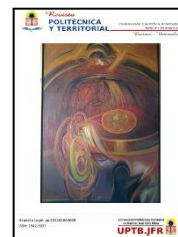


N° 1, V. 11 ENERO-JUNIO 2025/ Revista Científica Multidisciplinaria/
ISSN: 2542-3037 <https://revistapt.edublogs.org/>



INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO ESTRATEGIA PARA NUEVO SOFTWARE ADMINISTRATIVO EN ENTES PÚBLICOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.

Iris Maria Nuñez Brizuela ^{1,2}.

¹Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), ² irisnub0209@gmail.com (<http://orcid.org/0000-0003-0942-1891>)

Resumen

El presente ensayo muestra hallazgos de una investigación documental desarrollada en el marco de una tesis doctoral. Su objetivo es comprender cómo puede la inteligencia emocional servir de estrategia clave para facilitar la implementación efectiva de software administrativo en entes públicos del gobierno electrónico. En este contexto, se posiciona como estrategia fundamental para la adopción de software, contribuyendo al avance del gobierno electrónico en la Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ) Barinas. El concepto de gobierno electrónico se refiere a la modernización del sector público a través de la implementación de tecnologías de la información y la comunicación (TIC), buscando facilitar el acceso de la comunidad a los servicios públicos. Entre los resultados se destaca que, en el caso venezolano, se están desarrollando sistemas operativos y programas que permiten un cambio de paradigma hacia el uso de software libre y soluciones propias. Sin embargo, en el ámbito administrativo se presentan desafíos significativos para implementar estrategias de adopción de nuevo software administrativo en entes públicos del gobierno electrónico como es el caso de la inteligencia emocional en el sector universitario.

Palabras clave

Gobierno electrónico, software administrativo, gerencia, inteligencia emocional.

Recibido: 2025-01-13 / Revisado: 2025-02-28/ Aceptado: 2025-04-31/
Publicado: 2025-06-30 / Páginas: 304-326



EMOTIONAL INTELLIGENCE AS A STRATEGY FOR NEW ADMINISTRATIVE SOFTWARE IN PUBLIC E- GOVERNMENT ENTITIE.

Iris Maria Nuñez Brizuela ^{1,2}.

¹Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales Ezequiel Zamora (UNELLEZ), ² irisnub0209@gmail.com (<http://orcid.org/0000-0003-0942-1891>)

ABSTRACT

This essay presents findings from a documentary research project conducted as part of a doctoral thesis. Its objective is to understand how emotional intelligence can serve as a key strategy to facilitate the effective implementation of administrative software in public e-government entities. In this context, it is positioned as a fundamental strategy for software adoption, contributing to the advancement of e-government at the Universidad Nacional Experimental de Los Llanos Occidentales "Ezequiel Zamora" (UNELLEZ) in Barinas. The concept of e-government refers to the modernization of the public sector through the implementation of information and communications technologies (ICTs), seeking to facilitate community access to public services. Among the results, it is noteworthy that, in the Venezuelan case, operating systems and programs are being developed that enable a paradigm shift toward the use of free software and proprietary solutions. However, in the administrative field, there are significant challenges to implementing strategies for the adoption of new administrative software in public e-government entities, such as the case of emotional intelligence in the university sector.

Keywords

E-governance, administrative software, management, emotional intelligence

Received: 2025-01-13 / Revised: 2025-02-28 / Accepted: 2025-04-31 /
Published: 2025-06-30 / Pages:304-326



Introducción

En la actualidad, la transformación digital de la administración pública constituye una tendencia global, impulsada por la necesidad de modernizar los procesos de gestión y fortalecer la transparencia y eficiencia en la administración de los recursos públicos. Por ello, se destaca la relevancia de un estudio ontológico del ser a partir de la inteligencia emocional, que permite analizar la situación actual de las acciones del gobierno electrónico en la gerencia administrativa.

En este sentido, Fragoso (2002) mencionaba que en la XVIII Sesión Plenaria de la Conferencia de Autoridades Iberoamericanas de Informática (CAIBI), celebrada en Panamá, se decidió abordar como proyecto de la nueva Secretaría, la elaboración de un documento que detallara las consideraciones que los países miembros de la CAIBI debían tener en cuenta para el diseño e implementación de proyectos de Gobierno Electrónico. En otras palabras, se elaboró un documento guía como paso crucial para asegurar que las iniciativas de gobierno electrónico se alineasen con las realidades locales y las necesidades de la población. A diferencia de otras regiones, Alimonte (2025) señala que:

Uno de los pilares temáticos de eLAC 2026 es la transformación digital del Estado, que incluye la digitalización de los procesos y servicios gubernamentales para mejorar la eficiencia, la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas. La agenda digital también busca mejorar los sistemas de identidad digital para facilitar el acceso a los servicios públicos y promover los servicios digitales transfronterizos en un marco de integración regional. En este contexto, la agenda destaca la disposición de los países a implementar políticas que fomenten el intercambio de información, garantizando la privacidad, la seguridad y la interoperabilidad de los sistemas digitales gubernamentales, con el fin de utilizar y aprovechar los datos para la toma de decisiones, el diseño de políticas y la gobernanza (Enfoque regional de la digitalización, párr. 2).

En otras palabras, la Agenda Digital para América Latina y el Caribe representa un avance estratégico fundamental para la región, no solo por su énfasis en la digitalización, sino también por su foco en la



interoperabilidad y seguridad como pilares para una gobernanza efectiva. Por cuanto, la implementación de sistemas de identidad digitales robustos y accesibles resulta clave para que la ciudadanía acceda de forma segura y sencilla a los servicios públicos, fortaleciendo a su vez la confianza en las instituciones.

En este marco, las universidades públicas venezolanas, como la Universidad Nacional Experimental de los Llanos Occidentales “Ezequiel Zamora” (UNELLEZ), a través de su Vicerrectorado de Planificación y Desarrollo Social (VPDS) en Barinas, enfrentan el desafío de modernizar y adaptar sus sistemas administrativos para gestionar y supervisar los recursos financieros, en un contexto marcado por limitaciones tecnológicas y retos organizacionales. Por otro lado, la literatura reciente destaca la importancia de la inteligencia emocional (IE) como un recurso clave, tanto a nivel personal como organizacional, para gestionar el cambio tecnológico en las instituciones públicas.

Al respecto, Zambrano-Zambrano et al (2022), evidencian que: “En la literatura científica existen multitud de estudios empíricos que exploran la inteligencia emocional, desde diversos paradigmas en los que se evalúan el predominio de las investigaciones casuales o correlacionales”. Es decir que, la diversidad metodológica en el estudio de la IE es valiosa porque permite abordarla desde múltiples ángulos, enriqueciendo nuestra comprensión sobre cómo influye en distintos contextos, especialmente, en el ámbito organizacional público, lo que permite a Rodríguez-Barboza (2024), señalar su definición en base a subdimensiones cuando expone que:

En cuanto a las dimensiones de la inteligencia emocional existen distintas propuestas provenientes de teóricos y autores redactores de artículos científicos referidos al tema; se plantea dimensionar la variable de la siguiente manera: Autoconocimiento, encargada de conocer e identificar los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones; Autorregulación, encargada de manejar los propios estados internos, impulsos y recursos; Motivación, en donde se hacen presentes tendencias emocionales guías, consiguiendo la



empatía, como la captación de sentimientos, necesidades e intereses ajenos y finalmente las habilidades sociales, incluyendo las habilidades para inducir en otros las respuestas deseable (p. 407).

En otras palabras, se desglosa la IE en subdimensiones resultando especialmente útil para comprender su complejidad y aplicabilidad en distintos ámbitos. Al dividirla en autoconocimiento, autorregulación, motivación, empatía y habilidades sociales, facilita el análisis interpretativo y comprensivo de forma detallada para cada componente; así como estos contribuyen al manejo efectivo de las emociones propias y ajenas. Esta segmentación no solo permite identificar áreas específicas para el desarrollo personal y profesional, sino que también ofrece un marco claro para diseñar intervenciones orientadas a mejorar el desempeño emocional en contextos organizacionales.

En este mismo orden de ideas, modelos como el planteado por Wong-Pretell et al. (2025), reafirman que el bienestar emocional de los funcionarios públicos es crucial, ya que influye directamente en su desempeño, productividad y compromiso con la misión institucional; por lo que al implementar estrategias basadas en IE se puede reducir el estrés laboral, aumentar la satisfacción y fortalecer la cohesión de los equipos de trabajo, lo que repercute positivamente en la calidad de los servicios ofrecidos a la ciudadanía.

En el ámbito de la gerencia pública, la IE juega un papel fundamental, especialmente en la relación con el liderazgo transformacional, la toma de decisiones empáticas y la resolución efectiva de conflictos, elementos que resultan vitales para el éxito de los proyectos de gobierno electrónico. Estudios realizados en diversas universidades de la región han evidenciado que habilidades como la autoconciencia y la capacidad de autorregular las emociones influyen directamente en la autoeficacia de los funcionarios y en su disposición para adoptar nuevas tecnologías digitales.



Así mismo, la literatura especializada también señala que la implementación de estrategias centradas en la IE contribuye a reducir el estrés asociado al uso de nuevas tecnologías, mejora la colaboración entre equipos y fomenta una mayor aceptación de los sistemas informáticos tanto en el sector público como en el privado. No obstante, en el caso particular de la UNELLEZ-VPDS, se ha identificado una ausencia de acciones específicas orientadas al desarrollo de la inteligencia emocional durante la implementación de nuevos softwares administrativos. Esta falta de enfoque ha provocado dificultades en la toma de decisiones, resistencia al cambio y una percepción desfavorable respecto a la utilidad del gobierno electrónico.

El objetivo de esta investigación es analizar como la inteligencia emocional puede actuar de manera estratégica para facilitar la adopción y el uso efectivo de software administrativo en entidades públicas que forman parte del gobierno electrónico, tomando como referencia el caso de la UNELLEZ-VPDS. Para ello, se parte por incorporar la inteligencia emocional en la gestión pública no solo mejora la eficiencia en los procesos operativos y se fortalece la participación ciudadana, la confianza institucional y la calidad de los servicios que se brindan tanto a la comunidad universitaria como a la sociedad en general. A continuación, se presentarán los fundamentos teóricos y metodológicos que respaldan este estudio, así como los hallazgos y reflexiones sobre la relevancia de la inteligencia emocional en la administración pública venezolana en la actualidad.

Metodología y análisis de información

En este ensayo se enfatiza que, la investigación cualitativa se ha consolidado como un enfoque fundamental para comprender la complejidad de los fenómenos sociales y humanos. Este paradigma permite a los investigadores explorar las experiencias y significados que las



personas atribuyen a sus realidades, proporcionando una visión holística y matizada de los contextos en los que se desarrollan, como señalan Denzin y Lincoln (1994), cuando refieren que: "los investigadores cualitativos estudian las cosas en su situación natural, tratando de entender o interpretar los fenómenos en términos de los significados que la gente les otorga." (p. 2).

En esta perspectiva, los investigadores adoptan un enfoque cualitativo empleando una variedad de métodos interrelacionados, con el propósito de profundizar la comprensión del objeto de estudio. En este caso particular, desde el análisis documental, se busca comprender cómo la inteligencia emocional puede constituir una estrategia primordial para facilitar la adopción y la implementación exitosa de software administrativo en organismos públicos que forman parte del gobierno electrónico.

Por consiguiente, el método fenomenológico-interpretativo desde el conocimiento gesta el comienzo de la construcción simbólica del mundo social y cultural. En tal sentido, Martínez (2004), lo considera como un enfoque fundamental en la noción de la historia y de la comprensión interhumana en general, al decir que la actitud perceptiva, junto con su relación con la realidad es una experiencia interpretada, lo mismo que el sentimiento por algo. Por su parte, Calonge (2005) evidencia que toda interpretación genera una mirada reflexiva, teniendo una especie propia intuitivamente aprehensible, un contenido comprensible de que se le contemple por sí mismo en lo que tiene de particular.

Evidentemente, el método fenomenológico constituye una opción para que el investigador como sujeto, acceda al conocimiento mediante la experiencia compartida por estar articulado con los actores sociales, y así generar la comprensión de los conocimientos o saberes a través de una teoría de gestión desde un plan estratégico basado en la inteligencia emocional que apuntale hacia una praxis eficaz, fundamentada mediante la investigación documental.



Parafraseando a Hernández-Samperi y Mendoza (2018) al respecto, señalan que la investigación documental es un proceso que implica la búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios, es decir, aquellos obtenidos y registrados por otros investigadores en fuentes documentales: impresas, audiovisuales o electrónicas., con el propósito de contribuir al conocimiento existente profundizando la situación planteada, sustentado en la existencia de otros estudios y teorías que sirvan de apoyo al conocimiento generado.

El trabajo dentro de las instituciones públicas se ha transformado vertiginosamente con la inteligencia emocional; ya Goleman (1998) lo definía como una característica que va más allá de la inteligencia, la formación o experiencia del trabajador, lo que le permite partir de la premisa de que “las normas que gobiernan el mundo laboral están cambiando” (p. 7). Esas premisas hoy en día son percibidas por los gerentes como vitales para la gestión dentro de las empresas públicas, cambiando incluso hasta los manuales de normas y procedimientos internos. En el campo laboral, interesa ahora, a parte de la formación y la experiencia, el manejo de las emociones de los trabajadores al ejecutar sus funciones y, es precisamente Goleman (1998), quien señala que:

Nuestra inteligencia emocional determina la capacidad potencial de que dispondremos para aprender las habilidades prácticas basadas en uno de los siguientes cinco elementos compositivos: la conciencia de uno mismo, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relación. Nuestra competencia emocional, por su parte, muestra hasta qué punto hemos sabido trasladar este potencial a nuestro mundo laboral (p. 33).

Es decir que, la capacidad para el aprendizaje de las habilidades laborales a ser aplicadas en las instituciones o empresas amerita que el trabajador combine la conciencia, la motivación, el autocontrol, la empatía y la capacidad de relacionarse con otros trabajadores y jefes. De allí que, el contexto laboral público debe crear entornos de trabajos saludable y productivos. En este mismo sentido, Bisquerra (2020) señala que:

Nuestros sentidos captan continuamente informaciones del entorno que valoramos continuamente. Toda información que llega a nuestros sentidos es valorada de forma automática en términos de ¿cómo me afecta eso? Cuando recibo informaciones que de alguna forma me afectan, se activa una emoción (p. 20).

En otras palabras, existe una valoración individual, sujeta a aquellos anhelos que tiene cada persona, dependientes a temas como salud, bienestar, felicidad, supervivencia entre otros. De manera que las respuestas cuando se activa una emoción quedan diagramadas por el autor en la siguiente figura:

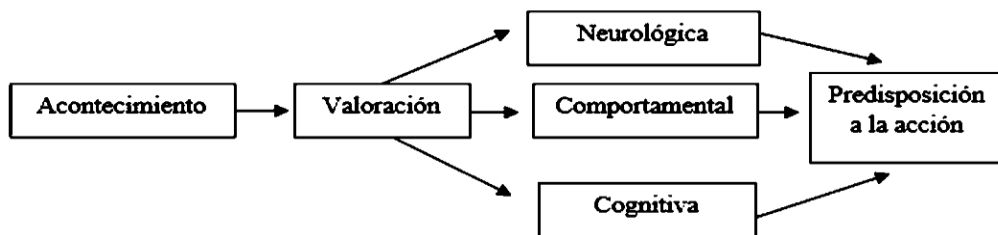


Figura 1.1.. Estructura de la respuesta emocional (Bisquerria, 2020: 20)

Este autor aporta una visión esquematizada donde articula tres dimensiones (neurológicas, comportamental y cognitiva), para tan solo una emoción, por lo que sienta las bases para que la inteligencia emocional invada el campo laboral empresarial tanto como público, como privado. Por otra parte, Thompkins, S (2023), enfatiza la importancia de la inteligencia emocional al sostener que esta:

..... puede crear una cultura más sólida. Las conversaciones, incluso las difíciles, son más honestas, productivas y respetuosas. Todos experimentan un fuerte sentido de pertenencia y responsabilidad. La empatía y la inclusión son particularmente importantes para el éxito de



las iniciativas de diversidad organizacional (Unas palabras de cierre sobre cómo liderar con inteligencia emocional, párr. 1-2).

Es decir que, la cultura organizacional se refleja en la forma que las organizaciones gestionan sus operaciones; por lo que, al darse la apertura e implementación de la inteligencia emocional como estrategia para nuevo software administrativo, los gerentes o autoridades universitarias deben promover una comunicación abierta, de confianza y de colaboración. Otro aspecto que se conjuga es el liderazgo y la motivación, donde la guía transformadora del talento humano debe conocer y comprender el diagnóstico de las debilidades y fortalezas de la institución, siendo estas un primer peldaño para instaurar las competencias de la inteligencia emocional, ya que el poder está en la gente a la hora de emprender transformaciones.

Por consiguiente, Ramírez-Asis et al. (2020) introduce el concepto de competencias con inteligencia emocional, reiterando que mediante el proceso de escuchar y comprender las necesidades de ambas partes se puede proponer soluciones a situaciones de conflicto entre docentes y estudiantes, mediante las habilidades y actitudes positivas. Por lo tanto, los autores, utilizaron un instrumento que comprende 3 dimensiones: madurez, sensibilidad y competencia emocional. Como aporte señala las dimensiones de la inteligencia emocional, de la siguiente forma:



Tabla 1.

Dimensiones de la inteligencia emocional

| Dimensión | Característica | Descripción |
|-----------------------|---|---|
| Madurez | Conocimiento de sí mismo Flexibilidad. | Poder reconocer sentimientos de uno mismo y ponerles una denominación. Poder controlar emociones negativas: las dudas, sospechas y celos. |
| Sensibilidad | Mejorando las relaciones interpersonales. Transmisibilidad de las emociones. | Las relaciones interpersonales positivas conducen al éxito. Las emociones alegres positivas promueven la confianza y el respeto propio. |
| Competencia emocional | Hacer frente a los trastornos emocionales. Responder a las emociones. Manejando el egoísmo. | Maneja y encuentra formas de lidiar con la ira, el miedo, la ansiedad y la tristeza. Ser creativo y práctico hacia los impulsos emocionales provocados por el ser interno. Abordar los problemas del ego sin dañar a nadie. Buen nivel de autoestima. |

Fuente: Ramírez-Asis et al. (2020. p. 103).

Esta contribución se centra en permitir a los individuos gestionar sus propias emociones, y facilitar la interacción efectiva con los demás. Valga declarar que la autoconciencia es esencial porque permite identificar cómo las emociones afectan el comportamiento y decisiones laborales. Estas van de la mano con la autorregulación en los entornos laborales universitarios, donde las presiones pueden ser altas. Es allí donde un líder que, se autorregula puede mantener un ambiente de trabajo positivo y ser un modelo a seguir para su equipo, facilitando la cooperación y el logro de objetivos comunes.

Por esta razón las empresas valoran y promueven la inteligencia emocional para enfrentar desafíos y adaptarse a un entorno en constante cambio. No obstante, en la implementación de gobiernos electrónicos,



como señala la Organización de las Naciones Unidas, las dimensiones de calidad más importantes percibidas por los usuarios son la prestación de servicios en línea, la conectividad de las telecomunicaciones y la capacidad humana (ONU, 2016). En este sentido, Páez y Iribarren (2003), presentan una clasificación por escalones del gobierno electrónico, destacando que cada experiencia podría ser diferente y tener los siguientes pasos:

- a. Nivel informativo: Es la primera fase de gobernabilidad electrónica, y significa estar presente en la web, proporcionando al público externo (gobierno-ciudadano y gobierno-empresa) información relevante.
- b. Nivel de interactividad: En una segunda etapa la comunicación se torna bidireccional, permitiendo al usuario remitir información personal vía electrónica eliminando la intermediación que normalmente efectúan las burocráticas oficinas gubernamentales. Para el caso del gobierno electrónico el término "interactividad" representa el rescate de los productos y servicios del gobierno, intercambio de información y comunicación.
- c. Nivel de transacción: Con la tercera fase la complejidad de la tecnología se incrementa, pero la valoración del cliente (ciudadanía y sector privado) también aumenta. La completación de transacciones puede ser hecha sin tener que acudir a una oficina. En esta fase, los procesos internos han de ser rediseñados para proveer un buen servicio.
- d. Nivel de transformación: en la cual todo el sistema de información está integrado y el público (Ciudadanía y Sector privado) puede tomar los servicios en una oficina de atención virtual (pp. 7-9).

En otras palabras, representa una herramienta fundamental para mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía., de manera que, la clasificación por escalones que proponen estos investigadores resalta la importancia de avanzar en la digitalización de los servicios públicos, desde una simple presencia informativa en la web hasta la integración total de sistemas que facilitan un acceso eficiente a los servicios gubernamentales. Esta estrategia no solo optimiza la gestión pública, sino que también empodera al ciudadano al permitirle interactuar de manera más directa y efectiva con las instituciones.



El enfoque en la conectividad y la capacitación humana es esencial para asegurar que todos los sectores de la población puedan beneficiarse de estas innovaciones. En este mismo sentido Osio y Pineda (2015), citando el planteamiento del Centro Nacional de Tecnologías de Información CNTI, señalan que en Venezuela se “creó una definición de gobierno electrónico, para ello, realizó una construcción colaborativa en donde se obtuvo el término Gobierno Participativo apoyado en TI (GobPaTI), el cual se entiende como” (p. 100):

El conjunto de procesos para la prestación de servicios integrados de gobierno que sean simples, auditables, efectivos, oportunos y de calidad; provistos por y dirigidos a entes y órganos de la Administración Pública, Poder Popular, organizaciones sociales, ciudadanas y ciudadanos; prestados de forma participativa con apoyo en las Tecnologías de Información Libres, a través de una plataforma tecnológica interoperable, segura, accesible y de alta disponibilidad; cuyo fin es coadyuvar al logro de la Suprema Felicidad Social (CNTI, 2009. p. 12).

Es decir que, representa un avance significativo hacia una administración pública más inclusiva y efectiva en Venezuela, la definición enfatiza la importancia de la colaboración entre el gobierno y la ciudadanía, utilizando tecnologías de información libres, lo que no solo facilita el acceso a los servicios, sino que también fomenta la transparencia y la rendición de cuentas. Esta interacción activa entre los entes gubernamentales y la población es fundamental para lograr una gestión pública que realmente responda a las necesidades de los ciudadanos. De allí, que para Mencía et al. (2023) al presentar los desafíos del gobierno electrónico señalan que:

Algunos de los beneficios del gobierno electrónico son: hacer más productivo el gasto público, facilitar el acceso del ciudadano a los servicios públicos, aumentar la competitividad, mejorar la eficiencia y la transparencia de la gestión, combatir la corrupción y crear vínculos hacia el proceso de democratización (p. 2272-2273).



Por cuanto este enfoque no solo se traduce en la disminución de gastos operativos, como los relacionados con la papelería y la infraestructura, sino que también permite una optimización del personal administrativo y la simplificación de los trámites a través de plataformas digitales. Por tanto, los gobiernos electrónicos se presentan como una solución viable y necesaria para modernizar la administración pública y responder de manera efectiva a las demandas de la sociedad. En contraste, Peralta (2019) concreta que, en el indicador sobre la dimensión relacional, se comprende la disponibilidad de intercambio de recursos y la interconectividad entre instituciones de la administración pública, como una vía de búsqueda del fortalecimiento de sus servicios y conocimientos internos. Todo esto en la dirección de fortalecer el trato entre administraciones públicas y privadas, dedicadas al intercambio de bienes, servicios, así como también, las actividades de consultoría.

Por consiguiente, ejecutar un plan estratégico aplicando las teorías de la inteligencia emocional, puede permitir desde lo interno del ente público, observar el efecto en la modernización tecnológica de estructuras y procedimientos que ofrecen las entidades públicas en la utilización de las TIC, fortaleciendo el adiestramiento, motivación y cultura administrativa, con el único objetivo de contar con personal experto y calificado en el uso de herramientas tecnológicas.

El gobierno electrónico se orienta a dar acceso a la ciudadanía a servicios públicos de un país. Al respecto, de Armas, U y de Armas, S (2011) señalan en interpretación que, el desarrollo del gobierno electrónico debe asumirse como un proceso evolutivo en cinco fases (presencia, interacción, transacción, transformación y participación ciudadana) y debe atender a cuatro dimensiones (externa, promoción, interna y relacional). De allí, que en Latinoamérica el uso de las tecnologías, la información y la comunicación en la actividad gubernamental está orientando una nueva relación entre lo político, social y gerencial; dado que los gobiernos e



instituciones de carácter público están fortaleciendo y modernizando las administraciones para mejorar la gestión administrativa, por un lado, a la vez que promueven la participación ciudadana, suscitando la construcción y el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento.

Asimismo, Sánchez (2009) señala que la transformación del gobierno debe ser una oportunidad para la inclusión social, desapareciendo las limitaciones geográficas y aumentando la comunicación e igualdad de oportunidades. En este sentido, las instituciones en general se sustentan en un marco legal que reconoce y promueve la incorporación del uso de las TIC, como medio importante para el desarrollo económico y social de un país. De allí que, el gobierno electrónico se reconoce articulado e integrado a un número importante de iniciativas tecnológicas orientadas a integrar el potencial de la gestión pública. No obstante, el sector público en materia de gobierno electrónico en Venezuela avanza, en vista de que las instituciones comienzan y se mantienen trabajando en proyectos de modernización y automatización tecnológica de sus funciones administrativas de forma aislada; buscando como resultado un cambio hacia lograr ser eficiente y eficaces. Este panorama es descrito por Criado et al. (2002) citando a la OCDE:

Los países miembros de la OCDE a finales de los ochenta conscientes de la crisis progresiva del modelo burocrático de años Administración Pública, propusieron abandonar la noción de relación entre administrador y administrado para considerar que la Administración es un servicio cuyo cliente es el público. Para ello sería imprescindible cambiar ... la cultura administrativa vigente de tal forma que la Administración Pública del futuro debía ser una Administración receptiva en la medida en que fuera comprensible, respondiera a las necesidades de los ciudadanos, fuera accesible y fomentase la participación activa (p. 2).

Es decir, resulta incuestionable el conocimiento del gobierno electrónico su desarrollo y la puesta en marcha de proyectos de tecnologías de información y comunicaciones en diversas instituciones públicas; así



como comprender la actitud de los ciudadanos en relación con el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para resolver necesidades y servicios que afectan su vida cotidiana. Dada la importancia de las TIC para el desarrollo del gobierno electrónico, Criado et al. (2002) consideran que podrían definirse como:

Un conjunto de herramientas e infraestructuras utilizadas para la recogida, almacenamiento, tratamiento, difusión y transmisión de la información. Pueden distinguirse tres tipos: terminales, redes y servidores. En terminales son necesarias las redes de comunicaciones (redes troncales los servidores encontramos los contenidos (la información) y para acceder a ellos necesitamos un terminal (ordenador, teléfono móvil, televisión digital). Para alcanzar los contenidos desde los: fibra óptica y radioenlaces; redes fijas de acceso: cobre original o mejorado - RDSI, ADSL- o sistemas de cableado eléctrico) que se comercializan a través de los servicios de comunicaciones (p. 3).

No cabe duda, que las TIC son cada vez más utilizadas por las instituciones públicas, y es necesario conocer a viva voz las necesidades de la sociedad en general, y con quienes hacen posible que el ente público sea funcional administrativamente, para la mejora e introducción innovadora de nuevos servicios, siendo necesario comprender los criterios y/o percepciones cualitativas sobre la apreciación y uso del gobierno electrónico. Evidentemente, la percepción de que el Gobierno electrónico es distinguido como una decisión estratégica de las naciones ante la transformación de la sociedad industrial en una sociedad establecida en el conocimiento, otros sostienen que es un trabajo gerencial de integración al constituir el trio: Estado-Empresa-Ciudadano, o simplemente es un cambio esencial en los procesos y tecnologías de las instituciones públicas.

Por lo tanto, en Venezuela a raíz de la implementación del gobierno electrónico, se produjeron impactos significativos en el funcionamiento de los organismos públicos, para hacer más eficaz y eficiente el manejo de los recursos económicos aportados por el Estado. Donde entre otros, se conocen dos softwares que están siendo



implementados en los entes públicos el Sistema Administrativo Kavac (Sistema de Gestión de Recursos) y el Sistema Administrativo SIGGES (Sistema Integral de Gestión).

Al respecto, parafraseando a Blanco (2020) se tiene que, durante los primeros años del Siglo XXI se han elaborado un conjunto de programas, planes, proyectos, leyes y decretos que ponen de manifiesto la intención inicial que se tuvo en el país de que las TIC fuesen parte fundamental del desarrollo económico y social de la nación, se observó que desde el año 2001 hasta aproximadamente el año 2017, hubo interés en promover los temas vinculadas a esta área. De allí, que las transformaciones en los entes públicos, con la introducción de las TIC, han mejorado sus actividades orientadas en alcanzar procesos de toma de decisiones más adecuadas y eficaces.

El artículo se enmarca una investigación que se orientará a describir la percepción que tienen los informantes claves, a la hora de asumir el gobierno electrónico como incorporación del potencial de las TIC, dirigida a transformar la relación entre el Estado y la ciudadanía mediante la interacción, difusión de información, participación, simplificación de servicios y trámites; maximizando la eficiencia, eficacia, transparencia, rendición de cuentas, inclusión, igualdad de oportunidades, confianza y bienestar; tomando en cuenta el área administrativa de los entes públicos, en este caso universitario, donde los procesos y tramites en línea, son delicados, en el cual positivamente puede reducir costos a la vez que reduce trámites burocráticos propios de la administración pública.

De tal manera, se refiere la adopción de las TIC a través del gobierno electrónico desde diferentes vías, que se conecten e interactúan los usuarios con otras organizaciones, instituciones y personas. Ahora bien, el gobierno electrónico es considerado la nueva forma de gestión que permite el abastecimiento de información en este caso en el área administrativa pública universitaria, persiguiendo la optimización de las relaciones comerciales y de comunicación entre distintos niveles e



instituciones gubernamentales por su carácter de tejido o red de comunicación e información; agregado a la particularidad de pretender modificar la estructura de pensamiento y exigencias de un colectivo hacia sus gobernantes. Por lo demás, en Criado y Gil (2013), se evidencia que el Gobierno Electrónico está todavía en vía de desarrollo; parece cada vez más evidente la existencia de una tendencia internacional hacia su implementación, incluso en aquellas Administraciones Públicas en las que existe un largo camino por recorrer y las barreras son más intensas.

En este sentido, el gobierno electrónico a nivel externo se orienta a concienciar a los usuarios y a la población en general para el uso del internet, facilitando la gestión de los servicios en línea que se debe prestar a la ciudadanía impulsando la sociedad de la información o infosociedad. En lo interno, es quien se encarga de los servicios administrativos y de informaciones gubernamentales en el área universitaria estableciendo una comunicación virtual mediante una ventanilla única con toda la información, trámites y servicios disponibles; lo que se traduce en democratización y transparencia de los servicios.

Reflexiones finales

Tratar el tema de la inteligencia emocional como un elemento fundamental para el éxito en la implementación de nuevos sistemas administrativos dentro de las instituciones públicas universitarias como parte del gobierno electrónico, exige comprenderlo desde la experiencia a voz viva; aplicando el hecho de que toda acción tiene una perspectiva interpretativa y comprensiva a nivel de las organizaciones, en particular en las universidades públicas. De allí la trascendencia de que, la gestión empresarial debe emplear la inteligencia emocional, blandiendo la escucha atenta a quienes están en la primera línea de mando del uso del gobierno electrónico y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).



En este sentido, se apuntala la reflexión en el planteamiento de Niebuhr (2024), al referirse a las tecnologías emergentes en la gestión pública para la toma de decisiones, señalando que “a finales de 2019, se observó un gobierno receptivo a la digitalización y al uso de chatbots para interactuar con los ciudadanos, marcando un cambio significativo desde los primeros sistemas interactivos implementados en la atención al cliente”(p. 2); es decir, se ha avanzado considerablemente en la adopción de múltiples tecnologías emergentes en el ámbito de la administración pública.

En otras palabras, se evidencia la aceptación del gobierno electrónico, siendo indiscutible el avance en la administración pública., esto permite deducir que desde la gerencia institucional pública se asume la adopción de estas tecnologías que indiscutiblemente impulsan la toma de decisiones, así como la planificación, el seguimiento, control y evaluación de los servicios institucionales. Valga subrayar que, a lo interno de las instituciones públicas se gesta un proceso transformador de cultura organizacional para la adopción de los softwares administrativos en entes públicos del gobierno electrónico, tomando como caso de estudio la UNELLEZ-VPDS. En él las instituciones universitarias, han ejecutado acciones de transformación hacia lo emocional y digital, que van desde la formulación de políticas en el marco del gobierno electrónico, pasando por la educación mediada por tecnologías, así como en la redefinición de las relaciones entre Estado y sociedad.

Por tanto, la autoconciencia y la motivación personal no solo impulsan el aprendizaje, sino que también fomentan una actitud abierta y proactiva hacia las nuevas herramientas, donde la empatía y el autocontrol fortalecen la comunicación, la resolución de conflictos y el trabajo colaborativo, aspectos que son esenciales en cualquier proceso de cambio organizacional. Bajo este contexto, el enfoque cualitativo permite comprender cómo la inteligencia emocional se manifiesta y opera en la adopción de nuevas tecnologías siendo fundamental reconocer que la



gestión emocional de los usuarios frente al cambio puede ser concluyente para reducir la resistencia y facilitar la transición.

Finalmente, una adecuada gestión emocional en el entorno laboral no solo mejora la eficiencia en el uso del software, sino que se traduce en una mejora tangible en la calidad de los servicios públicos que se ofrecen a la comunidad. Esta conexión entre inteligencia emocional y desempeño operativo es una de las claves para avanzar hacia una administración pública más humana, eficiente y adaptada a los retos del siglo XXI.

Referencias

- Alimonte, V. (1 de enero de 2025). *Profundización del uso de la IA y la transición al gobierno electrónico en América Latina: un análisis del año 2024*. Electronic Frontier Foundation, EFF. <https://www.eff.org/deeplinks/2024/12/deepening-government-use-ai-and-e-government-transition-latin-america-2024-review#:~:text=>
- Blanco A., Leyda. A. (2020). Perspectiva cronológica de las TIC en las organizaciones públicas venezolanas. *Educere*, 24(78), 337-349. <https://www.redalyc.org/journal/356/35663284012/html/>
- Bisquerra, R (2020) *Emociones: instrumentos de medición y evaluación*. Colección. Editorial Síntesis. Madrid. <https://biblioteca.colegioblancagraciela.com.ve/wp-content/uploads/2024/01/EMOCIONES-libro-3.pdf>
- Calonge, J. (2005). *Estudios de lingüística, Filología e Historia*. Editorial Gredos. España.
- Criado Grande, J. I., Ramilo Araujo, M. C., y Serna, M. S. (2002). *La necesidad de teoría(s) sobre gobierno electrónico: una propuesta integradora*. XVI Concurso de ensayos y monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y modernización de la administración pública. Caracas. https://www.researchgate.net/profile/Miquel-Salvador-2/publication/265935306_La_Necesidad_de_Teorias_sobre_Gobierno_Electronico_Una_Propuesta_Integradora/links/555db2ab08ae8c0cab2a_dfbf/La-Necesidad-de-Teorias-sobre-Gobierno-Electronico-Una-Propuesta-Integradora.pdf
- Criado Grande, J. I., y Gil-García, J. R. (2013). Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas: Estado actual y tendencias futuras en



- América Latina. *Gestión y política pública*, 22(spe), 03-48.
<https://www.scielo.org.mx/pdf/gpp/v22nspe/v22nspea1.pdf>
- De Armas Urquiza, R., y de Armas Suárez, A. (2011). Gobierno electrónico: fases, dimensiones y algunas consideraciones a tener en cuenta para su implementación. *Contribuciones a las Ciencias Sociales*, 13.
<https://www.eumed.net/rev/cccss/13/auas.htm>
- Denzin, N. K., y Lincoln, Y. S. (1994) "Introduction: Entering the Field of Qualitative Research". En Denzin, N. K., Lincoln (eds.) *Handbook of Qualitative Research*. Sage. https://pics.unison.mx/maestria/wp-content/uploads/2020/05/manual_investigacion_cualitativa.pdf
- Fragoso, E. (2002) Gobierno Electrónico: evaluación de la percepción ciudadana. Departamento de Políticas Informáticas Internacionales, Dirección de Políticas y Normas en Informática, INEGI. *Boletín de Política Informática*, 1, 17-20.
[http://www3.diputados.gob.mx/camara/content/download/109476/298497/file/GOBIERNO%20ELECTRONICO%20EVALUACION%20DE%20LA%20PERCEPCION%20\(Elvira%20Fragoso%20V%20C3%A1zquez\).pdf](http://www3.diputados.gob.mx/camara/content/download/109476/298497/file/GOBIERNO%20ELECTRONICO%20EVALUACION%20DE%20LA%20PERCEPCION%20(Elvira%20Fragoso%20V%20C3%A1zquez).pdf)
- Goleman, D. (1998) *La práctica de la Inteligencia Emocional*. Editorial Kairós. Barcelona.
<https://mendillo.info/Desarrollo.Personal/La.practica.de.la.inteligencia.emocional.pdf>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Edit. Graw Hill Education. Ciudad de México. 714 p.
- Martínez, M. (2004). *Ciencia y arte en la Metodología Cualitativa*. México: Trillas.
- Mencia Sánchez, N. G., Rivera Casavilca, R., Huaman Canales, N., Vargas Martínez, J. P., y Mencia Sánchez, T. (2023). El E-Gobierno y la Transformación de la Administración Pública: Experiencias y Lecciones desde la Región Andina. *Ciencia Latina, Revista Científica Multidisciplinar*, 7(5), 2264-2276.
https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i5.7876
- Niebuhr Herrera, Anthony. (2024). Las tecnologías emergentes en la gestión pública para la toma de decisiones en el ámbito latinoamericano. Universidad César Vallejo. *Revista INVECOM "Estudios transdisciplinarios en comunicación y sociedad"*, 5(3), 1-9.
<https://ve.scielo.org/pdf/ric/v5n2/2739-0063-ric-5-02-e502092.pdf>



- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2016). Encuesta de las Naciones Unidas sobre gobierno electrónico 2016. E-Government Knowledgebase. <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/reports/un-e-government-survey-2016>.
- Osio, L. y Pineda, P. (2015). Evolución del e-gobierno en la Alcaldía del Municipio Naguanagua, estado Carabobo: período 2004-2014. *Enl@ce, Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 12(2), 96- 114. <https://www.redalyc.org/pdf/823/82340995007.pdf>
- Páez, Ángel y Iribarren, Carolina. (2003). Ciberperiodismo y Gobierno Electrónico. Razón y Palabra. *Revista Electrónica en América Latina Especializada en Comunicación*, 30, 1-16. https://www.academia.edu/272466/Ciberperiodismo_Y_Gobierno_Electr%C3%B3nico
- Peralta Chávez, N. C. (2019). *Gobierno electrónico y su influencia en la satisfacción de los usuarios en la RENIEC de Nuevo Chimbote, 2019*. Trabajo de Maestría. Universidad César Vallejo]. Chimbote. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/39539>
- Ramírez-Asis, E., Espinoza Maguiña, M., Esquivel Infantes, S. y Naranjo-Toro, M. (2020). Inteligencia emocional, competencias y desempeño del docente universitario: Aplicando la técnica mínimos cuadrados parciales SEM-PLS. *Revista Electrónica Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 23(3), 99-114.. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7589113>
- Rodríguez-Barboza, J. R. (2024). Inteligencia Emocional como Factor Determinante en el Rendimiento Académico en Estudiantes. *Revista Docentes 2.0*, 17(1), 400–411. <https://doi.org/10.37843/rted.v17i1.496>
- Sánchez Figueroa, J. C. (2009). *La administración pública en la sociedad de la información: antecedentes de la adopción de las iniciativas de gobierno electrónico por los ciudadanos*. Tesis Doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=43329>
- Thompkins, S. (28 de Agosto de 2023). *Inteligencia emocional y eficacia del liderazgo: cómo sacar lo mejor de uno mismo*. Center for Creative Leadership. <https://www.ccl.org/articles/leading-effectively-articles/emotional-intelligence-and-leadership-effectiveness/>
- Wong-Pretell, L., Becerra-Saguma, L., Pérez-Torres J., y Acosta-Dávila Á. (2025) La inteligencia emocional y su influencia para mejorar la gestión



pública en Latinoamérica: revisión sistemática. *Gestio et Productio, Revista Electrónica de Ciencias Gerenciales*, 7(12), 241-256. <https://ve.scielo.org/pdf/gprecg/v7n12/2739-0039-gprecg-7-12-241.pdf>.

Zambrano-Zambrano et al (2022), La inteligencia emocional, fundamentos teóricos y su influencia en el ámbito educativo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN*, 6(11), 137-147. <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/243/415>