

v.2, n.11, 2025 - Noviembre

REVISTA O UNIVERSO OBSERVÁVEL

Gestión Pública y Tecnologías de la Información y Comunicación en organizaciones jurisdiccionales

Abog. Luis Duarte, MSc¹

Revista O Universo Observável

DOI: 10.69720/29660599.2025.000240

[ISSN: 2966-0599](https://doi.org/10.69720/29660599.2025.000240)

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>



Gestão Pública y Tecnologías de la Información y Comunicación 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 de la Información y Comunicación, TICs, 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 y TICs) para vislumbrar el escenario venezolano en cuanto a iniciativas y posibilidades en esta materia.

Palabras clave: Gestión pública, Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), Órganos jurisdiccionales

ABSTRACT

About a Public Management Model Based on Information and Communication Technologies for Maracaibo Jurisdictional Organizations, Zulia, Global society and knowledge society is largely sustained on Information and Communication technologies, ICTs, which have come to encompass all spheres of human society, to the extent, that hardly at present conceives any kind of organization, without their presence. This reality touches the State and its institutions, and consequently, the ways of doing government in what is termed public management. Therefore, in this essay, it has been considered as a core purpose to expose the core aspects of both categories (Public management and ICTs) to glimpse the Venezuelan scenario in terms of initiatives and possibilities in this matter.

Keywords: Public management, Information and Communication Technologies (ICTs), 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, y en este sentido, es imposible orientar la mirada hacia el papel significativo que han tenido las llamadas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), concretamente en la transformación de la vida de los seres humanos. Asimismo, los avances tecnológicos, especialmente referido a las TICs, han proporcionado 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, permitiendo gerencialmente

a las instituciones, desempeñar un papel más efectivo. En este sentido, el impacto de las TICs, no ha sido el mismo para todo el mundo, ni para toda la población de un mismo país, pues so bien, en las naciones desarrolladas la mayoría de la población utiliza las Tecnologías de Información y Comunicación en su vida cotidiana, por lo que son en palabras de Jackovkis (2011): "informáticamente alfabeta"; en el resto del mundo no es necesariamente así, enfatizando el hecho según el cual, la informatización aumenta la distancia entre quienes tienen acceso a las TIC y quienes no lo tienen, quienes son claramente los excluidos.

A este respecto, especialistas en este ámbito como González (2016, p. 78) indican, al hacer referencia al creciente uso en las últimas dos décadas de las TICs, señala que las mismas han venido en la última década revolucionando a la sociedad. De hecho, ha generado profundos cambios en la forma en que se establecen las relaciones de tipo económico, organizacional y

empresarial, creando un gran avance a la sociedad:

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs), son avances tecnológicos que sirven como elemento de soporte al negocio empresarial, cuyo objetivo principal es facilitar determinadas tareas que van desde el área administrativa hasta la adquisición de nuevos conocimientos, procediendo gracias a ellas a la automatización acompañada de una consecuente reducción de costes.

Así, los avances tecnológicos 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 de Información y Comunicación, 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 meticulosas, 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 futuroológico 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 por décadas, teniendo como ejemplo como 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.

Por este motivo, como indican los citados autores, las TIC han desempeñado un papel clave en la aceleración de la globalización económica y socio cultural de los países en vía de desarrollo, en sociedades que han asumido la función de “embajadora de buena voluntad” de la globalización, cuyos beneficios podrían estar al alcance de todos los seres humanos, si solo se pudiera estrechar la brecha digital entre países desarrollados y subdesarrollados, tal como pudiera darse entre Estados Unidos y Venezuela, por ejemplo.

FUNDAMENTOS TEÓRICOS

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 Wehrich, 2015, citado en Zambrano, 2018)

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

Tecnologías de Información y Comunicación

Las denominadas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), son, como indica la Organización Mexicana Micrositios (2018). Los sistemas informáticos y sus componentes INAI. un conjunto de recursos informáticos que engloba software y hardware, totalmente necesarios para gestionar, manipular así como transferir la información de una manera más eficiente, instantánea, interactiva y productiva, con el menor esfuerzo y coste posible para el ser humano, sin ser un experto en la materia, ni es obligatorio tener un artefacto de última generación para realizar dichos procesos.

Ante lo referenciado, los autores Cejas y Chirinos (2018, p. 231) definen las TIC como:

Un conjunto de recursos o dispositivos tecnológicos, redes, software y servicios que contribuyen al procesamiento, transmisión de información, conocimientos, procesos de comunicación, solución de problemas,

acceso, posibilidades de flexibilizar, llevando a cabo diversos cambios con el propósito de responder a necesidades sociales.

Por su parte Dragnic (2020), define las tecnologías de información y comunicación (TIC) como los hallazgos científicos y sus aplicaciones tecnológicas en el área de la comunicación surgidos en últimos decenios, con el fin de modificar las formas de interacción societaria, incidiendo sobre todo en los procesos comunicacionales y la convivencia humana; mientras que González (2016), define las tecnologías de información y comunicación (TIC) como avances tecnológicos que sirven como elemento de soporte al negocio empresarial, cuyo objetivo principal es facilitar determinadas tareas que van desde el área administrativa hasta la adquisición de nuevos conocimientos, procediendo gracias a ellas a la automatización acompañada de una consecuente reducción de costes.

En tal sentido, se puede definir los TIC, como todos aquellos avances en el área tecnológica que ayudan a facilitar procesos sociales y organizacionales, con finalidad de generar resultados que se traduzcan en la reducción de tiempo, costos, como esfuerzos. Cabe destacar que, sin embargo, a pesar de utilizar máquinas, siempre es necesaria la intervención del hombre, así como de sus conocimientos, ya que con éstos es con lo cual se logran los cambios.

Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación aplicadas

Las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación como señalan Ramírez et al. (2021) son aplicables en todos los ámbitos, tanto laboral, educativo, social, tecnológico, político, económico, cultural, entre otros; éstas permiten orientar de manera individualizada y oblicua para el talento humano, donde las empresas se encuentran en la obligación de utilizarla las tecnologías de información y comunicación (TIC) como un medio de difusión encaminado a la economía global, y de esta manera facilitar los procesos productivos de los trabajadores en todos sus niveles organizacionales.

En este sentido, señala Poriet (2010),

que las características de la nueva sociedad exigen de las organizaciones nuevas metas y capacidades en la formación de personas, mejora que debe impactar sobre los aprendizajes, siendo éste un ámbito de acción para las TIC dentro de los procesos de formación y desarrollo del talento humano, lo cual debe implicar cambios e innovaciones.

Por su parte, Ramírez et al (201), manifiestan que las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) contribuyen al fortalecimiento de la nueva cultura de la formación, que la concibe como una acción constante a lo largo de la vida, a lo que las organizaciones no escapan de esta realidad en función al desarrollo de su capital humano, facilitando este proceso convirtiéndolo en más eficiente, con la consecuente influencia positiva en la productividad a través del uso de la internet, computadoras personales e intranet. Estos nuevos sistemas según los mencionados autores, surgen con la sociedad del conocimiento e información, éste a su vez desencadena la necesidad de desarrollarse dentro y fuera de las organizaciones, por lo que el proceso de formación esta concatenado con los avances tecnológicos, pero sin dejar de lado el proceso de enseñanza y aprendizaje presencial, solo que con el uso de dispositivos que faciliten la interactividad.

Así, el uso de la internet, computadores personales e intranet como la clasificación generalizada de los nuevos sistemas de información y comunicación, utilizadas éstas en el desarrollo del proceso de formación de personas dentro de las organizaciones, específicamente las jurisdiccionales, pues han surgido de las necesidades de la sociedad de adquirir conocimientos, destrezas, tiempo, inmaterialidad, inclusión social y por supuesto ganancias, razones éstas por las cuales, se les asumen como herramientas para facilitar los procesos productivos empresariales, por medio del uso de software, hardware, servicios online, sistemas de red interna y externa, entre otras herramientas.

Internet: es un vasto conjunto de redes digitales interconectadas que permite, entre otras cosas, la transmisión instantánea de mensajes, la recuperación de datos y la

participación horizontal de los usuarios; sin embargo, otros autores parecen no limitarse en definir la internet como una herramienta de sistematización, sino que, además, dirigen el concepto hacia el uso de esta para el desarrollo de las actividades desplegadas en las organizaciones modernas, en todos los niveles. (Dragnic, 2020).

Computadores personales: procesador electrónico de información producto del resultado del esfuerzo por sistematizar un creciente número de señales en un complejo sistema social”, esto, requiere una configuración técnica específica que demanda infraestructura, comportamientos y modalidades lingüísticas específicas por parte de los operadores, con el fin de agilizar de forma inmediata actividades tediosas convirtiéndolas en rutinarias. (González, 2016)

Intranet: es una red interna supra conectada entre sí, es decir, que un grupo de máquinas pueden intercambiar información entre ellas a través de una red conectada o no a internet, con el fin de facilitar el flujo de mensajes que son de interés únicamente de una organización o industria. (González, 2016)

Beneficios de las Tecnologías de Información y Comunicación

Las Tecnologías de Información y Comunicación han llegado a la vida del ser humano con un inimaginable impacto, de tal magnitud, que en palabras de Fromm Cea (2024) el mundo ya no se imagina sin ella, y en realidad, no se puede concebir cómo fue el universo en el siglo pasado sin el internet, por ejemplo, y en este sentido Silva (2015, citado en Santana, 2022), expresa que los beneficios que aportan las tecnologías de la información y comunicación, se puede señalar: el gran volumen de información que circula a través de los medios informáticos y audiovisuales, el gran significado y la importancia de conocer la influencia de los medios en la sociedad actual, la influencia de los medios en el desarrollo de la sociedad.

Por otra parte, Pardo y Rodil (2018, citados en Vasconcelos, 2020), expresan que los seres humanos aprenden de las tecnologías una serie de habilidades y capacidades, formas de

pensamiento, abstracción, cognición e incluso procesos comunicacionales. Para el uso de estas tecnologías es necesario desarrollar en el individuo unas capacidades en base a la instrucción.

Sintetizando los criterios antes expuestos por los diferentes autores, puede afirmarse entonces, que las Tecnologías de la Información y Comunicación, permiten un gran volumen electrónico de información, en lo que la nueva economía mundial está centrada, más ha desechado los recursos naturales y las materias primas. Lo cual, es un gran beneficio para las empresas pujantes, con mira a un futuro tecnológico como son las Organizaciones Jurisdiccionales.

Importancia de las TIC

En la actualidad, la importancia de las TIC es innegable, y se observa en la cotidianidad del ser humano. Gracias a ésta, es posible para una persona permanece en contacto y comunicación con varias personas en la comunidad, región, país, o en cualquier parte del mundo. Es así que Silva (2015, citado en Santana, 2022), explica algunas de las aportaciones más importantes de las nuevas tecnologías como son:

(a). Facilitan el uso, eliminando las barreras arquitectónicas, puesto que ofrecen herramientas que permiten la transmisión de información, independientemente de cuál sea su origen.

(b). Permiten una flexibilidad de adquirir conocimiento.

(c). Se pueden poner diferentes grados o niveles de dificultad, emplear unos conceptos u otros, utilizar la imagen o el texto que más convenga, entre otros.

(d). El mundo de las nuevas tecnologías implica una formación continua.

Por su parte, Pons y Bravo (2019, citados en Hütt, 2022), expresan que el uso de las TIC, se puede potenciar por medio del adiestramiento del uso de la misma como instrumento de consulta, fomentando así la utilización de las nuevas tecnologías en todos los miembros de la organización, permitiendo un flujo de información continuo de una manera eficaz.

En este contexto, las TIC facilitan el uso de las herramientas de transmisión de información, dando flexibilidad al conocimiento, abarcando varios niveles de dificultad, implicando una formación continua; residiendo su importancia esencialmente, en facilitar las actividades ejercidas por el personal en el día a día de las organizaciones, sin importar su tamaño o actividad comercial. Nunca antes en la historia de la humanidad, había sido tan fácil enviar un mensaje, un correo electrónico, comunicarse a larga distancia, ver una película, escuchar y descargar música, entre infinidad de utilidades más, todo esto gracias a las TIC.

Ventajas de las TIC: según Silva (2015, citado en Santana, 2022) algunas ventajas de las TICs, son:

(a) Inmaterialidad. su función es transmitir información de forma clara y fluida.

(b). Conexión. combina y complementa, dando mayor riqueza a la información.

(c). Interactividad. el receptor puede relacionarse con el medio, conocerlo y emitir sus propios mensajes.

(d). Instantaneidad. en cuestión de segundos, la información enviada de forma correcta llegará a su destino.

(e) Capacidad expresiva. Se puede transmitir información mediante imágenes, sonidos, texto, entre otros, asegurando, en todo momento, que la información será entendida por su receptor.

Desventajas de las TIC: las desventajas que se generan del mal uso de la tecnología, son: falta de privacidad, aislamiento, fraude, pérdida los puestos de trabajo, entre otros. (Silva, 2015, citado en Santana, 2022).

Herramientas de uso de las Tecnologías de Información y Comunicación

Para Gutiérrez et al., (2019), las herramientas de aplicabilidad de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), es un proceso para cubrir las necesidades del tipo individual, además del social, dichas tecnologías aportan a los usuarios nuevos contextos de relación social, además de la interacción personal. Uno de los aspectos más relevantes, es conocer la influencia de la

aplicabilidad de estas herramientas en los TIC en el desarrollo del conocimiento, además del proceso enseñanza aprendizaje.

Al respecto, Paco (2017), sostiene que la aplicabilidad de las herramientas de las TIC se ha convertido, en una práctica, cuyas ventajas se extienden en dirección a la socialización del conocimiento, debido a que en estos encuentros adquieren y perfeccionan su dominio de los TIC. Asimismo, favorecen nuevos espacios y oportunidades de cooperación y participación, los que conlleva a un aprendizaje cooperativo.

Por otro lado, Jiménez (2016), señala que la aplicabilidad de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores. Por lo tanto, son algo más que informática y computadoras, puesto que no funcionan como sistemas aislados, sino en conexión con otras mediante una red. Así, más que tecnologías de emisión y difusión (como televisión y radio), al dar cuenta de la divulgación de la información, permiten, a su vez, una comunicación interactiva.

Dispositivos móviles: aparato de pequeño tamaño, con algunas capacidades de procesamiento, con conexión permanente o intermitente a una red, con memoria limitada, que ha sido diseñado específicamente para una función específica, pero que puede llevar a cabo otras funciones más generales. (Jiménez, 2016)

Correo electrónico: servicio de red que permite establecer redes de comunicación, para enviar y recibir mensajes, lo define al correo electrónico como un servicio que necesita de conexión internet, un proveedor que le proporcione un espacio donde almacenar los mensajes recibidos y servicio de envío a otros usuarios. Teniendo algunos elementos dentro de los diversos lectores (Hotmail, Gmail, entre otros) como lo son la bandeja de entrada, mensaje nuevo, responder, reenviar. (Jiménez, 2016)

Ofimática: equipamiento hardware-software usado para crear, coleccionar, almacenar, manipular y transmitir digitalmente la información necesaria en una oficina para realizar tareas con el propósito de lograr

objetivos básicos. Las actividades básicas de un sistema ofimático comprenden el almacenamiento de datos en bruto, la transferencia electrónica de los mismos gestionando la información electrónica relativa al negocio. La ofimática ayuda a optimizar o automatizar los procedimientos existentes en una oficina. (Jiménez, 2016)

Redes sociales: comunidades formadas por diferentes usuarios y organizaciones que se relacionan entre sí en plataformas de Internet. En redes sociales como Facebook, Twitter, Google o LinkedIn, se pueden formar grupos y compartir información y elementos multimedia como imágenes o vídeos. Esto, según los intereses de los usuarios. (Jiménez, 2016)

Videoconferencia: combinación tecnológica de audio, video y redes de comunicación que permite la interacción en tiempo real entre personas remotas"; permite que varias personas ubicadas en diferentes localidades puedan establecer una conversación tal como si se encontraran todas reunidas en la misma sala. La videoconferencia ha sido la aplicación de mayor éxito y crecimiento adoptada en el e-learning. (Santana, 2022)

Las aplicaciones tecnológicas descritas brevemente, son unos de tantos recursos de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), que se encuentran al alcance de la sociedad mundial, favoreciendo en este sentido, desde el envío y recepción de contenidos diversos, hasta la manipulación y procesamiento de la información, permitiendo la conexión efectiva y consecuentemente, la comunicación fluida entre dos o más interlocutores, y que en materia de gestión pública, tiene unos alcances de importancia, al dar gestión eficiente a procedimientos judiciales breves y públicos.

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 TIC en dicho país, se hace inadmisibles 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 TIC, 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 propias de este tipo de negocios.

Es pertinente destacar que las bases de ésta política nacional como señala el Ministerio Económico y Finanzas del Perú (2016), se encuentra en 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 TIC han 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), las TIC han 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 2° 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 en el uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (es decir, la justicia electrónica) en el contexto del poder público jurisdiccional, es abrir 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 las herramientas y aplicaciones de las Tecnología de la Información y Comunicación (TIC,s) 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

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

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>

Cejas, W. y Chirinos, P. (2018). *Gobierno electrónico como herramienta de gestión pública*. Venezuela. Universidad de Oriente.

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>.

Dragnic, L. (2020). *Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transparencia de la gestión pública*. Colombia. Revista de Derecho. Universidad del Norte; bol 2.

Fromm Cea, M. (2024). *Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en la Sociedad Actual: una mirada desde la sociología y la filosofía*. Centro de Estudios Avanzados en Banda Ancha para el Desarrollo. ACEABAD. Documento en línea en www.ceabad.com

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

García, J.M. (2020) *Juzgado sin papel, un paso más de la justicia electrónica*. Caracas – Venezuela. Revista IUS, Vol. 3, No. 6. w

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.

Gutiérrez, P. Rodríguez, M; y Melgarejo, I. (2019). *Las TIC en la educación*. Perú. Publicaciones de la Universidad del Piura.

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/Políticas/Materiales%20GP/Gestion%20publica%20tema%206.pdf>

Jiménez (2016). *El empoderamiento de las TIC desde la gerencia y las políticas públicas. Una visión sociocrítica y constructiva del proceso educativo transformador*. Documento en línea en <https://helvia.uco.es/bitstream/handle/10396/13844/2016000001470.pdf?sequence>

Koontz, H y Weihrich, H (2018) *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. Buenos Aires – Argentina. Editorial Mac Graw - Hill.

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>

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

Organización Mexicana Micrositios INAI (2018). *Los sistemas informáticos y sus componentes INAI*. Documento en línea en <https://micorsitios.inai.org> y constructiva del proceso educativo transformador/10396/13844/2016000001470.pdf?sequence

Orozco, M (2019). *Gestión de integración de*

las tecnologías de información y comunicación en ambientes virtuales. (Tesis doctoral). Maracaibo – Venezuela. Universidad Privada Dr. Rafael Beloso Chacín.

Paco, F. (2017). *La red social facebook y su incidencia con la trata y el tráfico (en estudiantes de secundaria de la unidad educativa fabril 18 de mayo de la ciudad de La Paz).* Documento en línea <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/11741/TG-3936.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

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>

Pinto, L. (2020) *La gerencia Pública 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>

Poriet (2010). *Perspectiva tecnología en la gerencia educativa.* Documento en línea en <http://servicio.bc.uc.edu.ve/faces/revista/lainet/lainetv3n6/art6.pdf>.

Rama Judicial. República de Colombia. (2024). *Servicios de Audiencias Virtuales, Videoconferencias y Streaming.* 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/janium/bv/c/scpd/LX/GOB_ELEC_MEXICO.pdf

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>

Santana, H. (2022). *Operaciones auxiliares con Tecnologías de la información y la Comunicación.* Buenos Aires – Argentina. Editorial Mac Graw Hill.

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

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

Unidad Nation Office on Drugs. (2020). *Thematic compilation of relevant information submitted by algeria.* Documento en línea en https://www.unodc.org/documents/corruption/WG-Prevention/Art_6_Preventive_anti-corruption_bodies/art_6_preventive_anti-corruption_bodies.pdf.

Vasconcelos, J. (2020). *Tecnologías de la información.* México. Grupo Editorial Patria.

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