

v.2, n.11, 2025 - Novembro

REVISTA O UNIVERSO OBSERVÁVEL

GESTIÓN PÚBLICA E INGENIERÍA DEL CONOCIMIENTO EN ORGANIZACIONES JURISDICCIONALES

Abog. Luis Duarte, MSc¹

Revista O Universo Observável

DOI: 10.69720/29660599.2025.000218

[ISSN: 2966-0599](#)

¹Abogado venezolano con maestría en Derecho del Trabajo y actualmente doctorante de Ciencias Políticas, con experiencia en el mundo académico, dedicando diez años como docente e investigador universitario. Actualmente se desempeña como funcionario público en el nivel local de su región.

CORREO: abogadoluisduartegmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-2984-600X>





v.2, n.11, 2025 - Novembro

GESTIÓN PÚBLICA E INGENIERÍA DEL CONOCIMIENTO EN ORGANIZACIONES JURISDICCIONALES

Abog. Luis Duarte, MSc



PERIÓDICO CIENTÍFICO INDEXADO INTERNACIONALMENTE

ISSN
International Standard Serial Number
2966-0599
www.ouniversoobservavel.com.br

Editora e Revista
O Universo Observável
CNPJ: 57.199.688/0001-06
Naviraí – Mato Grosso do Sul
Rua: Botocudos, 365 – Centro
CEP: 79950-000

RESUMEN

La sociedad global y la sociedad del conocimiento se sustenta actualmente, en gran medida, en las tecnologías que han dado lugar a la Ingeniería del Conocimiento, las cuales han venido desarrollándose de modo innovador, en cuanto a aplicaciones y dispositivos, con las que se han abarcado todos los ámbitos de la comunidad humana, al punto, que difícilmente, pueda concebirse algún tipo de organización o institución, sin que estén presentes, haciéndose parte fundamental de las operaciones, actividades y tareas. Esta realidad, demanda del Estado como ente histórico y social, y a sus instituciones, innovar consecuentemente en los modos de hacer gobierno, es decir, en los modos y medios para ejercer sus funciones en lo que se denomina como gestión pública. Este ensayo, se ha considerado como propósito fundamental exponer los aspectos fundamentales de ambas categorías (Gestión pública e Ingeniería del Conocimiento) para vislumbrar el escenario venezolano en cuanto a iniciativas y posibilidades en esta materia.

Palabras clave: Gestión pública, Ingeniería del Conocimiento, Sistema de Expertos, Órganos jurisdiccionales

ABSTRACT

Public Management and Knowledge Engineering in Jurisdictional Organizations . Global society and the knowledge society are currently largely based on the technologies that have given rise to Knowledge Engineering. These technologies have been developing innovatively in terms of applications and devices, encompassing all areas of the human community. It is difficult to conceive of any type of organization or institution without them, making them a fundamental part of operations, activities, and tasks. This reality demands that the State, as a historical and social entity, and its institutions, consistently innovate in the ways of governing, that is, in the methods and means of exercising their functions in what is known as public management. The fundamental purpose of this essay is to present the fundamental aspects of both categories (Public Management and Knowledge Engineering) in order to glimpse the Venezuelan scenario in terms of initiatives and possibilities in this area.

Keywords: Public Management, Knowledge Engineering, Expert System, Jurisdictional Bodies

INTRODUCCIÓN

Desde los inicios del proceso de globalización en la segunda mitad del siglo XX, la sociedad mundial ha experimentado procesos que bien pueden describirse como multifacéticos, los cuales abarcan aspectos de influencia fundamental en los cambios que vienen operándose hasta la actualidad, gestando nuevas ciencias y tecnologías entre las cuales destaca la Ingeniería del Conocimiento, que se presenta como un campo cuyas funciones se adecuan a los continuos cambios de orden tecnológico, así como a nuevas formas de producción, requiriendo de sistemas de expertos para garantizar la actualización permanente de conocimientos, habilidades y destrezas asociados con la calidad de los servicios en términos de soluciones prácticas, originales a problemas concretos, con capacidad para predecir el desempeño y el costo de nuevos procesos.

Precisamente, la evolución de esta ciencia ha favorecido el conocimiento en las últimas décadas, con mayor profundidad, del ser humano en su entorno, dando lugar al desarrollo de la ingeniería artificial o ingeniería del conocimiento, concebida por la Agencia B12 (2020)) de España, como: “la rama de la Inteligencia Artificial dedicada a estudiar, diseñar y desarrollar los Sistemas Expertos”, entendiendo por estos sistemas, una gran cantidad de software destinados a dar solución a diversos problemas mediante la emulación de los procesos gestados en la mente de individuos expertos en una materia o campo específico del conocimiento.

Es importante destacar en este sentido, que no se trata en modo alguno de un concepto simplista, por el contrario, la ingeniería del conocimiento constituye un desafío para la sociedad global y sus organizaciones, por

cuanto, tal como lo afirma Ruizb (2020), es “fundamentalmente la generación de una red sociocognitiva a partir de información inconexa contenida en documentos”.

Por ello, para alcanzar sus beneficios, se requiere de la cuantificación del conocimiento circulante a través de redes, siendo necesaria una bases de datos o de un sistema de almacenamiento con capacidad de recuperación de datos, permitiendo mediante su lectura para captar e interiorizar mentalmente las relaciones existentes entre todos los elementos y conceptos y hacerlos comprensibles, haciéndose progresivamente más compleja, en la medida en que se cruzan las informaciones, siendo esta, una una de las razones por las que actualmente, son cada vez más las organizaciones a nivel mundial que se adscriben a la ingeniería del conocimiento y a sus procesos para la gestión de sus funciones, debido a la necesidad de establecer conexiones globales para operar haciendo frente a las múltiples variables presentes en los escenarios estratégicos de naturaleza sociales, culturales, económicos, políticos, sanitarios entre otros, aplicando para dar resolución a diversos problemas a través de la ingeniería artificial a la reformulación de sus estrategias.

En este orden de ideas, difícilmente puede concebirse la operatividad de las organizaciones sin la gestión de sus funciones como explica Rock-Content (2019), pues gestionar implica una serie de perspectivas teóricas y prácticas que se aplican para administrar, diseñar y orientar los esfuerzos, de cualquier índole, de principio a fin; en otras palabras, es un enfoque metódico conducente hacia la consecución de sus objetivos medibles, alcanzables, realistas.

Así, resulta innegable la importancia que en el contexto de las organizaciones modernas tiene la gestión asumida en estos términos, sobre todo al considerar su aporte en cuanto a metodologías, desde la secuencia tradicional hasta el agile, pasando por la gestión de cambio, destinadas a optimizar los flujos de trabajo, el trabajo en equipo, la comunicación entre áreas productivas, el flujo de datos relevantes entre departamentos en tiempo reales; la previsión de los llamados “cuellos de botellas” o “rutas críticas”, el abaratamiento de

costos, los sistemas de seguimiento y control, así como el diseño de proyecciones de escenarios futuros, al proporcionar además, diversas herramientas, las cuales incluyen sistemas de información integrados, la minería de datos y los sistemas inteligentes, los cuales, en conjunto, permiten gerencialmente a las instituciones desempeñar un papel más efectivo, al favorecer los procesos de comunicación, es decir, el intercambio de preguntas y proyectos, registrar datos, expresar ideas y emociones.

Por ello, al considerar los avances tecnológicos, se evidencian que estos han facilitado numerosos aspectos de la vida cotidiana, al encontrarse al alcance de la mayoría de las personas, independientemente del estrato social, por lo que, de aplicarse con eficiencia como señala Delgado (2016), de modo correcto, pueden convertirse en herramientas valiosas para la recolección de datos necesarios sobre el nivel y la capacidad productiva de una organización, donde resulta clave la capacidad para intercambiar e indagar, registrar datos, expresar ideas y emociones, son factores que han contribuido e influenciado en las distintas formas de comunicarse, eliminado fronteras y barreras, aun, muy a pesar de las exclusiones sociales.

Ciertamente, la tecnología, y en este caso preciso, la Ingeniería del Conocimiento, debe ser un objetivo de todo estamento público, sobre todo, en términos de simplificación de trámites, otorgando como beneficios la optimización de los procesos, así como los tiempos de espera y de respuesta en cuanto a su reducción, produciendo ahorros sustanciales que se traducen en una gestión efectiva y eficiente, favoreciendo la percepción de cercanía y acompañamiento en los ciudadanos.

En este sentido, destaca el hecho que la gestión pública presenta en la actualidad, un desafío cifrado en la búsqueda de transparencia y fluidez requerida por los delicados procedimientos de la administración, siendo clave en el logro de objetivos, encontrando precisamente, en las Tecnologías de la Información y Comunicación, una herramienta significativamente útil para la generación e intercambio de información y conocimiento, así como para la presentación de servicio.

Indica Ayala (2021, p. 24) que la gestión pública en términos de: “la acción y el efecto de gestionar para lograr un determinado propósito; diseñada mediante el uso de actividades meticolosas, dirigidas hacia un logro en particular”, y que en el contexto administrativo que dan vida al Estado a través del funcionamiento del gobierno, se presenta como una disciplina científica, vinculada a dos factores: por un lado, a la evolución de las instituciones políticas y administrativas en los diferentes contextos nacionales; y por otro, al interés académico reflejado en la creación de instancias orientadas a la formación de cuadros profesionales, especializados, y con vocación para la función pública y/o la investigación académica de los procesos administrativos.

Ante lo expuesto, no es sorprendente, que una parte de la literatura presente un aspecto marcadamente futurológico y se oriente más a la exploración especulativa de las potenciales consecuencias (positivas o negativas) de proyectos tecnológicos que la determinación rigurosa de las transformaciones actuales. La bibliografía especializada ha profundizado en la perspectiva de las TIC como mecanismo para revolucionar las relaciones entre las gestiones públicas y los ciudadanos.

Considerando lo antes referenciado, es significativo señalar que la gestión pública se ha preocupado como explica Ríos (2009), por formular nuevas estrategias de oferta y provisión de servicios públicos hacia los usuarios y de transformar los mecanismos de relación política entre ciudadanos e instituciones públicas. Además, su gran inquietud ha sido la definición de políticas que permitan acercar las TIC a los residentes para promover que todos ellos se beneficien de las potencialidades de éstas y evitar lo que se ha denominado la fractura digital.

Contextualizando

El tema, si bien, sigue siendo novedoso, ha comenzado a estudiarse, teniendo como ejemplo, según refiere Bueno de Mata (2010) la utilización de medios tecnológicos (videoconferencia) por parte de la Audiencia Provincial de Pontevedra (España) en el año 2009. Se trató de una experiencia piloto entre los alumnos de la Facultad de Derecho para

simular un juicio con estos recursos tecnológicos. El objetivo de esta actividad fue la simulación de un juicio verbal aplicando los conocimientos previamente adquiridos en las asignaturas de Derecho Civil y Derecho Procesal, de modo que los estudiantes articularán una argumentación jurídica expuesta en una demanda y una contestación, así como la exposición oral en el juicio de forma virtual.

Es oportuno señalar que Estados Unidos está a la vanguardia de los mecanismos de solución en línea de conflictos, seguido por Europa, sin embargo en Latinoamérica, salvo contadas y poco fructíferas excepciones como explica Londoño (2016), sigue, al menos de manera parcial, estando de espaldas a un fenómeno que cada vez cobra más vigencia en el mundo, debido en buena parte a las incertidumbres jurídicas que rodea su utilización tales como: la inquietud que persiste acerca de las pruebas digitales, la identidad de las partes, el cumplimiento cabal del debido proceso, la garantía de neutralidad de los mediadores, árbitros o jueces y en general la validez jurídica de estos mecanismos.

En el caso de América Latina, el artículo realizado por García (2018), titulado “Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica”. Mostrado ante la revista IUS. versión impresa, señala la implementación del Juzgado sin papel en el Poder Judicial de Nuevo León (México), sus objetivos, su ejecución y alcance, mismo que tiene como base el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas en la sustanciación de procesos judiciales con el fin de dar comienzo a la migración vivencial de manera ordenada y dictaminada del expediente físico al expediente electrónico o digital, con la característica operativa de ser juzgado sin papel.

Ahora bien, al ser América Latina parte del mundo en desarrollo, podría pensarse como indica Jacovkis (2011), que sólo las minorías con poder e influencia se benefician de las TIC; sin embargo, la situación es mucho más compleja. Por un lado, la informática puede ser una herramienta importante y, sobre todo, económica, de inclusión social, y por otro lado su uso está mucho más extendido en sectores sociales carenciados de lo que a veces podría

esperarse, lo cual plantea interrogantes y desafíos.

Un ejemplo, lo ofrece Torres (2008), citado en Montesinos et al., (2020) en el estudio “Participación ciudadana en la gestión: **marco conceptual de la gestión pública para América Latina**”, en el cual se analizan los rasgos tradicionales de las administraciones públicas de México y el resto del continente, así como las causas por las que tales características, son desligadas de criterios basados en la eficacia, eficiencia y calidad de los servicios, perdiendo ante la ciudadanía como afirman Ramírez et al., (2021), gran parte de la legitimidad en su accionar, describiendo el impulso de las TIC en estos países subdesarrollados y medianamente desarrollados de América latina tales como Argentina, Brasil, Chile, Colombia entre otros se inició cuando se dio vía libre a las inversiones de las empresas extranjeras de telecomunicaciones e informática que estaban en busca de nuevos mercados para invertir los excedentes de sus ganancias.

Estos estudios revelan, en palabras de los investigadores Rodríguez y Valencia (2018) del Departamento de Ciencias Administrativas del Instituto Tecnológico Metropolitano de Medellín (Colombia), al hecho cierto que su aplicación de la Ingeniería del Conocimiento, permite a una organización conservar el conocimiento clave y emplearlo de manera estratégica, transformando la base de datos en una especie de acervo con capacidad de trabajar como una herramienta fundamental para la búsqueda de información útil y de importancia relevante en cuanto a la orientación efectiva de esfuerzos hacia el logro de objetivos y metas.

Sin embargo, la ingeniería del conocimiento requiere del manejo experto para la gestión de proyectos; de allí, la existencia en la actualidad modelos relativos a la adopción tecnológica, desde el primero conocido por las siglas TAM (Modelo de Adopción Tecnológica), introducido por Barrio et al., (2011) a finales de la década de los años ochenta por Davis, hasta una el MGIT o Modelo de Gestión para la Innovación Tecnológica desarrollado en México, y que estos autores describen como modelos que en líneas generales, trabajan con base en la Teoría de la Acción Razonada,

emulando el comportamiento de un individuo a partir de su intención de desempeñar un comportamiento específico.

Evidentemente, la adopción de la ingeniería del conocimiento para la gestión, presenta un escenario multicambiante, conducente hacia aprendizajes organizacionales favorecedores de la articulación de capacidades estratégicas y tecnológicas, permitiendo progresiva, pero sostenidamente, crear competencias idóneas para el uso efectivo de un sistema de expertos que agilice el funcionamiento interno de la organización, atendiendo a una serie de componentes, aunado a procesos establecidos en etapas bien diferenciadas, con una metodología específica que garantice la promoción de procesos de innovación.

Este proceso por otra parte, puede requerir en muchas organizaciones como indica Hellriegel y Slocum (2015, p.105), el rediseño o reingeniería de su estructura parcial o total, lo que implica a su vez, la reconfiguración de la distribución de la autoridad, mandos medios y controles departamentales con funciones de los empleos; todo ello para adaptarse a las nuevas tecnologías, atendiendo a las demandas de la sociedad en cuanto a la búsqueda efectiva de soluciones según la razón social de cada empresa.

Ciertamente, la gestión en el contexto de la ingeniería del conocimiento constituye un desafío, pero no por ello, una utopía, tal como lo demuestran las experiencias obtenidas a nivel mundial, siendo ejemplo de ello, los trabajos de Peppers et al (2009), publicados por la Universidad de Harvard en la cual, se señala como punto clave del desarrollo los sistemas basado en el conocimiento, el momento de traspasar la información de un experto a un sistema real, asegurando la adquisición de las metodologías para la resolución utilizada por expertos, en un verdadero trabajo de extracción del conocimiento, donde el ingeniero del conocimiento (IC) (persona que conoce el formalismo de representación que utilizará el SBC) y el experto (persona que posee el conocimiento, interaccionan.

También en otras partes de América Latina como es el caso de Colombia, la ingeniería de conocimientos e ha aplicado con éxito como lo demostró Ferro (2012) en su trabajo titulado

“Ingeniería y Gestión del Conocimiento aplicada al desarrollo de pico-satélites en grupos de investigación en Colombia”, publicado por la universidad neogranadina “Francisco José de Caldas”, en la que el investigador pone en evidencia la necesidad de emplear la ingeniería del conocimiento para el desarrollo de pico-satélites bajo el esquema de sistemas expertos con el ánimo de crear, depurar, compartir, gestionando de forma eficiente el conocimiento y la información en un área de alto impacto tecnológico y visible a nivel mundial.

Asimismo, el investigador neogranadino, señala que si bien, la ingeniería del conocimiento se encuentra en pleno desarrollo, no puede subestimarse la urgencia de su aplicación, debido a la gran cantidad de información generada segundo a segundo, la forma de guardar presentar e intercambiar y compartir dicha información de forma eficiente es uno de los aspectos más preocupantes, llevando como indica Holcomb (2002), a gigantes como la Nasa, Amazon, Google, Apple, Microsoft, IBM, a realizar grandes avances en tan importante campo del conocimiento, con la aplicación como indica Carrillo (201) de taxonomías, folksonomías, tesauros, ontologías e inteligencias artificiales, sirven de contexto para almacenar en repositorios con bases de datos inteligentes clasificadas, analizadas y guardadas.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

Ingeniería del Conocimiento (IC)

Para Rodríguez-Lora y cols (2018), para comprender la dimensión de la Ingeniería del Conocimiento, necesariamente debe abordarse la denominada Inteligencia Artificial (IA) de la cual se deriva, por cuanto se trata de un área multidisciplinaria que, por medio de ciencias como la informática, la lógica y la filosofía, estudia la creación y diseño de agentes capaces de resolver problemas o actuar por sí mismos, bajo el concepto de la inteligencia humana, estableciendo para la IC, la función de desarrollar técnicas busca recoger el conocimiento de los expertos humanos para plasmarlo en un Sistema Basado en el Conocimiento (SBC); técnicas clasificadas en atención a los procesos que asisten.

Así, especialistas en materia de ingeniería del conocimiento como Palma et al (2017, p. 2), la definen genéricamente como el "Conjunto de conocimientos y técnicas que permiten aplicar el saber científico a la utilización del conocimiento en términos de entendimiento, inteligencia o razón natural"; mientras en su conceptualización más científica, se trata de “La aplicación de una aproximación sistemática, disciplinada y cuantificable al desarrollo, funcionamiento y mantenimiento del software”; en otras palabras, la aplicación de la ingeniería al software.

Por su parte, Fensel (2015, p. 21), concibe la Ingeniería del Conocimiento como:

La disciplina tecnológica que se centra en la aplicación de una aproximación sistemática, disciplinada, y cuantificable al desarrollo, funcionamiento y mantenimiento de Sistemas Basados en Conocimiento, cuyo propósito es el establecimiento de metodologías que permitan abordar el desarrollo de un sistema base de conocimiento o SBC, de una forma más sistemática.

Ciertamente, cualquier definición de ingeniería del conocimiento debe necesariamente contextualizarse en el campo de las ciencias de la informática, orientada concretamente, hacia la sistematización del desarrollo de software, cuyo elemento central debe ser, en palabras de Aben (2013, p. 12): “el 'software con conocimiento”, por lo que en el texto citado del mencionado autor, cuando se hace referencia al software del conocimiento, se alude directamente al término “sistema experto”, como aquel basado en el sistema basado en conocimiento (SBC), asumido como un software con capacidad para soportar la representación explícita del conocimiento, o bien, de un dominio específico, así como para explotarlo mediante mecanismos de razonamiento, dando lugar a comportamientos de alto nivel en la resolución de problemas.

En este sentido, Guida y Tasso (2014), sostienen que los sistemas expertos tienen la capacidad de abordar con efectividad, problemas poco estructurados en los cuales, es posible encontrar requisitos subjetivos, entradas inconsistentes, incompletas o con incertidumbre, los cuales no pueden ser resueltos aplicando los algoritmos clásicos o la

investigación operativa por ejemplo. En consecuencia, se trata de sistemas con los cuales se busca transformar el proceso de desarrollo del conocimiento en cuando a adquisición y aplicación, constituyéndose de este modo, en una verdadera disciplina en el campo de la ingeniería.

Para Palma et al., (2017), es importante en este contexto, tener claro el concepto de metodología referido por las distintas fuentes, por cuanto orienta la comprensión del conjunto de métodos, así como prácticas que permiten desarrollar de una manera efectiva todas aquellas tareas implicadas en el diseño, producción, mantenimiento y extensión de un determinado producto como son los sistemas de expertos, requeridos para desarrollar tareas de acuerdo a un determinado ciclo de vida en una organización. Este ciclo de vida, resulta fundamental, al suponer un tiempo para incorporar y desincorporar tecnología: técnicas, procedimientos, aunado a recursos materiales e incluso, humanos. Esto, necesariamente conduce a considerar la aplicación de una metodología que favorezca el aislamiento con la delimitación de las partes en las cuales es posible desglosar un problema organizacional, diseñando estrategias efectivas para abordarlos en su desarrollo.

Necesariamente, la Ingeniería del Conocimiento (IC) se orienta a la utilización efectiva de sistemas expertos, asumiendo éste, en palabras de Gómez et al., (2009) como forma de reglas heurísticas, bien de carácter empíricas o asociacionales, que de alguna forma permiten mapear las características observables de un problema en sus conclusiones". Para ello, se requiere dotar a las organizaciones de una estructura de control para la representación uniforme del conocimiento, obviando la praxis de décadas anteriores, en las cuales la representación del conocimiento se daba a un mismo nivel de abstracción e implícitamente para ejecutar tareas específicas, sin requerir dominio sobre el cómo operaban los recursos organizacionales. Hoy, el propósito se encamina hacia la transformación del proceso de construcción de un sistema experto con métodos, lenguajes y herramientas especializadas.

El Sistema de expertos: elemento estructural de la ingeniería del conocimiento

Los Sistemas Expertos (SE) son definidos por Rossin (2000, citado en Badaró y cols, 2017, p. 2) como un subconjunto de la Ingeniería del Conocimiento, consistente en un sistema que emplea conocimiento humano capturado en una computadora ordenador para resolver problemas, usualmente resueltos por humanos expertos en un dominio determinado del saber para resolver problemas en las organizaciones o como asistente en el proceso de toma de decisiones.

Por su parte, Quintanar (2017, p. 15) explica que la conceptualización sobre sistema de expertos ha evolucionado desde el Congreso Mundial de Ingeniería del Conocimiento celebrado en Alemania en el año 2001, donde se le asumía como "un programa de computador inteligente, el cual usa procedimientos de inferencia" para dar paso a: "un sistema informático que simula los procesos de aprendizaje, memorización, razonamiento, comunicación y acción de un experto humano en una determinada rama de la ciencia, suministrando de esta forma, un consultor que pueda sustituirle con ciertas garantías de éxito", indicando, además, en referencia a la Asociación Argentina de Inteligencia Artificial (AAIA), que estos sistemas permiten a su vez, el desarrollo de otros sistemas de representación del conocimiento con una serie de reglas, conexiones y afinidades entre diversos dominios dentro de una misma organización, resultando altamente estratégicos en el análisis de problemas y en la resolución estratégica de estos mediante la gestión de proyectos.

En este sentido, Maya (2012) abre un interesante escenario teórico para los sistemas de expertos en su abordaje de los procesos de gestión un carácter estratégico de amplio alcance, al indicar la necesaria extensión de actividades de investigación y desarrollo tecnológico en las organizaciones en cada una de las etapas de su producción: diseño, manufactura, mercadeo, ventas, distribución, servicios al cliente, sistemas de información, capital humanos, finanzas, compras, clientes/usuarios, proveedores.

Este criterio, es compartido en gran parte de la literatura existente en la actualidad sobre los sistemas de expertos, pues de igual manera Morales et al (2017, p. 25) considera que la gestión estratégica en la actualidad permite dar respuestas operativas acordes a los requerimientos del mercado, con un soporte tecnológico tendente a cubrir las necesidades y requerimientos del mismo, dado su requerimiento para fortalecer y ampliar su participación en un mercado global competitivo, y para ello busca constantemente métodos o fórmulas para lograr máxima eficiencia y efectividad de los procesos.

Gestión pública

La gestión pública es definida por Ramírez (2020, p. 2), como:

Una pieza importante en la diversidad democrática en la que se concibe la gestión como un método pragmático referido a la eficacia y eficiencia de las políticas públicas; es decir, la gestión puede ser considerada como el proceso de administrar, tramitar, diligenciar o encargarse de una determinada labora con la finalidad de obtener un resultado.

En este sentido, el citado autor expresa que la gestión pública puede ser vista como el instrumento a través del cual un electo y/o un técnico de un gobierno, intentan transformar su institución - organización político - administrativa a través del manejo de instrumentos normativos, organizativos, de gestión y de gobernanza, destinados a introducir mejoras sostenibles en el interior de sus organizaciones, proyectados a la ciudadanía en forma de servicios públicos locales y proyectos que demandan resultados eficaces en el marco de la productividad y legitimidad; que en palabras de Zambrano (2020) implica acción para lograr un determinado propósito; dicha gestión por lo general siempre se elabora mediante el uso de actividades meticulosas.

Así, indica Ramírez (2020), la gestión pública puede ser vista como todas las políticas y acciones que son desarrolladas por parte del Estado, las cuales buscan crear un proceso y un resultado positivo deseado, que permita a la ciudadanía percibir las mejoras sostenibles, en otras palabras, es el conocimiento y la práctica que conlleva a la mejora racional de la

dirección administrativa.

Funciones básicas de la Gestión pública

Para que una gestión pública pueda llevarse a cabo de una manera idónea debe contar con ciertas funciones básicas, al respecto Ramírez (2020), señala que estas toman en consideración las finanzas públicas, así como también el capital humano y la gerencia estratégica, las cuales permiten llevar a cabo de manera correcta los objetivos planteados dentro de una gestión; indicando además, que las mencionadas funciones son las que se encuentran referidas a los aspectos principales que se deben desempeñar o tomar en consideración al momento de llevar a cabo una gestión, entre los cuales se destacan las finanzas públicas y el capital humano, siendo estos los pilares fundamentales.

Finanzas públicas: es uno de los aspectos más relevantes para poder llevar a cabo una gestión satisfactoria. Está referida a los recursos que necesita adquirir una organización pública para generar los productos que por ley ésta obligada a producir, y que se encuentran plasmadas en un instrumento legal que se denomina Ley de Presupuesto Público u Ordenanza de Presupuesto Público. (Ramírez, 2020).

Capital humano: para que la institución pública pueda funcionar y producir requiere de una estructura organizacional y de un grupo de personas, es decir, funcionarios, empleados, obreros públicos, los cuales constituyen la palanca para cumplir la misión y visión institucional. (Ramírez, 2020).

Gerencia estratégica: La última de las funciones básicas que se debe llevar a cabo dentro de la gestión pública es la gerencia estratégica, la cual permite lograr que la producción, la relación con el entorno, las finanzas y el presupuesto públicos, así como la organización y el capital humano, alcancen su cometido. La misma está constituida por la alta dirección de la institución y está encargada de los procesos de dirección, planificación estratégica y gestión, con los cuales debe contar la organización del gobierno. (Ramírez, 2020).

Componentes de Control de la

Gestión pública

Dentro de toda gestión siempre hay factores que intervienen dentro de la misma, bien sea de forma positiva o negativa, es por ello, por lo que deben hacer uso de ciertos componentes de control en la gestión de una empresa, los cuales, según Ramírez (2020) los mismos partes de un decisor político, sin dejar de lado las operaciones, los responsables técnicos y los indicadores de gestión, para el control adecuado de la gestión.

En este orden de ideas, el mencionado autor comenta que la gestión pública por sí misma no puede valerse, es por lo que se hace necesario el uso de unos componentes de control, los cuales permitan vigilar de forma frecuente cómo va encaminada la misma, para ello es necesario contar con un decisor político, así como las operaciones y responsables técnicos que se hagan cargo de estas.

En el mismo orden de ideas, menciona Ramírez (2020) que son diversos los componentes que permiten controlar de manera adecuada una gestión. En palabras de este autor, toda organización debe tomar en consideración un decisor político para poner en marcha de manera efectiva y eficiente, todas aquellas operaciones y tener responsables técnicos, para que de esta manera se pueda realizar verificaciones de la gestión de forma constante.

Decisor político: para tener control sobre la gestión pública lo constituye el decisor político, líder de la institución; este representante legal e institucional de la organización debe estar persuadido de la necesidad y conveniencia de un proceso de control de gestión. Este punto es fundamental, pues de no existir esta situación difícilmente estará involucrado en los procesos de planificación y presupuesto. (Ramírez, 2020).

Operaciones: es una variable fundamental del plan; y hace referencia al plan y al presupuesto, en donde se encuentra asentado lo previsto, lo que se propone alcanzar. Si se controlan las operaciones se controlan los recursos, productos, resultados y beneficios, así como también los programas, acciones, proyectos, actividades y tareas. (Ramírez, 2020).

Responsables técnicos: son las personas

que conocen los procesos de la organización pública sus productos terminales e intermedios, la relación recursos-productos-resultados. Sin estos funcionarios es imposible el diseño y seguimiento de indicadores; por lo tanto, deben estar convencidos y comprometidos con la necesidad del funcionamiento de un sistema de control de la gestión pública. (Ramírez, 2020).

Indicadores de gestión: son una relación de carácter externo cuando el producto generado por la organización es terminal, lo cual tiene que ver con el gran objetivo de la organización pública que es la gente. Cuando el producto es intermedio resulta evidente que el beneficio es de carácter interno. (Ramírez, 2020).

Dimensiones administrativas de la Gestión pública

En la actualidad toda gestión pública por sí sola no puede llevarse a cabo; es por ello por lo que se apoya en una dimensión administrativa, la cual según las perspectivas globales de Ramírez (2020): es aquella que engloba las funciones que van desde la planificación, pasando por la organización, dirección hasta llegar a la evaluación las cuales conforman el proceso administrativo cuando se les considera desde el punto de vista sistémico, indicando además, que la misma puede ser vista como una serie de mecanismos que permiten llevar las riendas de una gestión para ello se hace uso de cuatro factores indispensables que son la planificación, organización, dirección y evaluación.

De igual manera, Ramírez (2020) expone que es un conjunto de procedimientos y métodos utilizados por la administración para el logro de fines y objetivos de la empresa. Estos facilitan la comprensión y el perfeccionamiento de la administración para alcanzar un alto grado de eficiencia. Comprende diversas funciones del administrador, las cuales consideradas en conjunto conforman el proceso administrativo, y por separado constituyen las funciones administrativas. Estas funciones no solo son una secuencia cíclica, sino también un proceso de funciones íntimamente relacionadas en una interacción dinámica.

En este sentido, la dimensión administrativa plantea los aspectos adecuados y

necesarios para que la misma pueda llevarse a cabo en la organización desde el marco de la gestión pública, al asumirse como el proceso en el cual intervienen la planificación, la organización, dirección y supervisión, las cuales son necesarias para garantizar de forma armónica y efectiva todas las funciones de la gestión acordes con la estructura administrativa preestablecida.

Planificación: es el primer momento en el cual se identifican, ordenan y armonizan de manera participativa y concretada el conjunto de estrategias seleccionadas para alcanzar determinadas metas, según sea la problemática analizada, las potencialidades del desarrollo y los recursos disponibles. El plan de desarrollo es el instrumento básico del proceso de planeación, en que se identifican los objetivos, estrategias y metas de corto, mediano y largo plazo que permitirán solucionar total o parcialmente la problemática de la entidad. (Koontz y Weihrich, 2015, citado en Zambrano, 2018)

Organización: es la parte que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles que los individuos deberán desempeñar en una organización. (Koontz y Weihrich, 2015, citado en Zambrano, 2018)

Dirección: consistente en influir en los individuos para que contribuyan al cumplimiento de las metas organizacionales y grupales. La misma permite dirigir a los subordinados al logro de los objetivos propuestos, de la mano de los gerentes ubicados en cualquier nivel de la estructura jerárquica. (Koontz y Weihrich, 2015, citado en Zambrano, 2018)

Evaluación: es el seguimiento periódico, sistemático y continuo a las acciones de la administración, de acuerdo con los lineamientos, estrategias y metas del plan de desarrollo, con el fin de retroalimentar la gestión, realizar ajustes a los planes, permitir procesos de rendición de cuentas, y lo que es más importante, contar con argumentos para la definición de políticas públicas y la toma de decisiones. (Koontz y Weihrich, 2015, citado en Zambrano, 2018)

El Escenario en Venezuela

En sociedades como la venezolana, las desigualdades históricamente han sido asociadas a la clase y a la etnia. Se podría decir en palabras de Siso Lucena y Mac-Quhae (2018), que ha sido una discrepancia tradicional que ha afectado el desarrollo de inmensos sectores de desposeídos urbanos. Pero en la actualidad, a esas diferencias hay que agregar ahora la tecnológica como factor preponderante en el incremento de las desigualdades que determina los altos niveles de exclusión.

Hay que hacer hincapié como señala Andrade (2009), que, con sólo escasos datos, no es fácil verificar los progresos en post del “Objetivo de Desarrollo del Milenio”, que países como Venezuela se han comprometido en alcanzar. Así, sin poseer datos relevantes que muestren la realidad de usos de la Ingeniería del Conocimiento en dicho país, se hace inadmisible medir el efecto concreto que tienen las políticas públicas en el acceso a las tecnologías de información y comunicación.

En este orden de ideas, explican Ramírez et al., (2021), a finales del siglo XX, en Venezuela, el ámbito privado había reemplazado al público como fuerza dominante en el desarrollo de proyectos relacionados con las tecnologías de avanzada, por lo tanto, el sector privado gozó de la hegemonía del negocio de las telecomunicaciones, progreso y desarrollo de sistemas de información (y aún lo siguen haciendo); ejemplo, lo constituyó el negocio de la radio, telefonía, televisión por ondas y cable, satelital y otros métodos gerenciales.

Es pertinente destacar que las bases de ésta política nacional, se encuentra como indica el Ministerio Económico y Finanzas del Perú (2016), el reconocimiento de la necesidad de formación del talento humano en el área, la identificación de la plataforma nacional de tecnologías de información, el desarrollo y la interconexión de las redes y la democratización del uso de las TIC (con la creación de Infocentro); modernización de la infraestructura tecnológica (Alcaldía digital, red inalámbrica nacional, tecnología satelital que Venezuela ha contratado, entre otros); generación de contenidos, que confirman que la difusión de las TIC, así como la industria de los

contenidos pueden desempeñar un papel crucial en la economía del país.

Es a mediados de la década de 1990, con el surgimiento de la denominada “sociedad de la información”, cuando se va abriendo paso la idea de que las nuevas tecnologías pueden aprovecharse para “reinventar” las tareas gubernamentales; es más, las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC o simplemente, TIC) pueden desempeñar un papel clave en el intento de hacer al gobierno más efectivo, más eficaz, con mayor calidad y más democrático.

A este respecto, indica Orozco (2019), la implementación tecnológica en materia de procesos documentales en las organizaciones judiciales venezolanas, ha llevado a mejorar de forma notable la capacidad de respuesta. Lo que antes tardaba días y estaba supeditado a un horario determinado de atención al usuario hacían de cada trámite una verdadera odisea, de la cual todos sabían cuando comenzaba, pero nunca cuando y como finalizaba.

Ahora bien, dentro del contexto de las organizaciones públicas venezolanas, indica Salas (2020) que, el día a día están inmersas en la solución de problemas administrativos, técnicos, humanos, informativos, comunicacionales, entre otros, la interacción entre unidades organizacionales es intensa y compleja y la gestión es impulsada a través de planes de la nación, programas y acciones que son parte de la administración.

Actualmente, las gestiones administrativas, funcionan sin recurrir a una forma u otra de tecnología. Desde su creación, la gestión pública como indica Jaime (2016) ha estado directamente relacionadas con la recolección, guarda y procesamiento de grandes cantidades de datos, por lo que un buen manejo de la información es fundamental tanto social como gubernamental. Asimismo, se indica que las tecnología ha proporcionado a la administración unas posibilidades sin precedentes de almacenar grandes cantidades de datos, transmitir instantáneamente la información de un lugar a otro y la capacidad de llevar a cabo con esta información, cálculos y procesos complejos a gran velocidad.

Cabe destacar que en palabras de Pinto (2020), la gestión pública tiene como objeto

buscar soluciones a los problemas administrativos que afectan la eficacia, la eficiencia de los programas gubernamentales asociados a la educación, seguridad personal, sistema de justicia, la salud pública, infraestructura, así como la vivienda, finanzas públicas, ciencia, tecnología, innovación, inflación, entre otros. Algunos de los escollos que hay que superar, así como revisar son los modelos económicos que acompañan a la acción pública y la visión del Estado estipulados en los planes de la nación.

Ahora bien, para Armoni (2020, p. 76), los procesos judiciales se justifican en la medida en que actúan como un medio para sustituir la justicia "por mano propia", garantizando el respeto a los derechos y garantías fundamentales, que son áreas de libertad que deben ser protegidas tanto por terceros como por el Estado, el cual también tiene la responsabilidad de optimizarlas.

Es fundamental señalar que para Torres (2008), tanto el Estado como la administración pública de diversos países cayeron en una evidente crisis de legitimidad, situación originada entre otros elementos, por una gestión inadecuada e incapaz de satisfacer de manera cabal las demandas de la ciudadanía. Este hecho es particularmente evidente en el conjunto de las naciones latinoamericanas, las cuales están realizando esfuerzos para tratar de erradicar los rasgos que determinaron durante muchos años el proceder de sus aparatos de gobierno.

Entre éstos se cuentan la centralización de las decisiones, la actuación de funcionarios teniendo como único referente el simple cumplimiento de leyes y normas (aunque sabemos que eso en incontables casos ni siquiera se cumplió), la búsqueda de la satisfacción de intereses de mandos superiores o camarillas y no de las demandas de la sociedad, manejo inadecuado de los recursos públicos, entre otros.

Por otro lado, el Consejo de la Judicatura, rama judicial perteneciente al poder judicial en Colombia, según señala la página oficial de la Rama Judicial (2024), apertura la unidad de los servicios técnicos de Audiencias Virtuales, Videoconferencia y Streaming solicitados por los Servidores Judiciales de la

Rama Judicial, a través del Centro de Documentación Judicial (CENDOJ) en los ámbitos nacional e internacional, siendo factiblemente aceptado al igual que una audiencia presencial con todo el valor probatorio que se debe; mientras que los planes de la nación están soportados en bases ideológicas y el Estado venezolano, a través del Ejecutivo Nacional es responsables de la ejecución de estos planes ninguno de los cuales, ha logrado en términos de mejora de la calidad de vida, el bienestar colectivo y acceso a los servicios de su población.

Hoy en día, como afirman Ramírez et al (2021), la tecnología ha ido creciendo de una manera tan avanzada que han logrado dar celeridad, implementando esas tecnologías los gobiernos avanzan en esquemas más adecuados de mejoramiento humano hacia la satisfacción de sus usuarios, esta metodología se va implementando de cara a que solo hay que encender un dispositivo electrónico para obtener una información o realizar un requerimiento ante un órgano público.

De la misma manera ocurre dentro del área jurisdiccional, la cual ocupara el resto de esta investigación, ya que ella conlleva a lo más criticado del sistema público judicial, como lo es el retardo procesal, incluso violentando el sistema judicial ordenes constitucionales emitidas por el Artículo 26 de la misma Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Es de entender que la celeridad procesal va más allá de un simple requerimiento de los administrados de justicia, es el deber del administrador de buscar los métodos innovadores con los cuales pueda satisfacer este requerimiento y que sus administrados estén conformes de ello.

En Venezuela como señalan Palacios et al., (2020), el sistema de justicia está constituido por el Tribunal Supremo de Justicia, los demás tribunales que determine la ley, el Ministerio Público, la Defensoría Pública, los órganos de investigación penal, los auxiliares y funcionarios de justicia, el sistema penitenciario, los medios alternativos de justicia, los ciudadanos que participan en la administración de justicia conforme a la ley y los abogados autorizados para el ejercicio". Más adelante, el artículo 254° de la

Constitución Nacional (1999), señala: "El Poder Judicial es independiente y el Tribunal Supremo de Justicia gozará de autonomía funcional, financiera y administrativa",

Por otra parte, indica Unidad Nation Office on Drugs (2020), que el Tribunal Supremo de Justicia es el máximo órgano rector del Poder Judicial, al que le corresponde la dirección, el gobierno y la administración del Poder Judicial, incluyendo la elaboración y ejecución de su presupuesto y el del Poder Judicial, así como la inspección y vigilancia de los Tribunales de la República y de las Defensorías Públicas, de conformidad con el Artículo 267 de la Constitución Nacional (1999) y el Artículo 1 de la Ley Orgánica de Tribunal Supremo de Justicia (2022).

Dicho ente que funge como gobierno público judicial, está, según explican Ramírez et al (2021), en la búsqueda de adecuarse a las tendencias modernas y en fecha del 25 de abril de 2019, publica en Gaceta Oficial N° 41.620, Resolución N° 2018-0014, mediante la cual se crea el expediente judicial electrónico en los tribunales de competencias en materia de Delitos de Violencia contra la Mujer y Tribunales del Sistema Penal de Responsabilidad del Adolescente, el mismo tiene la función de sustituir los expedientes en papel de todos los tribunales.

Esta avanzada fue la última cruzada impuesta como modernización en la utilización de las TIC en Venezuela y da como punto esencial que los miembros del sistema de justicia solo procedan a encender un dispositivo electrónico para leer estos expedientes, convirtiendo lo que antes ocurría en semanas en minutos, otorgando esta celeridad procesal requerida.

En el sistema penal venezolano, las dilaciones indebidas en la emisión de una decisión judicial menoscaban el derecho a la libertad de todas aquellas personas privadas de la misma por mandato judicial, más aún, cuando en el contexto actual de emergencia humanitaria compleja, el sistema penitenciario venezolano no garantiza ni la salud, ni la vida de las personas que se encuentran detenidas y bajo custodia del Estado.

Es importante señalar que no es una novedad como afirma Armoni (2020), que la

situación de retardo judicial en Venezuela es una situación grave, de larga data, sobre la cual se ha escrito mucho y en distintos foros nacionales como internacionales, se han denunciado sus consecuencias nefastas; sin embargo, la situación continúa y parece agravarse, en este caso, las acciones del Estado venezolano no atinan con la respuesta esperada y ocasionan un grave daño a las personas detenidas en la espera de justicia; además, es menester señalar que las acciones adoptadas por el Estado, resultan ser más espasmódicas que sistemáticas.

Con la Constitución Nacional promulgada en el mes de marzo del año 2000, se establece en palabras de Amoni (2013), la necesidad de crear procedimientos judiciales breves, orales y públicos. En este contexto, procedimientos como el civil, basados en la presencia física y en actuaciones escritas en papel, formada a mano por los sujetos procesales y archivadas en expedientes físicos en la sede del organismo jurisdiccional, quedan obsoleta, evitando igualmente, los costos asociados a las notificaciones, publicaciones de carteles y copias (simples y/o certificadas) de los autos; al tiempo de evitar costos asociados a notificaciones, publicaciones de carteles, copias simples y certificadas de autos, entre otras gestiones inherentes a la práctica judicial tradicional.

Por otro lado, la Sentencia de la Sala Constitucional No. 656, del 30 de junio de 2000, establece la necesidad de adaptar el ordenamiento jurídico a las nuevas realidades sociales como consecuencia de la cláusula del Estado social de derecho y de justicia prevista en el artículo 2º de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), lo cual significa: [...] Que dentro del derecho positivo actual y en el derecho que se proyecte hacia el futuro, la ley debe adaptarse a la situación que el desarrollo de la sociedad vaya creando, como resultado de las influencias provenientes del Estado o externas a él [...]

El Estado constituido hacia ese fin, es un Estado social de derecho y de justicia, cuya meta no es primordialmente el engrandecimiento del Estado, sino el de la

sociedad que lo conforma, con quien interactúa en la búsqueda de tal fin [...].

Esta afirmación, en criterio de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2013), lejos de propugnar la maleabilidad del derecho, se refiere a la necesidad de interpretar las normas jurídicas tomando en consideración el contexto imperante en el momento de su aplicación, de modo que la norma no sea irracional, sino que su aplicación genere consecuencias compatibles con la realidad, que justifiquen lógicamente su existencia.

De acuerdo a lo expresado por Armoni (2020), el ordenamiento jurídico debe actualizarse porque de lo contrario corre el riesgo de que se pierda la convicción de obligatoriedad, entendida en este caso como la conciencia que impulsa a realizar la conducta prevista en la norma jurídica, y en este sentido, toda norma implica regulación de conductas tendentes a realizar ciertos valores, considerados indispensables para que se constituya y funcione una sociedad, de modo que según las normas se ajusten al propósito común y, en consecuencia, sean acatadas voluntariamente o aplicadas por los órganos públicos encargados de materializarlas, se puede afirmar que ellas son eficaces.

De igual modo señala Amoni (2013) que usar las TIC es una necesidad que deriva de la evolución social y se está haciendo presente cada vez en más lugares, por lo que sería poco práctico pensar que es una realidad de la que se puede escapar. No obstante, usar las TIC en el proceso no debería ocurrir por la fuerza, sino que debe ingresar como una opción más para que los usuarios del sistema judicial puedan asimilar, progresivamente, tanto las ventajas como desventajas, así como riesgos que la tecnología trae consigo.

En Venezuela, a pesar de no haber una regulación especial sobre la materia, ya existen como afirma Torres (2008) al menos seis leyes que promueven el uso de las TIC en el ámbito judicial: la Ley Orgánica Procesal del Trabajo de 2002; la Ley de Protección de Víctimas, Testigos y demás Sujetos Procesales (LPVTSP) de 2006; la Ley Orgánica para la Protección de

Niños, Niñas y Adolescentes (LOPNNA) de 2007; la Ley Orgánica de la Jurisdicción Contencioso Administrativa de 2010; la Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Justicia de 2010 (LOTSJ); el Código Orgánico Procesal Penal de 2012 (COPP), y la Ley Orgánica contra la Delincuencia Organizada y el Financiamiento del Terrorismo de 2012 (LODOFT).

Estos textos normativos además, como señala Ilidge (2020), prevén el uso de las TIC sólo para practicar notificaciones, excepto la LPVTSP, que permite usar la videoconferencia, el circuito cerrado de televisión y otros medios para proteger a los sujetos procesales que deban declarar; la LODOFT, que permite el uso de la videoconferencia cuando no sea posible o conveniente la comparecencia de una persona para un proceso que se esté desarrollando en otro estado; el COPP, que permite tanto las notificaciones electrónicas en ciertos casos como el uso de la videoconferencia, y la LOTSJ, de consagración más genérica, que deja abierta la puerta al empleo de cualquier tipo de TIC en los procesos judiciales que se lleven a cabo ante él.

Por tal razón, actualmente en Venezuela como explica Londoño (2016), se cuenta con un sistema de información de los procesos el cual funciona sobre una infraestructura de red privada, que únicamente permite a los usuarios externos la visualización de registros de las actuaciones ordenadas por fecha y tan sólo una referencia, dependiendo del despacho judicial que se trate, los datos que aparecerán en el sistema serán más o menos detallados, por lo que muchas veces no se conoce el contenido, la fechas de citación a audiencias o los detalles en general de la actuación, por lo que es necesario comprobar directamente en las oficinas del juzgado o tribunal respectivo los actos emitidos en esas actuaciones.

Por otra parte, dicho sistema tiene el problema de no llegar a todos los despachos judiciales del país y por tanto en muchos lugares no pueden beneficiarse de la comodidad y ventajas de hacer el seguimiento de los procesos vía electrónica, así mismo dificulta el acceso de los sujetos procesales que se encuentran en lugares alejados de los centros urbanos, igualmente, no permite generar

información valiosa que permita hacer un seguimiento más preciso del devenir de la justicia en Venezuela.

A este respecto, es a partir de la observación del avance de la solución en línea de conflictos, que se hace posible determinar la forma cómo se relacionan las Tecnologías de Información y Comunicación en el proceso judicial, identificando los principales desafíos de su implementación en el sistema judicial, considerando que los ciudadanos en calidad de usuarios, demandan cada vez más el uso de herramientas en este sentido, por lo que se hace necesario encontrar fórmulas concretas para brindar mayores niveles de eficiencias a los trámites, al tiempo de disminuir el tiempo requerido para los procedimientos, lo cual, a su vez, permite a los jueces concentrarse en la toma de decisiones, eje fundamental de todo sistema de solución de conflictos, garantizando los derechos y garantías procesales con el acceso de la justicia, así como para enfrentar uno de los grandes problemas del sistema como es el retardo procesal.

De esta forma, si el Juzgado, Tribunal o Corte, cuenta con un sistema tecnológico de avanzada, que le permita gestionar de manera automatizada las etapas del proceso, minimizar la realización de tareas repetitivas, determinando su agenda claramente, podrá concentrarse en su función más importante: la toma de decisiones. Es allí donde en la actualidad, ocurren importantes demoras, pues mucho del esfuerzo de los órganos jurisdiccionales se pierde en la gestión de los procedimientos al presentarse obstáculos o limitaciones en la automatización propuesta en términos de gestión pública.

Este panorama o escenario deseable, es posible con el uso de las tecnologías de la Información y Comunicación, TIC, pues potencialmente como se ha demostrado en otros campos o ámbitos de la sociedad, será beneficiosas para la administración de justicia al otorgar, no solo celeridad, sino, además, eficiencia, transparencia y comunicación, favoreciendo el desarrollo de todas las diligencias o actuaciones requeridas en los procesos judiciales. Sin embargo, también existen riesgos y limitaciones, como la vulnerabilidad a ataques informáticos, posibles

errores en la gestión de la información, falta de acceso a la tecnología y la posible pérdida de la humanización en la administración de justicia, en la cual, se observa las TIC'S como un instrumento de apoyo a los procesos judiciales para abordar todas las perspectivas de la administración de justicia.

En este sentido, no se trata de un escenario impregnado de utopía, bien recuerda Arrieta (2011, citado Alves, 2021) que a pesar de los esfuerzos de la administración de justicia sobre la realidad digital, debe considerarse las necesidades de los operadores de justicia y las necesidades de la sociedad en general, por cuanto algunos despachos funcionan en lugares remotos en los cuales, no se tiene acceso a electricidad, Internet y se carece de medios tecnológicos para su funcionamiento, dilatando el acceso y consecuentemente, la respuesta de una justicia que debe caracterizarse por atributos como la gestión, la oportunidad y la diligencia.

Así, el desarrollo y progresiva consolidación de la administración de justicia digital, debe con el uso de las TICs, facilitar, en el marco de la gestión pública, los procesos judiciales, tanto a funcionarios y abogados, como a los ciudadanos, al estandarizarlos, haciéndolos más prácticos los procedimientos, al otorgar la justicia digital como lo demuestra Ricaurte (2019, citado en Ramos, 2022) todas sus bondades para el control y vigilancia sobre los aspectos procedimentales y de principios inherentes al Debido Proceso.

En este orden de ideas, una propuesta concreta para la implementación de las Tecnologías de la Información y Comunicación como indica Londoño (2016), debe orientarse al apego cabal a las normativas y procedimientos que constituyen garantías procesales, para lo cual, debe unificar la jurisprudencia y la ley sobre las causales de admisión de cualquier actuación y/o demanda, lo que requiere de la capacitación para el manejo de la tecnología por parte de funcionarios, abogados y ciudadanos, de modo de superar las limitaciones en este sentido.

Por lo tanto, conforme a lo anterior, se observa que la justicia digital tiene sus pros y contras, pero es indispensable valorarlas desde el procedimiento, mediante un análisis juicioso

a fondo, requiriendo de los abogados, habilidad para interpretar y aplicar las normativas vigentes en el país, así como para hacer uso de herramientas valiosas como WhatsApp, Instagram o Gmail, las cuales favorecen la realización de audiencias virtuales en el Metaverso, generando así, más oportunidades que incertidumbre en la aplicación de la justicia en Venezuela.

En atención a lo expresado, la presente investigación busca proponer un modelo político - gerencial basado en las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC,s) para el fortalecimiento de la gestión pública en organizaciones jurisdiccionales del municipio Maracaibo del estado Zulia, de modo que, dentro del mismo sistema jurisdiccional, el juzgado elabore sus actuaciones con las aplicaciones web adheridas al sistema, para que tanto el abogado o las partes en cuyo proceso se encuentra inscrita su identidad, puedan acceder, visualizar y apreciar los documentos directamente, minimizando las visitas al juzgado, sólo en aquellos casos en que se requiera copia auténtica de la decisión.

La intención del presente estudio, es pues, aprovechar las bondades de las tecnologías y concretamente de los sistemas de expertos sustentados en la Ingeniería del Conocimiento para la gestión de la justicia electrónica) en el contexto del poder público jurisdiccional, abriendo un panorama para nuevos escenarios, en los cuales, administradores de justicia y los profesionales del Derecho, fijados los requisitos mínimos de interconexión, compatibilidad y seguridad necesarios, puedan hacer uso de distintas aplicaciones utilizadas en las normas jurídicas.

Asimismo, una propuesta direccionado en este sentido, otorgará a los juzgados de la ciudad de Maracaibo (estado Zulia) el acceso a un proceso de otro juzgado con autorización de este, debido a que tiene una decisión que depende de lo fallado en el segundo, minimizando los requerimientos entre los juzgados o la dificultad de consultar mutuamente sus procesos e Incrementar la protección en el acceso a la información, el sistema de claves y de gestión, haciéndolos depender del sistema de firma digital o de

sistemas más sofisticados de encriptación de la información.

De no aprovecharse la Ingeniería del Conocimiento, y los expertos disponibles en Venezuela, se perdería la oportunidad para avanzar hacia la concreción de un sistema jurisdiccional altamente efectivo y eficiente, con funcionarios judiciales con competencias para desempeñarse en entornos virtuales y en el empleo de los medios tecnológicos, fortaleciendo su rol decisivo en el desarrollo de los procesos judiciales, al tiempo de ir fomentando una cultura innovadora en materia de gestión pública para los ciudadanos, aprovechando nuevos escenarios, que conlleven, no solo a un cambio de paradigma respecto a la administración de la justicia en entornos virtuales, sino a asumir un rol cada vez más protagónico en el ejercicio de la ciudadanía.

FUENTES CONSULTADAS

Aben, M. (2013). *Aplicaciones de CommonKADS Inferences*. Holanda. Revista Técnica de Ciencias Espirit. University of Amsterdam.

Agencia B12. (2019). *Inteligencia Artificial. ¿Qué es la Ingeniería del Conocimiento?*. Documento en línea en www.agenciab12.com. Consultado el 19-02-2025.

Alves, M. (2021). *Crisis y reforma de la administración pública*. Barcelona - España. Netbiblo, S.L.

Amoni (2013). *El uso de la videoconferencia en cumplimiento del principio de inmediación procesal*. Documento en línea en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472013000100005

Andrade (2009). *Educación y tecnologías de información: Herramientas contra la pobreza en Venezuela*. Documento en línea en <http://ve.scielo.org/scielo.php?script=>

sci_arttext&pid=S1316-49102009000100003

Asamblea Nacional Constituyente (1999). *Constitución de la República Bolivariana de Venezuela*. Caracas. Gaceta Oficial No. 36.860 de 02 de marzo de 2000.

Ayala, F. (2021). *Economía de mercado nacional: la estrategia nacional de desarrollo del Perú*. Documento en línea en https://derecho.unap.edu.pe/temis/files/original/6/45/Revista_de_Derecho_Maestria_2021_mayo_compressed.pdf

Badaró, S; Ibañez, L y Agüero, M. (2017). *Sistemas Expertos: Fundamentos, Metodología y Aplicaciones*. La Habana - Cuba. Revista Cubana de Ciencias Informáticas. Vol 9, N 3.

Barrio, D; García, S y Solís, J. (2011). *Modelos para la Gestión de la Innovación Tecnológica en el Sistema Inmobiliario*. México. Revista Ingeniería de Construcción Vol. 26 N°3. Documento en línea en www.scielo.com. Consultado el 09-02-2025.

Bueno de Mata (2010) *E-justicia: Hacia una nueva forma de entender la justicia*. Documento en línea en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3700453.pdf>

Carrillo Ventrella, G. (2013). *Ingeniería del Conocimiento e Innovación Tecnológica en la Sociedad de Saberes*. Maracaibo - Venezuela. Revista de Ciencias Sociales v.13 , N. 3 . Universidad del Zulia.

Comisión Interamericana de Derechos Humanos (2013). *Verdad, justicia y reparación: Cuarto informe sobre la situación de derechos humanos en Colombia*. Documento en línea en <http://www.oas.org/es/cidh/docs/pdfs/justicia-verdad-reparacion-es.pdf>

- Delgado, M. D. (2016). *Tecnologías de información y comunicación como Mecanismo para la formación de personal en el sector público universitario*. Documento en línea en <http://virtual.urbe.edu/tesispub/0106232/conclu.pdf>.
- Fensel, D. (2015). *El Conocimiento: Adquisición y Representación del Lenguaje KARL*. Buenos Aires – Argentina. Editorial Pretince Hall, 2da edición.
- Ferro Escobar, R. (2012). *Ingeniería y Gestión del Conocimiento aplicada al desarrollo de pico-satélites en grupos de investigación en Colombia*. Documento Pdf. Bogotá - Colombia. Universidad Distrital Francisco José de Caldas.
- García, (2018) *Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica*. Documento en línea en http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-21472018000100133
- Gómez, F; Mittal, S y Smith, J. (2009). *Sistema de Expertos en el Diagnóstico Médico*. Tokio – Japón. Revista Ingeniería de Proyectos, Vol. 6, No. 2.
- González, M. (2016). *Aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) implementadas en la formación del Contador Público en la Escuela de Administración. Venezuela*. Universidad de Oriente.
- Guida, G y Tasso, C. (2014). *Diseño y Desarrollo del Conocimiento Basado en Sistemas para la Vida. Ciclos y Metodologías*. Chichester – Inglaterra. Ediciones John Wiley and Sons Ltd.
- Hellriegel, D y Slocum, J (2015). *Administración*. Buenos Aires – Argentina. Editorial Mac Graw – Hill.
- Ilidge (2020). *Análisis sobre la implementación de la tecnología de información y comunicación en la gestión pública de Barranquilla para mejorar la administración, 2019-2020*. Documento en línea en <https://repository.unad.edu.co/jspui/bitstream/10596/35233/1/Monografia1.pdf>
- Jacovkis (2011). *Las TIC en América Latina: historia e impacto social*. Documento en línea en <https://www.redalyc.org/pdf/924/92422639003.pdf>
- Jaimes (2016). *Las tecnologías de la información y las comunicaciones en la gestión pública: la E-Administración*. Documento en línea en <https://www.uv.es/vjaime/Politic/Materiales%20GP/Gestion%20publica%20tema%206.pdf>
- Londoño (2016). *El uso de las TIC en el proceso judicial: una propuesta de justicia en línea*. Documento en línea en <https://www.redalyc.org/pdf/1514/151416945005.pdf>
- Maya (2012) *Gestión de Procesos Industriales*. Colombia, UITSA Institución Universitaria. Documento en línea en www.scielo.com. Consulta 05/03/2025.
- Ministerio Económico y Finanzas del Perú (2016). *Marco macroeconómico multianual 2014-2016*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/marco_macro/MMM2014_2016.pdf
- Orozco, M (2019). *Gestión de integración de las tecnologías de información y comunicación en ambientes virtuales*. (Tesis doctoral). Maracaibo – Venezuela. Universidad Privada Dr. Rafael Belloso Chacín.

- Palacios Garita y René (2020). *Evaluación del desempeño judicial: el caso de la justicia jurisdiccional en México (2007-2017)* Documento en línea en <https://eprints.ucm.es/59097/1/T41681.pdf>
- Palma, J; Paniagua, E; Marin, F y Marin, N. (2017). *Ingeniera del Conocimiento. De la Extracción al Modelado de Conocimiento*. Murcia – España. Dpto. Ingeniería de la Información y las Comunicaciones. Facultad de Informática. Campus de Espinardo. Publicaciones de la Universidad de Murcia.
- Peppers, D; Rogers, M y Dorf, D. (2009). *Esta tu compañía preparada para ser la número one en Mareting (Is your company ready for one-to-one marketing)*. USA. Harvard Business Review. Vol. 77, Nº 1.
- Pinto, L. (2020) *La gerencia Publica y el funcionario público*. Centro para la Integración y el Derecho CIDEP. Documento en línea en <http://www.oas.org/es/cidh/docs/pdfs/justicia-verdad-reparacion-es.pdf>
- Quintanar, T. (2017). *Sistema de Experto y sus Aplicaciones*. México. Instituto de Ciencias Básica e Ingeniería de la Universidad de Hidalgo.
- Rama Judicial. República de Colombia. (2024). *Servicios de Audiencias Virtuales, Videoconferencias y Sreaming*. Documento en línea en www.ramajudicial.gob.co
- Ramírez, A. (2020). *Funciones básicas de la gestión pública: Análisis desde las organizaciones jurisdiccionales en postpandemia*. Documento en línea en <https://pragmatikasolutions.com/consensus/index.php/consensus/a>
- Ramírez, García, Pérez, Ramírez (2021). *Nuevas tecnologías de información y comunicación aplicadas: Una descripción en organizaciones Jurisdiccionales en Postpandemia*. Documento en línea en <https://pragmatikasolutions.com/consensus/index.php/consensus/article/download/84/84/349>
- Ríos, J. (2009) *Construcción de un gobierno electrónico en México. Camino a la sociedad del conocimiento*. Documento en línea en http://biblioteca.diputados.gob.mx/januario/bv/ce/scpd/LX/GOB_ELEC_MEXICO.pdf
- Rock-Content. (2019). *¿Qué es la Gestión de Proyectos o Project Management y qué beneficios aporta a las empresas*. Empresa Latinoamericana de Marketing de Contenidos asociado a WordPress Documento en línea en rockcontent.com/es/blog. Consultado el 25-02-2025.
- Rodríguez-Lora, V (2018). *Enfoque de Ingeniería del Conocimiento en la gestión de proyectos en las organizaciones dedicadas a proyectos de investigación. Caso: Grupo de Investigación GIRH*. Bogotá – Colombia. Revista de la Escuela de Administración de Negocios, No. 74.
- Rodríguez-Lora, V y Valencia Arias, A. (2018). *¿Cómo se aplica la Ingeniería del Conocimiento en la investigación de mercados? Estudio de caso?*. Chile. Revista Chilena de Ingeniería. Vol 26, No. 3, Arica. Documento en línea en www.scielo.com. Consultado el 09-02-2025.
- Ruizb. (2020). *Concepto de Ingeniería del Conocimiento*. España. Sala de Estudio Virtual de la Universidad de Granada. Documento en línea en www.urg.es. Consultado el 09-02-2025.

Salas, C. (2020). *La gerencia pública centrada en la satisfacción laboral y el compromiso organizacional*. Documento en línea en <https://dialnet.unirioja.es/descarga/tesis/283828.pdf>

Torres, P. (2008). *Marco conceptual de la gerencia pública para América Latina*. Documento en línea en <https://www.uv.mx/iesca/files/2012/12/marco2008-1.pd>.

Siso Lucena, C: y Mac-Quhae, R. (2018). *Desigualdad Territorial en Venezuela. Una aproximación a través de indicadores socioeconómicos*. Caracas. Terra Nueva Etapa. Vol. XXXO, Num. 55. Universidad Central de Venezuela Documento en línea en www.redalyc.org

Zambrano, A. (2020) *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Caracas - Venezuela. Editorial Texto, 3era edición