

**LA GESTIÓN PÚBLICA: UN ATISBO DESDE
EL GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LAS
CIUDADES INTELIGENTES**

Autora: Maryoluy Urrieta
maryoluyzurrieta@hotmail.com

RESUMEN

El objeto principal del presente trabajo es reflexionar acerca de importancia de la gerencia pública desde la perspectiva del gobierno electrónico y las ciudades inteligentes; verificación realizada a través del estudio de los factores influyen en la gestión pública en Venezuela; asimismo en la importancia de la gestión pública en el gobierno electrónico y en las sociedades inteligentes; mediante una metodología de investigación documental de carácter bibliográfico.

PALABRAS CLAVE:

gestión públicas,
gobierno electrónico,
ciudades inteligentes

Atendiendo a estas consideraciones se concluyó el deber de los Estados de generar sus propias teorías para delinear e implantar políticas públicas encuadradas en los enfoques políticos- epistemológicos acoplados con la dinámica del mundo social otorgándole la oportunidad a los gobiernos de avanzar en la construcción de sociedades inteligentes o ciudades del conocimiento; mediante el análisis de cada uno de los factores, se puede determinar las debilidades existentes, para convertirlas en oportunidades innovadoras; por tanto garantizaría el aprovechamiento de cada uno de los recursos; en tal sentido es ineludible adoptar un modelo gerencial inclusivo, colaborativo, de armonía en todos los grupos de trabajo para la consecución de objetivos, que permitan desarrollar verdaderas políticas de gerencia pública apuntadas al desarrollo de ciudades inteligentes.

PUBLIC MANAGEMENT: AN ATISBO FROM THE ELECTRONIC GOVERNMENT AND INTELLIGENT CITIES

Autora: Maryoluy Urrieta
maryoluyzurrieta@hotmail.com

ABSTRACT

The main purpose of this paper is to reflect on the importance of public management from the perspective of e-government and intelligent cities; verification carried out through the study of factors influence public management in Venezuela; also on the importance of public management in e-government and in intelligent societies; through a documental research methodology of bibliographical character. In view of these considerations, the States' duty to generate their own theories to delineate and implement public policies framed in the political-epistemological approaches coupled with the dynamics of the social world was given the opportunity for governments to advance in the construction of intelligent societies or cities of knowledge; through the analysis of each of the factors, the existing weaknesses can be identified, to turn them into innovative opportunities; thus guaranteeing the use of each of the resources; in this sense it is imperative to adopt an inclusive, collaborative, harmonious management model in all working groups for the consecution of objectives, which allow the development of real public management policies aimed at the development of intelligent cities.

Keywords: public management, e-government, smart cities.

INTRODUCCIÓN

La globalización ha representado el crecimiento vertiginoso, del proceso de integración mundial brindando grandes oportunidades en los mercados de trabajo, bienes, servicios, tecnología y capitales, siendo trascendentes los cambios dentro de las sociedades así como en la economía mundial, cuya consecuencia es el incremento del comercio internacional e intercambio cultural; siendo posible debido a que, hoy día vivimos en una sociedad del conocimiento, la cual abre formidablemente a la utilización de los avances e intercambios tecnológicos de la información, acceso a los medios de comunicación- televisión, internet, entre otros-, que permite transformar las organizaciones optimizando el uso de los recursos no renovables, característica indudablemente de las ciudades inteligentes, versada sobre el campo de la innovación, en el desempeño de actividades

direccionadas a la solución de problemas, proporcionado el desarrollo sostenible económico, político, cultural así como el social, favoreciendo las actividades productivas, impulsándose la modernización del gobierno – del sector público o sector privado- en el cual se optimizan los servicios públicos e infraestructura, garantizándose la satisfacción del usuario, produciendo un impacto ambiental positivo. En este sentido, nace la inquietud de estudiar: ¿Qué factores influyen en la gestión pública en Venezuela?, ¿Cuál es la importancia de la gestión pública en el gobierno electrónico y en las sociedades inteligentes?.

Una Mirada a la Gestión Pública en Venezuela

Son evidentes las transformaciones sucedidas en el sector público- administración pública- producto de las reformas legislativas devenidas en las últimas décadas, donde se integra un modelo de administración burocrática populista de base militar, -con un alto

contenido de ideología política – el cual apunta a la expansión del aparato público lo que propicia la implementación de una estructura organizativa conformada por una diversidad de órganos u entes- en torno a sectores sensibles como vivienda, salud, seguridad social, entre otros- dentro de la Administración Pública lo que conlleva al consecuente aumento de funcionarios y empleados públicos.

Al respecto, la teoría Weberiana (1969) viene a constituir un sosiego a los principales problemas de la Administración Pública, concentrándose en la eficiencia de la misma, por tanto asienta sus bases de funcionamiento en la organización burocrática, cuyas características se fundamentan en la dominación del conocimiento, liderazgo burocrático- poder del líder-, obediencia prestada al superior jerárquico, a través de fundamentación del trabajo en un conjunto de funciones establecidas mediante normas legales racionales, escritas y exhaustivas- Principio de legalidad-, el poder de cada individuo

dentro de la organización es impersonal e inherente al cargo, así como al nivel jerárquico que ostenta; el ejercicio del mismo se basa en la especialidad del individuo que lo detenta; los funcionarios o servidores públicos son profesionales, especialistas, asalariados; por tanto impera la racionalidad en la disgregación de funciones, aunado a que los recursos no pertenecen a la organización, por cuanto devienen del presupuesto público, el cual se encuentran constituidos en proyecciones prospectivas de los gastos, consolidando un instrumento vislumbrativo de ingresos - gastos durante un ejercicio económico financiero determinado -erario público-.

Aunado a los anterior, es fundamental incorporar los serios problemas presentes en Venezuela desde el ámbito social y el económico, lo cual ha generado como consecuencia una profunda carencia de bienestar y seguridad social, devenida por la caída del PIB, altos índices de inflación mensual y anual,

trajo como consecuencia: hogares en pobreza, el incremento del desempleo, por ende, el auge del trabajo informal como método de sustento de las familias venezolanas, una población sin garantía de seguridad social, aumento de zonas marginales en las principales ciudades, protestas sociales en todos los sectores y ramas de actividad del país; tal como lo refleja el Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales (2011) al establecer que:

Venezuela enfrenta críticos problemas económicos y amplios déficits de bienestar y protección social: caída del PIB en 20%, quedando como uno de los países de América Latina con la mayor reducción de su riqueza nacional, una inflación de 628%, 40% de hogares en pobreza, 20% de inflación anual, 15% de desempleo y 50% de trabajadores en la informalidad, 70% de la población sin cobertura de seguridad social... (p. 30).

Lo cual deviene según Toro (2009) por “La dependencia con respecto al petróleo y la volatilidad en el precio del producto; inevitablemente el país comenzó a sentir todo el peso de las distorsiones derivadas del modelo de capitalismo rentístico imperante” (p. 16). Por tanto, la fragilidad de la economía venezolana frente a la caída del petróleo es muy alta, lo cual deviene de la profunda dependencia con respecto a los hidrocarburos, por cuanto durante los años de abundancia petrolera no se cultivaron políticas económicas para transformar la economía con tendencia a una verdadera estabilidad; siendo a criterio de la autora la consecuencia de la implementación de planes y políticas económicas erradas acogidas por el gobierno.

En este sentido, el gobierno Nacional adoptó medidas de control sobre la mencionada bonanza petrolera a fin de impulsar un proyecto hegemónico y personalista, profundizando el modelo estatista,

clientelar, rentista y populista, sin contrapesos institucionales y políticos. Aunado a que a partir de los años dos mil se experimenta en el país, una transformación en la autonomía de los poderes públicos al avistarse una sumisión al Ejecutivo de los poderes ciudadano (Contraloría General de la República, Fiscalía General de la República, Defensoría del Pueblo), Judicial (Tribunal Supremo de Justicia), legislativo (Asamblea Nacional), Electoral, y de las Fuerzas Armadas Nacionales.

Evidentemente la falta de separación de los poderes debilita institucionalidad democrática quebrantando el Estado de Derecho, siendo la consecuencia inmediata la pérdida de valores sociales, culturales y familiares, exaltándose la violencia e inseguridad debido al desorden social, la impunidad como secuela del inequitativo acceso a la justicia; el desempleo por las políticas adoptadas en contra de la empresa privada, en cuanto a excesivos controles de índole legal,

burocráticas políticas cambiarias (divisas en moneda extranjera), escases de productos de la cesta básica alimentaria, aunados a los altos índices inflacionarios – estanflación-, lo cual se convierte en un verdadero obstáculo para el desarrollo sostenible y sustentable la economía; lo que genera una deficiente gestión pública en Venezuela.

La Gestión Pública, una Visión hacia el Gobierno Electrónico y Ciudades Inteligentes

El aumento de la densidad de la población, devenido del crecimiento poblacional y la alta concentración en centros urbanos, es un hecho dilatado en el mundo; convirtiéndose en prioridad el desarrollo y organización de los procesos dentro de las ciudades, por medio de técnicas que susciten el uso eficaz de los recursos, que a su vez, potencialicen las actividades económicas y el desarrollo social en general.

Por tanto, las ciudades fundamentalmente desempeñan un papel en el progreso socioeconómico de las naciones, ya que son promotoras del crecimiento económico, progreso social, cultural, conciencia social, diversidad e innovación; en tanto adopten procedimientos que impulsen la optimización de su capacidad del cumplimiento de los servicios básicos, en pro de mejorar la calidad de vida, proporcionando condiciones para el desarrollo profesional del individuo, en consecuencia se propicia un ambiente de bienestar tendente a la formación de ciudadanos y empresas globales.

En este sentido, las ciudades requieren acrecentar la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos productivos optimizadores de la calidad de vida de los individuos que la integran, de allí radica la importancia del enfoque gerencial dentro de las vertientes de la administración pública en Venezuela - interacción interna- externa-, entre las

que discurren: administración pública y sus desconcentración de poderes (nacional, estatal, municipal), administración pública- servidores o funcionarios públicos, administración pública- ciudadanía (administrados); es ineludible que el modelo gerencial adoptado por el Estado debe ser inclusivo, fomentador de colaboración, coordinando esfuerzos en todos los grupos de trabajo, en consonancia con los principios previstos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, así como en las normas legales vigentes en cuanto al ejercicio de la actividad administrativa, sin embargo la materialización o verdadera práctica de los mencionados principios permitirían desarrollar verdaderas políticas de gerencia pública que apunten al desarrollo de la nación mediante la gobernabilidad electrónica (e-governance) ; indicando la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico que:

a los efectos de la presente Carta Iberoamericana se

entienden las expresiones de 'Gobierno Electrónico' y de 'Administración Electrónica' como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales (Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, 2007)

Indudablemente la implementación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), en los procesos desarrollados por la administración pública propugna el mejoramiento y creación de soluciones que permitan desarrollar los sistemas que componen las ciudades,

representando altos aportes en la calidad de vida, competitividad, desarrollo sustentable de los recursos, por cuanto favorece la adecuada planeación, control, seguimiento de planes, programas, políticas, proyectos orientados al cumplimiento eficiente y eficaz de los servicios públicos recibidos por los administrados. No obstante, Marin (2015) expresa que el:

Gobierno Electrónico es la combinación de las tecnologías de información y comunicación, por una parte, y de liderazgo gubernamental orientado al servicio para simplificar procesos y para acercar los servicios gubernamentales al ciudadano (p. 67).

En virtud de lo antes citado, las tecnologías de la información y comunicación cuando armonizan con el liderazgo administrativo con visión a simplificar procesos, a fin de aproximar a los individuos la actividad administrativa la tecnología se transforma en un transmisor de la

información desarrollando la capacidad de crear, recopilar, procesar, transformar la información para hacer de sus procesos internos mejores –eficientes-, en la búsqueda del estado de bienestar como un modelo plausible de atención a las necesidades ciudadanas y la transparencia de la gestión pública.

En tal sentido, es indudable la necesidad de estructuración de la administración pública en Venezuela debido a sus incesantes prácticas burocráticas, a fin de implantar una nueva gestión pública en la cual se instauren un conjunto de prácticas, destinadas a la reducción de número de instancias gubernamentales con decisiones como la externalización de servicios, agenciación de instancias específicas y la reorganización de tareas e instituciones, es por ello que a según la opinión de la autora, resulta interesante vislumbrar que en términos de los diferentes niveles de gobierno, como lo son el nacional, regional y municipal, este último simboliza el ancla para el desarrollo del Gobierno Electrónico, por cuanto

los municipios representa dentro de la administración pública el ámbito gubernamentales mas cercano al ciudadano desde el punto de vista del ejercicio de la actividad administrativa y territorialmente, siendo idónea la comunicación fluida e interacción efectiva entre servidores públicos y ciudadanos, mediante plataformas virtuales para los procesos.

En este orden de consideraciones, Moreno y otros (2012) definen ciudad inteligente como “aquella que ofrece soluciones integradas e interconectadas basadas en uso de tecnologías, las cuales reducen los costos monetarios y sociales a la vez que hacen la calidad de vida” (p. 12). Asimismo “The New Economics of Cities” – citado por CINTEL (2013), precisa que una Ciudad Inteligente:

Es aquella que usa datos y TIC estratégicamente para ser eficiente en la prestación de servicios a los ciudadanos, monitorear el progreso de la gestión del gobierno a través de

los resultados y cumplimiento de metas, manejar y optimizar la infraestructura existente mientras planea eficientemente nueva infraestructura, disminuir las fricciones organizacionales promoviendo mejor comunicación entre las mismas, y permitir la implementación de modelos de negocios innovadores tanto en el sector público como privado (p. 3).

De las definiciones anteriores, las ciudades inteligentes o sociedades inteligentes concurren una serie de elementos indispensable para darles cabida al desarrollo como lo son: la integración de la tecnología como gestión de progreso (visión del futuro), participación del sector público y privado en conjunto con los ciudadanos, manejo de los recursos económicos e inteligencia colectiva; aunado a la adecuada gerencia - liderazgo - voluntad política- mediante la adopción de políticas públicas versadas en la disciplina, en el

desarrollo de proyectos previamente estudiados, a fin de conocer las áreas de mayores amenazas-debilidades, para construir fortalezas de las oportunidades desarrollando puntos neurálgicos que presuntamente imposibilitan el camino hacia los Ranking de Ciudades Inteligentes configurados en gobiernos, edificios, movilidad, energía, medio ambiente y servicios perspicaces ; en este sentido la IDC (2012) opina que:

Para convertirse en Ciudad Inteligente hace falta visión, voluntad política, liderazgo, participación de todos los implicados, buenos recursos económicos e inteligencia colectiva. Pero, como en todas las iniciativas complejas, también se necesita una gestión fuerte y disciplinada de los proyectos. Y lo más importante de todo: para ser una Ciudad Inteligente es fundamental contar con un gobierno apropiado (p. 105).

Ante esta situación, los gobiernos deben desarrollar e implementar estrategias garantizadoras del progreso dirigidas a la conformación de ciudades inteligentes; es ineludible que las prenombradas estrategias o planes se encuentren instruidos en cuatro pasos principales como lo son: Planificación, Diseño, Construcción y Ejecución, a fin de presentar un plan de acción útil a la ciudad, pero sin pretender ser una solución universal.

Por su parte, la relación Estado Vs. sociedad representa una relación problematizada por un conjunto de convergencias y divergencias, producto de su praxis en la correlación de fuerzas, operacinalizada en un trípode estructural compuesto por el Estado, la Sociedad y el Mercado. En este sentido, la sociedad como una ordenación de personas, organizaciones y familias, en cuanto a su relación con el Estado radica en la prestación de servicios público para el mejoramiento de la calidad de vida del individuo, mediante la

implementación de políticas económicas, financieras, sociales, entre otras- para el progreso óptimo de la sociedad; por ello el Estado opera como un referente de articulación de intereses entre la sociedad - mercado (oferta -demanda de bienes y servicios) legitimándose el Estado según sus acciones visibles, a partir las políticas públicas, las cuales deben basarse según Scharpf (2013):

en argumentos de legitimidad de los procesos y sus resultados a los fines que: las políticas sean determinados por las preferencias de los gobernados; que los gobernantes estén capacitados para una acción política eficaz, pero sólo cuando ésta sirva al bien común y se excluya el abuso del poder (p. 50.)

Con base en lo anterior, se avista a las políticas públicas como el eje fundamental para hacer factible la implementación u implantación de

un modelo de sociedad inteligente o ciudad inteligente, mediante la tendencia ilustrada de la gestión de calidad, tal como lo expresa Vaccaro y Malvicino (2010), en su estudio denominado: Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (Clad): una guía de autoevaluación para medir las orientaciones de políticas y estrategias de calidad en la Gestión Pública:

es una de las más promocionadas toda vez que propugna un enfoque gerencial de asignación de recursos sustentado en la gestión de procesos, lo que implica un replanteo de las formas de trabajo, y la necesidad de medir insumos y productos – servicios desde los criterios de economía, eficiencia y eficacia. Asimismo, se postula la incorporación de las necesidades de la ciudadanía en el diseño de políticas públicas y la medición del impacto de las mismas a fin de determinar el grado de aceptación de aquélla. Ello obliga a un esfuerzo de adaptación muy importante a funcionarios y empleados

públicos poco acostumbrados a rendir cuentas en función de resultados por lo que la administración pública debe orientarse hacia una conducta más relacionada con planes estratégicos y operativos que demuestren la orientación de la gestión, sus objetivos de corto y mediano plazo y el logro de metas predefinidas, todo ello como soporte legítimo del presupuesto público (p. 96).

De conformidad con lo anterior, la gestión pública pudiera catalogarse como el eje primordial para alcanzar cambios significativos a favor de la sociedad impedecederamente bajo un enfoque de cambios e innovación, a partir de la implantación de un plan de gestión de la calidad estructurado por los actores -internos y externos- en las herramientas fundamentales para llevar a cabo lo planificado - control de logros- por tanto es indispensable la evaluación de las políticas públicas a instaurar en dos niveles como lo es el estratégico, en el cual se formulan los objetivos de gobierno sectorizándolo, delimitando

su campo de acción en corto, mediano y largo plazo de cumplimiento, en cuanto al nivel operativo se documenta en la materialización de los objetivos pautados, es decir versa sobre el capital humano - los funcionarios o servidores públicos-, es por ello que la diagnóstico de las políticas públicas en definitiva incluye dentro de su proceso el nivel estratégico y el operativo, por cuanto ambas son responsables de la factibilidad, eficiencia, eficacia de las políticas a implantadas, para su estudio prospectivo, lo que construye verdaderos criterios de evaluación de oportunidades, predominantes al momento de diseñar e implantar las políticas públicas dirigidas al progreso de la sociedad.

Por su parte, Gurrutxaga y Unceta (2012) en su investigación denominada: Ciudad, Innovación y Conocimiento. Recorridos por los escenarios de un debate. Universidad País Vasco, concluyen que el fenómeno mundial de transmutación a sociedades del conocimiento acontece a ritmos diversos, intrínseco

al nivel de desarrollo de los países, su economía cultura, inclusive su historia, lo cual ha permitido alcanzar diversas formas de organización social, adaptados al compás evolutivo de la sociedad; lo cual evidentemente conlleva a la hipótesis que no existe un camino único para alcanzar la modernización económica o construir sociedades del conocimiento.

Como corolario, del aporte de la investigación antes descrita, evidentemente se exhorta a la innovación y espacios de aprendizaje dados para la creatividad del individuo, viplumbrandose sociedades desarrolladoras de la experimentación y el aprendizaje aplicados a técnicas científicas y de la mano de las tecnologías generadoras del crecimiento del conocimiento; por ello se requiere la creación de espacios de innovación y la implementación de políticas públicas propugnadoras de una adecuada atmósfera para la consumación de sociedades del conocimiento, sin lugar a dudas el éxito de la sociedad radica en su organización, la cual depende cada

vez mas de la diversidad, conocimientos, habilidades, creatividad, así como a la motivación de los funcionarios o servidores públicos integrantes de los órganos u entes gubernamentales, en el compromiso de satisfacer y desarrollar el bienestar de la sociedad.

Ello implica, el abocamiento ético de los funcionarios o servidores públicos a cumplir con las normas legales, en función de dar cumplimiento efectivo y eficaz en el ejercicio de sus funciones, en cuanto al cumplimiento de las políticas públicas, cuya visión primordial radica en el mejoramiento de los servicios públicos -objetivo inmerso dentro de las competencias del Estado-, los cuales aunado con la innovación significa llevar a cabo cambios significativos para mejorar los servicios, procesos y operaciones inmersos en las políticas de estado, a fin de crear nuevos valores para los grupos de interés de la sociedad, lo cual debería conducir hacia dimensiones de desempeño óptimo

de las operaciones y los procesos medulares de la administración pública; lo cual propiciaría la cultura del aprendizaje integrada al trabajo diario.

Ineludiblemente las políticas públicas pudieran denominarse políticas de gerencia pública, por cuanto se encuentran inmersas en la planificación, diseño, construcción, ejecución, control del ejercicio de la actividad de la administración pública, mediante reglas institucionales, rutinas organizacionales en las áreas de planificación administrativa, presupuestaria y financiera las cuales deben normarse mediante la implantación de un sistema de control interno, garantizador de la transparencia, eficiencia, eficacia del manejo del erario público, la evaluación e instauración de proyectos sociales, culturales económicos; en consecuencia, la iniciativa de ciudad inteligente no puede ejecutarse aisladamente, siendo necesario apostar por esfuerzos coordinados de todos los actores sectores público - privado, a

fin de obtener una coordinación armonica de los intereses, equilibrando la puesta en común de los riesgos entre todas las partes implicadas.

CONCLUSIONES

En los últimos treinta años han aparecido nuevas corrientes de importancia las cuales instan a la persecución del conocimiento para la competitividad y la calidad de vida urbana, por ello la colectividad pretende avanzar en la construcción de sociedades inteligentes o ciudades del conocimiento, mediante el incrementom de estrategias sobre diversos sectores fundamentales en el progreso del entorno-sociedad-asociadas a la cultura, calidad del ambiente natural y creación de áreas urbanas con funciones mixtas.

En tal sentido, las políticas públicas son la expresión concreta del rol del Estado al plasmarse en las mismas objetivos de interés público en consonancia con la asignación de recursos reflejadas en los presupuestos anuales. En

complemento de aquéllas, las estrategias constituyen modalidades para la implantación de políticas, considerando fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas -análisis F.O.D.A.- determinando legítimos parámetros normativos a la organización pública, tendentes a materializar objetivos, planes, actividades, en función del bien común, por tanto cada Estado-Nación- engendrara sus propias teorías para diseñar políticas públicas enmarcadas en los enfoques políticos -epistemológicos cónsonos con la dinámica del mundo social otorgandole pertinencia a los gobiernos.

Incumbe en el modelo adoptado por la administración pública características necesarias como la inclusión, colaboración, coordinación de esfuerzos en todos los grupos de trabajo, controlar los progresos, redefinir prioridades, asignar recursos para reducir los riesgos de gasto excesivo o los problemas entre iniciativas; por cuanto el progreso del conocimiento versa sobre la

investigación e innovación de procesos sociales heterogéneos entre la cultura, educación, valores sociales, políticas económicas; conjugados con los procesos técnicos o urbanos como vialidad, ornato, edificaciones- infraestructuras- los cuales se estructuran de conformidad con las estrategias a desarrollar.

Asimismo, es fundamental tomar en cuenta los factores intervinientes en los procesos de reforma los cuales afectan el ejercicio de la administración pública, entre los cuales se tienen la fuerza socioeconómica, el sistema político y el sistema administrativo imperante. Por tanto, del análisis de cada uno de los factores se puede determinar las debilidades existentes, para convertirlas en oportunidades innovadoras; garantizando el aprovechamiento de cada uno de los recursos -capital humano, presupuestario y financiero perfeccionando políticas de gerencia pública perfiladas hacia el progreso de ciudades inteligentes y por ende

hacia sociedades versadas en el conocimiento.

Finalmente es el ejercicio del liderazgo en las ciudades debe caracterizarse por la instauración del concepto de ciudad inteligente, creando un climax garantista del objetivo primordial: progreso de la sociedad, por esto indiscutiblemente el trabajo en conjunto del sector público y privado para adoptar innovadores modelos operativos de negocios propician la prestación de un mejor servicio como consumación de los objetivos del Estado.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Achaerandio, R y Bigliani R (2013). **Análisis de las Ciudades Inteligentes en España**. Madrid, España.
- Ander-egg, E. (1.999). **Interdisciplinariedad en Educación**. Editorial el Magisterio del Río de la Plata. Buenos Aires.
- Araya, R. (2004). **Tres Perspectivas para Observar el Gobierno Electrónico**. América Latina Puntogob. Dirección electrónica::

www.flacsoandes.org/biblio/catalog/resGet.php?resId=13267

Araya, R. (2005 enero-febrero). **Internet, Política y Ciudadanía**. Revista Nueva Sociedad 195. Dirección electrónica: http://www.nuso.org/upload/articulos/3239_1.pdf

Burgos, I. (1.986). **Gerencia y Decisiones**. Colección Economía y Administración. UCV. Caracas, Venezuela

Bruno, B. y Philippe, G. (2011). **El Avance de la Ciudad Inteligente**. Dirección electrónica: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:bLgLUFM2bFQJ:www.accenture.com/SiteCollectionDocuments/PDF/Accenture-Outlook-Avance-Ciudad-Inteligente.pdf+&cd=4&hl=es&ct=clnk&gl=ve>

Castilla, M. (2010). **Ciudades del Futuro, Competencia Global, Liderazgo Local**. Barcelona, España.

Cintel, (2013). **Ciudades Inteligentes: Cintel Smart-city: Bases de un Modelo de Medicion de la Inteligencia de la Ciudad**. Dirección electrónica: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:p2NubDktKwoJ:cintel.org.co/wp-content/uploads/2013/06/ciudades-inteligentes.pdf+&cd=1&hl=es&ct=clnk&gl=ve>

Chiavenato, I. (2012). **Introducción a la Teoría General de la Administración**. México.

Drucker, P. (1994). **Gerencia para el Futuro. El Decenio de los 90 y Más Allá**. Barcelona, España. Grupo Editorial NORMA

Gabiña, J. (1996). **La Prospectiva una Herramienta Cargada de Futuro**. Dirección electrónica: http://webidu.idu.gov.co:9090/pmb/opac_css/index.php?lvl=author_see&id=1125

Gurrutxaga, A. y Unceta, A. (2012). **Ciudad, Innovación y Conocimiento. Recorridos por los Escenarios de un Debate**. Países Vasco.

Knight, R. (1995). **Knowledge-Based Development: Policy and Planning Implications for Cities Urban Studies**. Dirección electrónica: <http://www.az.itu.edu.tr/azv8no1web/07-yigitcanlar-08-01.pdf>

Kliksberg, B. (2001). **Hacia una Nueva Visión de la Política Social en América Latina: Desmontando Mitos**. Dirección electrónica: <http://www.top.org.ar/ecgp/FullText/000000/KLIKSBURG%20Bernardo%20-%20Hacia%20una%20nueva%20vision%20de%20la%20politica%20social.pdf>

IDC (2012). **Análisis de las Ciudades Inteligentes en España**

- 2012- El viaje a la Ciudad Inteligente.** Madrid, España.
- Instituto Latinoamericano de Investigaciones Sociales (2011). **Situación Actual y Perspectivas del Enfoque de Desarrollo en Venezuela.** Caracas, Venezuela.
- López, A. (2009). **La Nueva Gestión Pública: Algunas Precisiones para su Abordaje Conceptual.** Instituto Nacional de la Administración Pública. Dirección de Estudios e Información. México.
- Master (1993). **Diccionario Enciclopédico.** Tomo XI. Olimpo Ediciones.
- Moreno, L. y Otros (2012). **Ciudades Inteligentes: Oportunidades para Generar Soluciones Sostenibles.** Bogotá, Colombia
- Morin, E. (1.990). **Introducción al Pensamiento Complejo.** Gedisa. Barcelona.
- Muzzard, J. (2002). **El Desarrollo del Capital Intelectual y la Administración de Conocimientos.** Dirección electrónica: <http://www.a-i-a.com/DesarrolloCapitalIntelectual/>
- Perez, J. (2011). **La Educación Actual en Venezuela.** Revista de la Universidad Pedagógica Libertador. Departamento de Pedagógica.
- Pollit, C. y Bouckaert, G. (2000). **Public Management Reform: A Comparative Analysis.** Oxford, Oxford University Press. Dirección electrónica: <http://ras.sagepub.com/content/78/1/180.full.pdf+html>
- Toro, H. (2009). **El Capitalismo Rentístico en Venezuela: Un País Petrolero.** Caracas, Venezuela.
- Scharpf, W. (2003). **Conceptos de Legitimación Más Allá del Estado-Nación.** Madrid España.
- Vaccaro, L. y Malvicino, G. (2010). **Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (Clad): Una Guía de Autoevaluación para Medir las Orientaciones de Políticas y Estrategias de Calidad en la Gestión Pública.** Madrid. España.
- ONU (2000). **Declaración del Milenio.** <http://www.un.org>.
- UNESCO (2005). **La Investigación sobre el Programa de Desarrollo.** Dirección electrónica: <http://portal.unesco.org/education/e/>