

**Tipo de Publicación:** Ensayo

**Recibido:** 26/06/2023

**Aceptado:** 04/10/2023

**Autor:**

Carlos José Rodríguez Montero

Licenciado en Administración Mención Mercadeo

 <https://orcid.org/0009-0008-0907-9073>

**E-mail:** [carlosr.mercadeo@gmail.com](mailto:carlosr.mercadeo@gmail.com)

Barquisimeto - Venezuela

## GOBIERNO ELECTRÓNICO Y LA PERSUASIÓN PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN VENEZUELA

### Resumen

El presente ensayo trata sobre el gobierno electrónico que ha emergido como una poderosa herramienta en el siglo XXI para promover la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana en la toma de decisiones gubernamentales, también como el gobierno electrónico y la persuasión para la colaboración ciudadana pueden desempeñar un papel crucial en la reconstrucción democrática y el fortalecimiento de la confianza en las instituciones estatales, a través de una serie de estrategias persuasivas tales como campañas de concientización, facilidad de uso, recompensas y reconocimiento, comunicación efectiva, transparencia y rendición de cuentas que surgen para motivar a los ciudadanos a involucrarse activamente en los procesos políticos, se pretende desde un enfoque analítico reflexivo comprender los desafíos políticos y sociales significativos en los últimos años, a partir de una investigación interpretativa.

**Palabras Clave:** Gobierno electrónico, participación ciudadana, persuasión.

## ELECTRONIC GOVERNMENT AND PERSUASION FOR CITIZEN PARTICIPATION IN VENEZUELA

### Abstract

This essay is about e-government that has emerged as a powerful tool in the 21st century to promote transparency, efficiency and citizen participation in government decision-making, as well as how e-government and persuasion for citizen collaboration can play a crucial role in democratic reconstruction and strengthening trust in state institutions, through a series of persuasive strategies such as awareness campaigns, ease of use, rewards and recognition, effective communication, transparency and accountability that arise to motivate citizens to actively engage in political processes, it is intended from a reflective analytical approach to understand the significant political and social challenges in recent years, based on interpretive research.

**Keywords:** Electronic government, citizen participation, persuasion

## Introducción

El Gobierno Electrónico ha emergido como una poderosa herramienta en el siglo XXI para promover la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana en la toma de decisiones gubernamentales. En el contexto de Venezuela, un país que ha enfrentado desafíos políticos y sociales significativos en los últimos años, el Gobierno Electrónico y la persuasión para la participación ciudadana pueden desempeñar un papel crucial en la reconstrucción democrática y el fortalecimiento de la confianza en las instituciones estatales. En este ensayo, exploraremos la importancia del Gobierno Electrónico en Venezuela y cómo la persuasión puede motivar a los ciudadanos a involucrarse activamente en los procesos políticos.

## Desarrollo

### *Gobierno Electrónico en Venezuela*

Venezuela siendo un país en vías de desarrollo, ha sido sometida a los vertiginosos cambios causados por un fenómeno mundial, conocido como la globalización, una creciente integración de las economías de todo el mundo, especialmente a través del comercio y los flujos financieros y la tecnologización, uso continuado o prolongado de las tecnologías cotidianas, como por ejemplo la utilización del internet en un equipo móvil para la adquisición de insumos de materia prima para la industria.

En tal sentido, nuestro país es empujado a tratar de ponerse al margen de estos cambios, que muchas veces son adoptados para el desarrollo y la innovación de distintos procesos del sistema de gobierno, pero que muchas veces por solo ser un proceso de adopción, queda atrapado en un singular fenómeno llamado moda temporal, emergiendo grandes e importantes cambios en el gobierno electrónico pero susceptible a la actualización evolutiva de la tecnología.

En consecuencia, el Gobierno Electrónico se refiere a la utilización de tecnologías de la información y la comunicación para mejorar la administración y el servicio público. En Venezuela, ha pasado de promesa a realidad para acercar los servicios gubernamentales al ciudadano, ya que, puede desempeñar un papel fundamental en la democratización del acceso a la información y la participación ciudadana, avizorando nuevos paradigmas en la modernización del estado.

Es por ello que, al proporcionar plataformas digitales y servicios en línea, se puede facilitar el acceso a trámites gubernamentales, la entrega de servicios públicos y la comunicación entre los ciudadanos y las instituciones estatales, abonado sin duda alguna a la transformación de sistemas burocráticos implantados por décadas en la estructura de las instituciones de gobierno, trayendo como consecuencia la disminución de la participación ciudadana en dicho sistema.

En relación a lo antes expuesto, Arcila, De la Barra, Páez, Cañizales, Marín y Petrizzo (2010), Grupo de Investigación “Comunicación, Cultura y Sociedad” de la Universidad de los Andes define que la colección de texto de la comunicación gobernanza electrónica, se construye desde una dimensión paradigmática como la democracia electrónica (relación entre el gobierno y los ciudadanos) y una operativa como el Gobierno Electrónico.

Es decir, que la tecnologización le da apertura a la gobernanza electrónica, acercando la comunicación más efectiva intrapersonal entre el ciudadano, quien requiere la atención a sus problemas sentidos y todas las instancias de gobierno quien debe velar por atender estas necesidades, utilizando como canal los instrumentos tecnológicos en constante evolución, descrita como lo operativo.

Según la Comisión Económica para la América Latina y el Caribe (CEPAL), gobierno electrónico es el uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) para promover servicios gubernamentales independientes del tiempo, distancia y complejidad organizacional. De modo, que el gobierno electrónico es la combinación de todas las herramientas tecnológicas y toda las formas de comunicación, permitiendo establecer un liderazgo de gobierno orientado al servicio de los ciudadanos, con el objetivo de romper el sistema burocrático de la administración

pública y acercar todos los beneficios de un proyecto de gobernanza, existiendo cierto privilegio en la transparencia de la gestión pública, y para llegar a comunidades rurales y a sectores tradicionalmente excluidos.

En Venezuela se puede encontrar evidencias de lo antes expuesto, como lo es la penetración importante del uso del internet, de la telefonía móvil, de equipos de computación, programas informáticos amigables para el acceso de los beneficios del estado y el índice de desarrollo humano en el país. De aquí que, el gobierno electrónico en Venezuela puede generar diversos beneficios para la sociedad.

En primer lugar, puede promover la transparencia y la rendición de cuentas, ya que las plataformas en línea permiten una mayor supervisión y control ciudadano sobre las acciones del gobierno. Además, al agilizar los trámites administrativos, se reduce la corrupción y se optimizan los recursos del Estado. Asimismo, el Gobierno Electrónico puede fortalecer la participación ciudadana al facilitar la consulta pública, la recolección de datos y la realimentación directa entre los ciudadanos y los responsables de la toma de decisiones.

### ***Persuasión para la Participación Ciudadana***

Aunque el Gobierno Electrónico proporciona herramientas y canales para la participación ciudadana, es esencial fomentar la persuasión para

lograr una mayor implicación de los ciudadanos. Es por ello, que la sugestión o persuasión en la participación ciudadana sobre la aplicación del gobierno electrónico, implica la capacidad de influir y motivar a las personas para que interactúen y aporten en los distintos programas de gobierno, así como, ser un instrumento de medición sobre la gestión de gobierno.

La experta en Dirección de Empresas Digitales y Especialista en creación de contenidos digitales, Rosario Peiró, afirma que “la persuasión es el acto o la acción de convencer a alguien sobre algo en concreto”. Según esta autora, entendemos entonces que la persuasión son todas aquellas estrategias de acción psicológicas dirigidas a los ciudadanos, que les permita modificar comportamientos y hacerles entender lo importante que resulta el utilizar estas herramientas tecnológicas implementadas por un gobierno electrónico, el cual, persiguen beneficios dirigidos a la satisfacción del mismo.

Al mismo tiempo, la vinculación activa de los ciudadanos en los procesos de los distintos niveles de la estructura de gobierno y en la toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas, se define como participación ciudadana, así como, en la nuestra carta magna recibe un carácter jurídico para fortalecer esta participación, tal como lo dice el artículo 62 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV) “Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el

derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas”.

En otras palabras, la persuasión para la participación ciudadana en un gobierno electrónico, se puede utilizar para generar conciencia sobre la importancia de involucrarse en los asuntos públicos, inspirar confianza en el sistema democrático y motivar a los ciudadanos a utilizar las plataformas electrónicas disponibles.

Venezuela, se proyecta a nivel mundial como ejemplo para el reconocimiento de la participación ciudadana, manifestado en el simple hecho del carácter jurídico establecido y la aplicación de la gobernanza electrónica, tal es el ejemplo del sistema informático implementado por el gobierno de turno, llamado Sistema Patria, el cual proporcionar apoyo financiero y social a los ciudadanos más vulnerables de su país, la misma es gestionada por el gobierno central y con una frecuencia de alcance a todos los ciudadanos, ejecutada en lo operativo, por las redes de acceso informático y equipos tecnológicos, en concreto, telefonía móvil y computadores.

No obstante, este sistema ha venido siendo vulnerable a la utilización como interacción directa con el ciudadano, ya que solo se ha limitado a la asignación de algunos beneficios y mas no a la concreción de un mensaje político de participación en los distintos procesos de la estructura de

gobierno, como lo es la elaboración del presupuesto anual de la nación.

En tal sentido, se hace necesario aplicar estrategias persuasivas para la participación ciudadana en la toma de decisiones de los responsables de la gestión pública, a través del gobierno electrónico. Entendiendo que existen diversas estrategias persuasivas que pueden ser empleadas para fomentar la participación ciudadana, entre ellas se encuentran:

1. Campañas de concientización: Promover la importancia de la participación ciudadana a través de campañas de información en medios de comunicación, redes sociales y eventos comunitarios.
2. Facilidad de uso: Garantizar que las plataformas digitales sean intuitivas, accesibles y amigables, para que los ciudadanos se sientan motivados a utilizarlas.
3. Recompensas y reconocimiento: Establecer incentivos, como la entrega de reconocimientos o beneficios especiales, para aquellos ciudadanos que participen activamente en los procesos gubernamentales.
4. Comunicación efectiva: Establecer canales de comunicación bidireccional que permitan a los ciudadanos expresar sus preocupaciones, hacer preguntas y recibir respuestas claras y oportunas por parte de las autoridades.

5. Transparencia y rendición de cuentas: Demostrar de manera transparente los resultados de la participación ciudadana y cómo ha influido en las decisiones gubernamentales.

En definitiva, la persuasión para la participación del ciudadano utilizando un gobierno electrónico, no más que las actuaciones consciente que se realiza de manera intencionada y planificadas, con el fin de inducir a un determinado público a pensar o actuar de una determinada manera, a través, de estrategias específicas y junto con ciertas técnicas, lingüísticas o psicológicas, que pueden inclinar la balanza hacia unos determinados comportamientos de participación en la gobernanza del país, y así, lograr la satisfacción de las necesidades de los sectores excluidos y el constante contacto de su realidades de formas mucho más rápida.

### Conclusiones

El Gobierno Electrónico en Venezuela puede desempeñar un papel fundamental en la construcción de una sociedad más participativa y transparente. La persuasión efectiva es un componente clave para motivar a los ciudadanos a involucrarse activamente en los asuntos públicos a través de las plataformas electrónicas disponibles.

Al fomentar la participación ciudadana, se fortalece la democracia y se sientan las bases para la reconstrucción y el desarrollo del país. Es

fundamental que el Gobierno venezolano continúe invirtiendo en tecnología, educación y estrategias persuasivas para promover la participación ciudadana y garantizar un futuro democrático y próspero para todos los venezolanos.

### Referencias

- Arcila, C., De la Barra, R., Páez, A., Cañizales, A., Marín, K. y Petrizzo, M. (2010). El Gobierno Electrónico en Venezuela: Balance y perspectivas. Colección Textos de la Comunicación. Grupo de Investigación “Comunicación, Cultura y Sociedad”. Número de ISBN: 978-980-11-1357-7. Documento en línea. Disponible: <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/32206/elgobiernoelectronicoenvenezuela.pdf;jsessionid=E585A2F70E2DCF2611AC9676E67B8B81?sequence=1>
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999).
- Naser A. & Concha G. (2011). El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública. Serie Gestión Pública N.º 73. Documento en línea. Disponible: [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf)