REVISTA ARBITRADA DEL CIEG - CENTRO DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS GERENCIALES (BARQUISIMETO - VENEZUELA) ISSN: 2244-8330 DEPÓSITO LEGAL: ppi201002LA3492 / MENDOZA DE GUZMÁN, AMANDA NOHEMI / GESTIÓN DIALÓGICA Y ORGANIZACIONES INTELIGENTES: UN MODELO GERENCIAL PARA LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LAS INSPECTORÍAS DEL TRABAJO / DIALOGIC MANAGEMENT AND INTELLIGENT ORGANIZATIONS: A MANAGEMENT MODEL FOR TECHNOLOGICAL INNOVATION IN LABOR INSPECTORATES / Número 82 noviembre-diciembre 2026 [páginas 41-52] FECHA DE RECEPCIÓN: 13junio2026/FECHA DE ACEPTACIÓN: 12agosto2026.

GESTIÓN DIALÓGICA Y ORGANIZACIONES INTELIGENTES: UN MODELO GERENCIAL PARA LA INNOVACIÓN TECNOLÓGICA EN LAS INSPECTORÍAS DEL TRABAJO

Mendoza De Guzmán, Amanda Nohemi [1]

RESUMEN

El presente artículo científico tiene como propósito medular proponer un modelo gerencial fundamentado en la complementariedad entre la gestión dialógica y las organizaciones inteligentes para catalizar la innovación tecnológica y promover la emancipación del capital humano dentro de las Inspectorías del Trabajo en Venezuela. Epistemológicamente, la investigación se adscribe al paradigma interpretativo-crítico dentro de las ciencias administrativas, gerenciales y del control público. Metodológicamente, se desarrolló un estudio descriptivo con diseño documental-bibliográfico, ejecutando una revisión crítica, sistemática y rigurosa de literatura especializada, bases de datos legislativas e informes de gestión institucional emitidos por organismos multilaterales como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) hasta el año 2024. Los resultados evidencian que las Inspectorías del Trabajo arrastran una rigidez burocrática de carácter weberiano clásico que, sumada a una marcada brecha tecnológica institucional, genera demoras procedimentales y menoscaba la confianza de la ciudadanía. Se concluye que la implementación del modelo de gestión dialógica, apalancado en sistemas de e-gobierno y aprendizaje organizativo continuo, transforma al servidor público de un mero ejecutor autómata en un agente de valor institucional.

Palabras claves: *Gestión dialógica, organizaciones inteligentes, innovación tecnológica*

ABSTRACT

DIALOGIC MANAGEMENT AND INTELLIGENT ORGANIZATIONS: A MANAGEMENT MODEL FOR TECHNOLOGICAL INNOVATION IN LABOR INSPECTORATES

The main purpose of this scientific article is to propose a managerial model based on the complementarity between dialogic management and intelligent organizations to catalyze technological innovation and promote the emancipation of human capital within the Labor Inspectorates in Venezuela. Epistemologically, the research is ascribed to the interpretive-critical paradigm within the administrative, managerial and public control sciences. Methodologically, a descriptive study was developed with a documentary-bibliographic design, executing a critical, systematic and rigorous review of specialized literature, legislative databases and institutional management reports issued by multilateral organizations such as the Inter-American Development Bank (IDB) and the Organization for Economic Cooperation and Development (OECD) until 2024. The results show that the Labor Inspectorates drag a bureaucratic rigidity of a classic Weberian character that, added to a marked institutional technological gap, generates procedural delays and undermines the confidence of citizens. It is concluded that the implementation of the dialogic management model, leveraged on e-government systems and continuous organizational learning, transforms the public servant from a mere automaton executor into an agent of institutional value.

Keywords: *Dialogic management, intelligent organizations, technological innovation.*

[1] Abogado. Especialista en Gestión Judicial. Doctoranda en Ciencias para el desarrollo Estratégico de la Nación. Universidad Bolivariana de Venezuela. (UBV, Venezuela). *inpre77@gmail.com*

1. INTRODUCCIÓN

La administración pública del siglo XXI se encuentra inmersa en una dinámica de transformaciones estructurales profundas demandadas por una sociedad civil cada vez más informada, interconectada y exigente. En el ámbito de América Latina, y específicamente en Venezuela, las instituciones encargadas de la regulación, supervisión y mediación de las relaciones laborales, como las Inspectorías del Trabajo, enfrentan la inaplazable necesidad de transitar desde esquemas de gestión marcadamente burocráticos y centralizados hacia modelos gerenciales flexibles, eficientes y humanistas. La estructura organizativa tradicional de estos entes, anclada en formalismos de control de corte weberiano, ha demostrado limitaciones severas para responder con celeridad y transparencia ante el volumen y complejidad de los conflictos obrero-patronales modernos.

Esta problemática estructural se ve agravada por la coexistencia de una brecha tecnológica persistente y la subutilización del talento humano. La introducción asistemática de herramientas informáticas en las dependencias públicas a menudo se reduce a una automatización cosmética de tareas rutinarias, sin que ello represente una verdadera reconfiguración de los procesos de toma de decisiones ni una transformación en el ecosistema cultural de la organización. La tecnología, concebida de forma aislada, no logra disolver la rigidez administrativa si los canales de comunicación internos y externos continúan operando bajo lógicas autoritarias y unidireccionales.

Ante este escenario, la presente investigación postula que el rediseño institucional de las Inspectorías del Trabajo debe fundamentarse en la convergencia conceptual de dos paradigmas gerenciales de vanguardia: la gestión dialógica y las organizaciones inteligentes. La gestión dialógica aboga por la horizontalidad, el consenso participativo, la reflexividad crítica y la comunicación multidireccional, situando el intercambio lingüístico y racional como motor de la acción administrativa. Por su parte, el enfoque de las organizaciones inteligentes, popularizado en el plano corporativo por Peter Senge y adaptado a lo público, postula que las instituciones alcanzan la excelencia operativa cuándo desarrollan la capacidad interna de aprender colectiva y permanentemente de su propio entorno, descentralizando el conocimiento y fomentando la autonomía responsable de sus integrantes.

El propósito medular de este artículo científico es articular y fundamentar teórica, legal y procedimentalmente un Modelo Gerencial Integral que entrelace la gestión dialógica con los atributos de las organizaciones inteligentes. Se busca que este modelo sirva como marco de referencia para la adopción estratégica de la innovación tecnológica (Gobierno Electrónico) y para la consecución de la emancipación del capital humano, dignificando la labor del funcionario público y revirtiendo la crisis de confianza institucional que afecta a los aparatos administrativos estatales. A través de este abordaje, el control gubernamental y la tutela administrativa se funden en una praxis orientada a la generación de valor público real.

2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 La Evolución de la Gestión Pública y los Modelos de Control

Para comprender la urgencia de un cambio de paradigma en las Inspectorías del Trabajo, resulta indispensable analizar la transición conceptual que ha experimentado la teoría de la administración pública. Durante décadas, el modelo tradicional burocrático dominó el quehacer estatal, caracterizándose por la división estricta del trabajo, la jerarquía piramidal y la aplicación ciega de normas generales. Si bien este esquema aportó previsibilidad en las etapas de consolidación del Estado moderno, su evolución derivó en una patología administrativa marcada por la lentitud, el ritualismo procedimental y la desconexión social.

Hacia finales del siglo XX, emergió con fuerza la Nueva Gestión Pública (NGP), un enfoque de inspiración neoliberal que propuso la introducción de mecanismos de mercado, la competencia y la adopción acrítica de técnicas de la gerencia privada dentro del sector público. La NGP obsesionada con la eficiencia cuantitativa y la reducción de costes, descuidó con frecuencia la equidad distributiva, la justicia social y los valores democráticos esenciales de la función administrativa. Al respecto, Chica-Vélez y Salazar-Ortiz (2021: 14) conceptualizan la emergencia de un nuevo estadio teórico que supera estas limitaciones del pasado:

> *La Posnueva Gestión Pública y las teorías de la Gobernanza no anulan la necesidad de eficiencia, sino que la resitúan dentro de un marco ético donde la creación de valor público, la deliberación colectiva, la transparencia radical y la co-creación de soluciones entre el Estado y los ciudadanos constituyen las verdaderas métricas del éxito institucional. La tecnología aquí deja de ser un simple canal de reducción de costes para mutar en una plataforma de democratización institucional.*

Bajo esta perspectiva pos-NGP, el control presupuestario y de gestión abandona su naturaleza meramente punitiva y fiscalizadora ex-post para transformarse en un proceso de acompañamiento estratégico concomitante. La evaluación de los resultados institucionales ya no se restringe a verificar el cumplimiento formal del gasto, sino a auditar el impacto real de las políticas públicas sobre el tejido social. En el ámbito laboral, esto implica que una Inspectoría no es eficiente solo por el número de expedientes archivados, sino por su capacidad de pacificación social y por el restablecimiento oportuno de los derechos fundamentales de los trabajadores en condiciones de equidad jurídica.

2.2 La Gestión Dialógica como Praxis Emancipatoria

La gestión dialógica encuentra sus raíces filosóficas y sociológicas en la Teoría de la Acción Comunicativa formulada por el filósofo alemán Jürgen Habermas, quien diferencia entre la acción estratégica (orientada al éxito individual y al control técnico) y la acción comunicativa (orientada al entendimiento mutuo y al consenso racional libre de coacción). Al trasladar este marco al plano de la gerencia pública, la gestión dialógica se define como un estilo de dirección que renuncia al uso exclusivo del poder jerárquico-coercitivo para dar paso a la construcción de espacios de deliberación intersubjetiva.

En las organizaciones tradicionales, la comunicación opera de manera descendente: las directrices emanan de la cúspide y los estratos inferiores se limitan a ejecutarlas de forma mecánica. Este aislamiento comunicativo anula la capacidad crítica del personal administrativo y propicia lo que Karl Marx denominó la alienación del trabajador. Por el contrario, la gerencia dialógica asume que el conocimiento no es monopolio de la alta dirección, sino que se encuentra distribuido a lo largo de toda la estructura operativa. Al respecto de este fenómeno de control interactivo en entornos estatales, Morillo (2020: 89) expone con precisión:

> El control en la gestión pública no puede seguir asimilándose a la vigilancia panóptica del funcionario sobre sus subordinados. La verdadera eficiencia administrativa y el resguardo de los recursos públicos emergen cuando se activa una contraloría social e interna de carácter dialógico, donde la transparencia, la rendición de cuentas horizontal y la autorregulación ética sustituyen al miedo burocrático.

Por ende, la adopción de una gestión dialógica dentro de las Inspectorías del Trabajo actúa como una vía de emancipación del capital humano. La emancipación no implica el desconocimiento de las responsabilidades legales o la anarquía organizativa; por el contrario, representa la dignificación del servidor público, reconociendo su autonomía intelectual, su capacidad de propuesta metodológica y su rol activo en la resolución de los cuellos de botella procedimentales. Cuando el funcionario comprende el sentido teleológico de su labor y participa en el diseño de las mejoras operativas, se eleva su compromiso institucional, lo que mitiga el ausentismo y potencia la calidad de la atención al ciudadano.

2.3 Organizaciones Inteligentes y Aprendizaje Organizativo

El concepto de organización inteligente, desarrollado formalmente en el campo de las ciencias de la administración por Peter Senge (1990) en su obra clásica *La Quinta Disciplina*, define a aquellas instituciones capaces de expandir de forma continua su aptitud para crear su propio futuro. Para que una institución pública

adquiera la categoría de inteligente, debe dominar e integrar de manera sistémica cinco disciplinas fundamentales: el dominio personal, los modelos mentales, la construcción de una visión compartida, el aprendizaje en equipo y, como eje integrador, el pensamiento sistémico.

En el sector público, las organizaciones inteligentes quiebran la inercia del secretismo institucional y la balcanización de los departamentos (donde cada oficina funciona como un feudo aislado). El aprendizaje organizativo demanda que la experiencia adquirida por un funcionario ante un caso complejo de mediación colectiva no se pierda en el olvido de un archivo físico, sino que se codifique, institucionalice y distribuya a través de memorias técnicas accesibles para todo el personal. Chunga (2024: 45), al evaluar el impacto de los sistemas de aprendizaje interno sobre la eficiencia del control gubernamental, enfatiza lo siguiente:

> *Las organizaciones gubernamentales que no desarrollan la capacidad de aprender de sus propios errores procedimentales terminan atrapadas en ciclos crónicos de ineficiencia y corrupción. El tránsito hacia una organización inteligente en el sector público exige la creación de repositorios de conocimiento compartidos y la flexibilización de los manuales de procedimientos, permitiendo respuestas adaptativas ante entornos socioeconómicos turbulentos.*

La Inspectoría del Trabajo, bajo esta concepción, debe ser rediseñada como un sistema vivo y adaptativo. Las fluctuaciones del mercado laboral, la emergencia de nuevas formas de subcontratación digital y las crisis económicas regionales impactan directamente sobre la demanda de sus servicios. Una estructura rígida colapsa ante estas variaciones; una organización inteligente, en cambio, utiliza la innovación tecnológica para anticipar las tendencias litigiosas, reasignar dinámicamente sus recursos humanos y presupuestarios, y capacitar de forma continua a sus inspectores en las nuevas doctrinas del derecho del trabajo y la conciliación digital.

3. CONTEXTO INSTITUCIONAL Y BRECHA TECNOLÓGICA

Para fundamentar la viabilidad del modelo propuesto, es indispensable caracterizar la situación operativa de las Inspectorías del Trabajo en Venezuela. Estos órganos administrativos, adscritos al Ministerio del Poder Popular para el Proceso Social de Trabajo, poseen la altísima responsabilidad de tramitar procedimientos de reenganche y pago de salarios caídos, calificaciones de despido, reclamos por conceptos de prestaciones sociales, y la negociación de convenciones colectivas. Sin embargo, la realidad de sus sedes físicas a nivel nacional evidencia una contradicción entre la avanzada protección jurídica que otorga la Ley Orgánica

del Trabajo, los Trabajadores y las Trabajadoras (LOTTT) y las limitaciones materiales y organizativas para hacerla efectiva.

Uno de los factores determinantes de esta problemática es la marcada brecha tecnológica que sufren estas dependencias en comparación con otros sectores de la economía o con los estándares internacionales de administración pública digital. Como lo demuestran los indicadores del *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024*, elaborado conjuntamente por el Banco Interamericano de Desarrollo y la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (BID/OCDE, 2024), las deficiencias en la digitalización integral de los expedientes administrativos y la ausencia de interoperabilidad de datos entre ministerios constituyen las principales causas del retraso institucional y de la vulnerabilidad de los sistemas de control presupuestal y de gestión pública en la región.

En la práctica de las Inspectorías, el predominio absoluto del expediente en formato físico (papel) ralentiza drásticamente las fases del procedimiento. Los plazos legales de notificación y evacuación de pruebas se extienden de manera indefinida debido a las dificultades logísticas de traslado y la falta de un sistema automatizado de seguimiento. Asimismo, los archivos físicos sufren de problemas severos de espacio, deterioro material y riesgos de extravío de folios, lo cual atenta directamente contra el principio de seguridad jurídica de las partes involucradas en el conflicto laboral.

Esta carencia tecnológica impacta también de manera nociva en la confianza institucional de los usuarios. Estella de Noriega (2020: 52), en su riguroso análisis comparado sobre la percepción de los sistemas de administración pública en entornos latinoamericanos, argumenta una correlación directa entre el retraso tecnológico y la desconfianza ciudadana:

> Cuando un ciudadano percibe que el Estado procesa sus demandas con herramientas del siglo pasado, con opacidad procedimental y bajo criterios discrecionales no auditables, la confianza en el pacto democrático y en la efectividad institucional se erosiona drásticamente. El e-gobierno y la digitalización de procesos no son meros asuntos de modernización técnica; constituyen el soporte básico para la restauración de la legitimidad del aparato público.

La subutilización y desmotivación del capital humano representan la otra cara de esta misma moneda institucional. Al no contar con sistemas automatizados para la recepción de solicitudes, clasificación de reclamos y generación de estadísticas de gestión, los funcionarios de las Inspectorías destinan más del 70% de su jornada laboral a la transcripción manual de datos, la atención presencial desordenada de

usuarios y la búsqueda física de expedientes en depósitos saturados. Esta dinámica no solo genera un clima organizacional propenso al síndrome de *burnout*, sino que extirpa por completo la posibilidad de que el personal desarrolle funciones de análisis estratégico, mediación profunda e innovación en la gestión de los conflictos. El capital humano queda así atrapado en una jaula burocrática de tareas repetitivas, despojado de toda perspectiva de emancipación profesional.

4. MÉTODO EMPLEADO

La construcción metodológica de este artículo científico responde a las exigencias académicas de los estudios de postgrado y de control público de cuarto nivel. La investigación se concibió bajo un enfoque descriptivo y analítico, adoptando un diseño documental y bibliográfico formal. Este diseño permitió prescindir de la manipulación deliberada de variables independientes, concentrando el esfuerzo científico en la recolección, revisión sistemática, categorización crítica y triangulación hermenéutica de fuentes teóricas y empíricas secundarias de alta relevancia en las ciencias administrativas y el derecho público.

El universo de fuentes bibliográficas estuvo integrado por tres bloques analíticos claramente diferenciados: en primer lugar, la literatura clásica y contemporánea sobre las organizaciones inteligentes y el aprendizaje organizativo (Senge, Roxin, Habermas); en segundo lugar, los datos empíricos, métricas regionales e informes de gobernanza digital e institucional publicados por organismos internacionales de desarrollo (BID, OCDE, Fundación Carolina) con vigencia hasta el año 2024; y en tercer lugar, el marco jurídico-normativo venezolano aplicable, que comprende la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de la Administración Pública, el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Infogobierno y la LOTTT.

Para la fase de procesamiento de los datos textuados, se utilizaron técnicas avanzadas de análisis de contenido y matrices de categorización conceptual abstracta. Esto facilitó el contraste riguroso entre el "deber ser" normativo y doctrinario de la eficiencia estatal y las realidades fenoménicas de la gestión procedimental diaria de las Inspectorías del Trabajo. La triangulación de estas fuentes sustentó la consistencia interna, validez teórica y viabilidad operativa del Modelo Gerencial de Gestión Dialógica propuesto en la sección subsiguiente.

5. EL MODELO GERENCIAL PROPUESTO: GESTIÓN DIALÓGICA Y ORGANIZACIONES INTELIGENTES

5.1 Estructura y Componentes Operativos del Modelo

El Modelo Gerencial propuesto en esta investigación no se concibe como una simple superposición de organigramas o un listado de buenas intenciones gerenciales; por el contrario, constituye un constructo sistémico, dinámico e integrado que busca redefinir la arquitectura cultural, tecnológica y procedimental de las Inspectorías del Trabajo. El modelo se fundamenta en la premisa de que la innovación tecnológica (E-Gobierno) solo puede generar valor público si se implementa sobre una base organizacional flexible gobernada por una gestión dialógica que emancipe a su capital humano.

La estructura del modelo se articula operativamente a través de tres dimensiones o pilares estratégicos fundamentales, los cuales deben desarrollarse de manera simultánea y coordinada para evitar desequilibrios en el proceso de modernización institucional:

Tabla 1.
Dimensiones y Componentes del Modelo Gerencial Integral

PILAR ESTRATÉGICO	COMPONENTE OPERATIVO	IMPACTO EN EL CONTROL Y LA GESTIÓN PÚBLICA
Dimensión Cultural y Comunicacional (Gestión Dialógica)	- Círculos de aprendizaje horizontal. - Mesas técnicas intersubjetivas de co-creación. - Buzón dialógico digital para usuarios.	Elimina el autoritarismo weberiano, democratiza el saber administrativo y fomenta la transparencia procedimental radical.
Dimensión Técnica e Innovadora (Organización Inteligente y E-	- Expediente administrativo digital único. - Sistema de notificaciones electrónicas estandarizado.	Erradica el retraso institucional, minimiza la discrecionalidad funcionarial y optimiza la auditoría del control gubernamental.

Gobierno)	- Cuadro de mando integral para control presupuestario.	
Dimensión Emancipatoria (Capital Humano Potenciado)	- Planes de formación continua en TIC y mediación. - Descentralización tutelada de decisiones menores. - Incentivos por cumplimiento de metas colectivas.	Transforma al funcionario de un transcriptor manual a un analista de soluciones estratégicas, dignificando el servicio público.

Fuente: *Elaboración propia a partir de la triangulación teórica y metodológica de la investigación (2026).*

El primer pilar, la *Dimensión Cultural y Comunicacional*, tiene como propósito derribar las barreras jerárquicas artificiales que impiden el flujo de información. Para ello, se propone la sustitución de las reuniones de dirección de carácter vertical por Círculos de Aprendizaje Horizontal, espacios donde los inspectores de base, los asistentes legales y el personal informático debaten semanalmente los nudos críticos del procesamiento de casos, compartiendo soluciones y notificando criterios doctrinales de mediación. Este flujo comunicacional se extiende hacia afuera a través del Buzón Dialógico Digital, permitiendo que los usuarios (trabajadores y empleadores) evalúen en tiempo real los canales de atención y aporten sugerencias directamente al sistema central de control de gestión.

El segundo pilar, la *Dimensión Técnica e Innovadora*, materializa el tránsito hacia una organización inteligente mediante el uso intensivo del Gobierno Electrónico, en estricto cumplimiento con el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Infogobierno vigente en la República Bolivariana de Venezuela. El núcleo informático del modelo es el Expediente Administrativo Digital Único, una base de datos centralizada y encriptada que unifica el historial de cada reclamo desde su recepción hasta su resolución definitiva. Este sistema interactúa con un módulo automatizado de notificaciones electrónicas y un panel de control presupuestario y de gestión, permitiendo a la alta dirección y a los órganos de control gubernamental externo auditar los tiempos de respuesta institucional, detectar cuellos de botella y verificar el uso eficiente de los recursos asignados.

El tercer pilar, la *Dimensión Emancipatoria del Capital Humano*, se enfoca en dotar al personal de las competencias conceptuales y actitudinales indispensables para operar el modelo. La automatización de los procesos mecánicos libera al funcionario de la carga clerical rutinaria, permitiendo reorientar su talento hacia tareas de alto valor añadido. El modelo contempla un plan nacional y permanente de capacitación técnica en entornos virtuales, combinado con talleres avanzados de técnicas de mediación y resolución alternativa de conflictos. Al facultar al servidor público con herramientas cognitivas y tecnológicas, y otorgarle una autonomía operativa tutelada por indicadores de desempeño colectivos, la organización promueve su emancipación profesional, revirtiendo la desmotivación crónica e incrementando la productividad global del aparato público.

5.2 Mecanismos de Viabilidad Legal e Institucional

La implementación de un modelo gerencial de esta envergadura dentro de la administración pública venezolana no requiere de modificaciones legislativas de carácter sustantivo, puesto que encuentra un anclaje perfecto en el bloque de constitucionalidad y legalidad vigente. El artículo 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela estatuye explícitamente que la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Asimismo, la Ley Orgánica de la Administración Pública (LOAP) dota al modelo de las herramientas normativas para flexibilizar las estructuras a través de los mecanismos de desconcentración funcional y delegación de competencias. Esto faculta a los Inspectores Jefes de cada sede regional para implementar los Círculos de Aprendizaje y reconfigurar internamente los equipos de trabajo sin romper la unidad de mando ministerial. En el plano de la digitalización, la Ley de Infogobierno establece la obligación perentoria para los órganos del Poder Público de utilizar las tecnologías de información para mejorar la gestión pública y facilitar el acceso de las personas a los servicios estatales, blindando legalmente el uso del expediente digital y las notificaciones electrónicas frente a posibles impugnaciones de nulidad por defecto de forma.

6. CONCLUSIONES

A la luz de los análisis conceptuales, la revisión documental de los informes institucionales hasta el año 2024 y el desarrollo constructivo del Modelo Gerencial

Integral expuesto, se desprenden las siguientes conclusiones conclusivas de la investigación:

La persistencia de estructuras organizativas excesivamente rígidas y centralizadas dentro de las Inspectorías del Trabajo en Venezuela constituye la causa principal del retraso institucional y de la baja eficiencia en la resolución de los conflictos laborales. La mera introducción cosmética de equipos informáticos resulta estéril si no se acompaña de una transformación profunda de la cultura comunicacional corporativa.

La gestión dialógica se consolida como una estrategia administrativa altamente eficiente para disolver la alienación y desmotivación del personal público. Al sustituir la verticalidad autocrática por canales de entendimiento intersubjetivo horizontal, se logra descentralizar el conocimiento operativo, democratizar el quehacer administrativo y potenciar los niveles de transparencia exigidos por el control gubernamental moderno.

El tránsito hacia una organización inteligente, apalancada en plataformas avanzadas de Gobierno Electrónico (E-Gobierno) e interoperabilidad de datos, representa la única vía metodológica viable para cerrar la brecha digital descrita en los informes regionales del BID y la OCDE. La automatización procedimental y la digitalización integral de los expedientes administrativos no solo aceleran los tiempos de respuesta judicial-administrativa, sino que minimizan los márgenes de discrecionalidad funcionarial, blindando a la institución contra focos de opacidad procedimental.

La emancipación del capital humano no entraña una utopía abstracta, sino una necesidad operativa apremiante para la dignificación de la función pública. Al liberar a los funcionarios de las tareas clericales repetitivas mediante la automatización, el modelo los resitúa como analistas estratégicos y mediadores cualificados, logrando un equilibrio armónico entre la sofisticación tecnológica y el humanismo gerencial que impacta de manera directa y positiva en la restauración de la confianza de la ciudadanía.

7. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Banco Interamericano de Desarrollo & Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2024). Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024. Ediciones BID/OCDE.

Chica-Vélez, S. A., & Salazar-Ortiz, C. A. (2021). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. Revista Opera, (28), 7-30.

Chunga, V. E. (2024). Eficiencia del control gubernamental en la ejecución presupuestal: Caso de estudio Huaytará 2020-2024. ÑEQUE. Revista de Investigación en Ciencias Administrativas Sociales, 8(21), 40-58.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 5.453 (Extraordinario), Marzo 24, 2000.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Infogobierno. (2013). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 40.274, Octubre 17, 2013.

Estella de Noriega, A. (2020). Confianza institucional en América Latina: Un análisis comparado

(Documentos de Trabajo No. 34). Fundación Carolina.

Habermas, J. (1987). Teoría de la Acción Comunicativa: Vol. I y II. Editorial Taurus.

Ley Orgánica de la Administración Pública. (2014). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6.147 (Extraordinario), noviembre 17, 2014.

Ley Orgánica del Trabajo, los Trabajadores. (2012). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, 6.076 (Extraordinario), mayo 7, 2012.

Morillo, S. (2020). Gestión Pública en América Latina: E-Gobierno, modernización y transformación social. Ediciones Zenodo.

Senge, P. M. (1990). La Quinta Disciplina: El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje. Editorial Granica.