toma de decisiones, ya que está totalmente centralizada y no cuentan con autonomía para organizar de otro modo sus propias áreas de trabajo.
- 3) Un 67% expresó que no se toma en cuenta el rendimiento como meta dentro de las dependencias de la institución.
- 4) Un 95% manifestó que no hay un seguimiento ni control eficiente a las actividades ni al cumplimiento de las metas.
- 5) 89% de la muestra expresó que los abundantes informes que se realizan no contienen información verdaderamente relevante.
- 6) 91% respondió que no hay una real orientación al usuario.
- 7) 66% manifestó que no está a gusto con las tareas que realiza y que pueden dar más en otras áreas.
- 8) 98% cree que la implementación de la e-Administración mejoraría la organización y sus servicios.
- 9) 45% no maneja adecuadamente las tecnologías de la información y comunicación.
- 10) 97% está dispuesto a recibir capacitación en el área.
- 11) 89% considera que una optimización de la institución mediante la e-Administración, debe ser promovida por sus directivos y manejar una planificación donde todos participen.

Conclusiones

En atención a las informaciones obtenidas en la indagación realizada, se puede afirmar primeramente, que la gestión y la administración pública requieren de una actualización seria en cuanto a la optimización de las diversas instituciones que conforman el aparato público. La actualización de los modelos de gestión, a la luz de los avances teóricos en el área, ofrece aportes interesantes que pueden ser incorporados en las instituciones para promover su redimensionamiento.

De este modo, la implementación de la e-Administración, contempla herramientas que redundan en el beneficio de usuarios de los servicios, pero también en el personal que da vida a las instituciones, ya que son ellos quienes deben pasar por los primeros procesos de transformación para poder reorientar las instituciones.

Desde el plano de lo concreto, se observa cómo la mayoría de los trabajadores, indistintamente de la responsabilidad o de la tarea que ejecutan, están conscientes de las debilidades que poseen las instituciones, derivadas de un sistema burocrático, y consideran que la e-Administración puede representar un avance y un beneficio para todos. Para ello, es preciso que exista la voluntad de incorporar estos cambios, y promover planes y programas donde todos estén involucrados y se sientan parte importante del cambio. Asimismo, se requiere la capacitación técnica de todo el personal para poder ejecutar efectivamente las modificaciones. Finalmente, se puede asegurar que es “posible construir agencias gubernamentales autónomas, diseñar esquemas de monitoreo y control que no dependan de restringir la capacidad de decisión de los funcionarios y, ante todo, moldear agencias públicas que respondan a las necesidades y preferencias de los ciudadanos” (Cejudo, 2011).

Recomendaciones

Aplicar modelos digitales que optimicen todos los trámites y procedimientos vinculados a la gestión humana, es decir, solicitudes del personal, servicios, organización de actividades, planificaciones, todo ello a través de plataformas amigables, sencillas y rápidas de utilizar.

El acceso a la información y los recursos informáticos debe ser equitativo.

Los sistemas y aplicaciones que se implementen, deben ser seguros, encriptados, con procesos de autenticación que garantice la privacidad de los usuarios.

Se debe garantizar el aumento de la calidad democrática de los procesos y relaciones dentro de la institución.

Es imperativo dar capacitación técnica al personal.

Cumplir con la implementación, el desarrollo y el mantenimiento de los proyectos.

Se debe incorporar y capacitar personal en las áreas de informática y sistemas.

Se debe contar con la infraestructura mínima requerida y equipo computacionales actualizados y aptos para soportar los sistemas que se implementen.

Referencias Bibliográficas

Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación (3a ed.). Bogotá: Prentice Hall.

Cabuya, L. (Julio-Diciembre de 1999). La gestión humana: Algunos elementos para su análisis. Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales (14).

Cejudo, G. (2011). La nueva gestión pública: Una introducción al concepto y a la práctica. En G. Cejudo, Nueva gestión pública (págs. 17-47). México DF: Siglo XXI Editores, S.A.

Criado, J., & Ramilo, M. (Diciembre de 2001). e-Administración: ¿Un reto o una moda? Problemas y perspectivas de futuro en torno a internet y las tecnologías de la información y a comunicación en las administraciones públicas del siglo XXI. Revista Vasca de Administración Pública, I (61), 7-28.

García, I. (2007). La nueva gestión pública: Evolución y tendencias. Presupuesto y Gasto Público (47), 37-64.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la investigación. México DF: Mc Graw Hill.

Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa: Guía didáctica. Neiva: Universidad Surcolombiana.

Nores, C. (2001). La administración electrónica: Teoría y práctica, urgencias y necesidades. *Economía Industrial* (338), 97-103.

Osborne, D., & Gaebler, T. (1994). Un nuevo modelo de gobierno. Cómo transforma el espíritu empresarial al sector público. (A. Stellino, Trad.) México: Ediciones Gernika.

Schröder, P. (s/a). Nueva gestión Pública: Aportes para el buen gobierno. México D.F.: Fundación Friedrich Naumann.