

Influencia del Ecosistema Móvil desde la Complejidad en las Organizaciones Públicas

Influence of the Mobile Ecosystem from Complexity in Public Organizations

Autores: Aimeé Oscarina González Luque, M.Sc.¹
Universidad Latinoamericana y del Caribe (ULAC)
Aimeeogl@gmail.com

Resumen

La investigación corresponde al área gerencial en donde el tema del ecosistema móvil y su complejidad juegan un papel importante dentro de las organizaciones públicas. Hoy en día existen nuevas formas móviles, generados por aquellos gigantes de la internet, los cuales están creando nuevas intermediaciones que generan oportunidades y desafíos importantes, así como amenazas en las organizaciones públicas que no consideren el tema del ecosistema móvil. Dentro de este estudio se destacará conceptos, aplicaciones, desarrollo de la innovación y su influencia en el sector público, la complejidad en el desarrollo para las soluciones a través de la innovación que pudiesen surgir dentro de las organizaciones. La investigación es documental, diseño bibliográfico, nivel descriptivo. Se consultaron fuentes bibliográficas que sirvieron como antecedentes a la investigación y que están relacionados con estudios previos a esta investigación.

Palabras Claves: Ecosistema Móvil, Complejidad, Organizaciones Públicas, Soluciones, Innovaciones.

Abstract

The research corresponds to the management area where the issue of the mobile ecosystem and its complexity play an important role within public organizations. Today there are new mobile forms, generated by those internet giants, which are creating new intermediations that generate important opportunities and challenges, as well as threats in public organizations that do not consider the issue of the mobile ecosystem. This study will highlight concepts, applications and development of innovation and its influence in the public sector, the complexity in development for innovation solutions that may arise within organizations. Research is documentary, bibliographic design, descriptive level. Bibliographical sources were consulted that served as a background to research and are related to studies prior to this research.

Keywords: Mobile Ecosystem; Complexity; Public Organizations; Solutions; Innovation.

Fecha de Recepción: 17-05-2020

Fecha de Aceptación: 22-05-2020

Fecha de Publicación: 21-12-2020

¹ Abogado, Magister en Negociaciones Económicas Internacionales, Doctorante en Ciencias Gerenciales. <https://orcid.org/0000-0002-0032-0501>

Introducción

El planteamiento conceptual para el desarrollo de este artículo, parte del interés que existe de ¿Cómo influye el tema del ecosistema móvil a través de las innovaciones que se han desarrollado hoy en día? y ¿Cómo su complejidad ha desarrollado soluciones en las organizaciones públicas? Partiendo del interés que surja de vincular las teorías institucionales y las capacidades de dinamismo con las entidades públicas bajo las perspectivas paradigmáticas de las complejidades.

En tal sentido, las organizaciones públicas pueden ser consideradas sistemas exitosos por la capacidad de adaptarse a las demandas del entorno determinando de esta manera su dinamismo, se puede inferir la existencia de relaciones entre estas teorías, partiendo de la identificación de un sistema de vinculaciones entre las capacidades dinámicas que puedan estar presentes en las mismas. Según (Zapata y Hernández, 2014).

En tal sentido iremos entendiendo como la sociedad de la información ha enfrentado cambios con el pasar de los años y han logrado adaptarse de una manera inigualable provocando avances principalmente en las tecnologías, los sistemas que rigen la administración. Los sistemas actualmente son un ambiente web que de alguna manera permite utilizar herramientas, almacenamiento y acceso en las nubes, que hacen necesario la creación de bibliotecas móviles de interés no solo individuales sino grupales.

La información es la materia prima, el insumo básico del proceso; las tecnologías de información y comunicación son las estructuras que hacen posible el acceso, el almacenaje, el procesamiento y la diseminación del conocimiento, y el resultado del proceso. Para (Valentim, 2002), El análisis de esta investigación emanado los objetivos que la vinculan tendremos las conceptualizaciones teóricas de las instituciones y sus capacidades dinámicas en el entorno de las organizaciones públicas, las cuales llevará una revisión de las variables que estuvieron conformadas en primer lugar por los procesos de aceptación del ecosistema móvil y todo lo que esto compone y en segundo término por las capacidades de adecuación y adaptación.

Desde una perspectiva sociológica, por medio de la hermenéutica, el objetivo de este estudio es de realizar una descripción de los nuevos formatos móviles existentes, a través de la revisión bibliográfica y de recursos digitales especializados, partiendo desde la identificación de usos que se están realizando los mediante las nuevas plataformas digitales.

Con este nuevo ecosistema, describiremos los nuevos formatos móviles para la distribución de contenidos, impulsados por los denominados “gigantes de internet” como: Facebook y Google. Y los emergentes en el ecosistema móvil como lo es Snapchat y cómo éstos reconfiguran la manera en que se distribuirán los contenidos informativos en lo que Aguado (2016) se refiere como una nueva intermediación.

Cabe destacar que en la historia de las organizaciones es acompañada la historia de las tecnologías de información y comunicación cuyos relatos se interrelacionan entre sí, ya que las tecnologías modifican las actividades y rutinas de los trabajos y exigen de una manera nuevas competencias para actuar y desarrollar, las cuales influyen en la creación de nuevas apreciaciones que no existían anteriormente. Es por ello, que la Sociedad de la Información es una expresión de un modelo político-ideológico, pero también de un modelo organizacional y tecnológico.

Atendiendo lo anteriormente expuesto, este artículo pretende contribuir de manera sencilla, sintetizar los principales enfoques del fenómeno de la innovación en el sector público e intentar realizar una aproximación sobre la influencia desde la perspectiva del estudio de la complejidad. Por otro lado, actualizar la urgente necesidad por integrar el desarrollo y aplicación del concepto de innovación como un elemento central en las estrategias de trabajo de las organizaciones y servicios públicos y no como una tarea marginal o anexa a las actividades de gobierno y gestión pública.

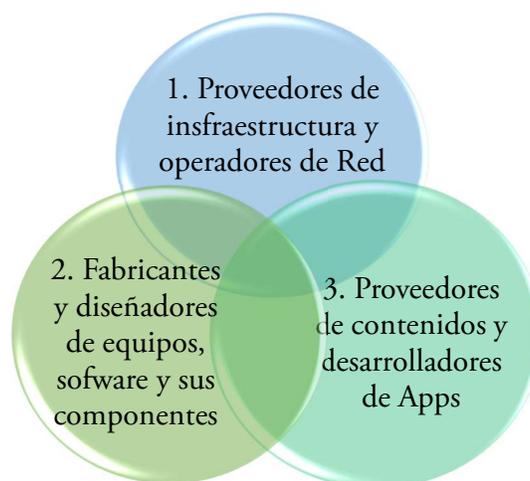
Definición Conceptual del Ecosistema Móvil.

Es necesario iniciar esta sección definiendo que es el ecosistema móvil, donde podemos determinar que es una cadena valor del internet, el cual puede representarse como un ecosistema

interconectado con los distintos agentes que se relacionan entre sí, los cuales forman un engranaje dinámico de transferencia constante de información, suministros de servicios y de innovaciones tecnológicas.

Según la Real Academia de la Lengua (RAE) define ecosistema como la “comunidad de los seres vivos cuyos procesos vitales se relacionan entre sí y se desarrollan en función de los factores físicos de un mismo ambiente”. Asimismo, define ecología como “ciencia que estudia los seres vivos como habitantes de un medio y las relaciones que mantienen entre sí y con el propio medio”.

El ecosistema móvil está integrado por tres eslabones básicos, que interactúan entre sí, los cuales mencionaremos a continuación:



(Elaboración propia en base a la Revista Observatorio ADEI, noviembre 2016).

1. **Proveedores de infraestructura y operadores de Red:** son los que permiten disponer el espacio de acción, estructurando el ecosistema a través del sistema de red de internet.
2. **Fabricantes y diseñadores de equipos, software y sus componentes:** son los que permiten canalizar los accesos a internet simultáneamente entre los oferentes y

usuarios. Tiene alta competencia ya que tiene que alcanzar a través de altas cotas de innovación para las necesidades de uso.

- 3. Proveedores de contenidos y desarrolladores de APPS:** son los que actúan como los dinamizadores del ecosistema móvil, siendo los principales actores de la revolución del internet móvil.

Como un dato particularmente importante, es de considerar que los avances tecnológicos vinculados a el internet móvil, el cual se está modulando de maneras muy irreversibles a las relaciones económicas y sociales en las sociedades modernas y en las organizaciones del sector público. Por tanto y más allá de las tendencias o modas, actualmente el internet móvil es visto como un fenómeno que podría caracterizarse como incipiente, es un claro vector de avances transversal que nos lleva a un concepto del internet del todo.

Para Gerpott (2012) y Wang & Wang (2010), el internet móvil se define como el uso de internet a través de dispositivos de mano como móviles o asistentes digitales personales (PDA).

En la actualidad podemos definir que el internet móvil es el acceso a la red de internet desde un dispositivo móvil bien sea una Tablet o smartphone que nos permitiera satisfacer de una manera más rápido y fácil las funciones básicas a las redes de comercios, así como accesos a contenidos y a comunicaciones en cualquier momento y lugar donde nos encontremos. Probablemente y con la rapidez con las que las tecnologías están avanzando hoy en día, esto nos obligará en un futuro a la revisión de nuevos conceptos dedicada a la internet móvil.

El ecosistema móvil se caracteriza por la rapidez de forma constante y su evolución en su formación y adaptación a nuevas circunstancias. Este crecimiento vertiginoso es muy evidente e indiscutible si lo comparamos con la evolución sufrida por otros medios de comunicación. A finales de siglo XX, el Internet llegó a los 50 millones de usuarios en cuatro años, hoy en día sería imposible pensar un mundo de las comunicaciones sin esta autopista de la información.

La adopción y el uso de las tecnologías móviles han crecido de manera importante en los países de América Latina y del Caribe. Con las fallas en la adopción de innovaciones tecnológicas

por parte de los gobiernos han limitado el beneficio potencial de las herramientas tecnológicas y la creciente penetración de varias tecnologías como las móviles.

Varios autores han señalado que el gran reto que tiene la América Latina y el Caribe se encuentra en diseñar e implementar exitosamente iniciativas y políticas de gobierno digital que ofrezcan mayor impacto tanto en el desarrollo regional como en el beneficio individual de los ciudadanos de la región.

Hoy en día, es importante señalar que se entiende por Gobierno Móvil, donde existen varias definiciones entre ellos los de los autores Costopoulou y Molhanec (2014) y Peining (2012), quienes coinciden desde una perspectiva técnica que el gobierno móvil es una rama o extensión del gobierno digital que utiliza aplicaciones inalámbricas o plataformas móviles para teléfonos o dispositivos inteligentes como por ejemplo 3G, Bluetooth, GPRS y Wi-Fi. Algunos de estos autores sugieren que gobierno móvil es una extensión no sólo técnica sino también funcional del gobierno digital para habilitar a los ciudadanos, negocios y empleados públicos para contar con mejores accesos a información y servicios vía tecnología móvil.

El Gobierno móvil es entonces una nueva forma de gobierno interconectado que visualiza a la tecnología móvil como una herramienta estratégica que facilita una transformación del servicio público, de la innovación y del crecimiento en la productividad (OCDE, 2011). Hoy el gobierno móvil es un área de práctica real y potencial entre los gobiernos actuales para mejorar la efectividad y eficiencia de los servicios públicos y su nivel de respuesta ante los ciudadanos.

Regiones latinoamericanas donde se ha aplicado el gobierno móvil en América Latina

Argentina

BA Móvil es una aplicación móvil desarrollada y promovida por el gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, Argentina, con el fin de comunicar al estado de tránsito vehicular y las ubicaciones del tren subterráneo y ciclo-vías en tiempo real de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

Esta aplicación de tipo mG2C y de m-comunicación es reciente. Combina información desde distintas fuentes y permite ser filtrada según el medio de transporte elegido por el usuario. Brinda información precisa, constantemente, actualizada y en tiempo real para que los usuarios sepan que está pasando en la calle y en medios de transporte.

Brasil

Con la aplicación móvil SIC.SP el ciudadano puede obtener accesos a datos e información públicos producidos o mantenidos en custodia por los órganos y entidades del gobierno estatal de la Ciudad de Sao Paulo.

Esta aplicación es reciente y presenta características mixtas de mG2C y mG2B para garantizar el acceso a la información y transparencia, por lo que se le consideraría entre m-servicios y m-democracia. La herramienta ha permitido atender más de 37 mil solicitudes de información, noticias y notificaciones sobre el estado de trámites. Este servicio es gratuito y mantiene los datos como confidenciales y personales con acceso restringido.

Colombia

La herramienta de Eventos Gobierno en línea del Gobierno de Colombia permite obtener información y recibir noticias de todos los eventos nacionales e internacionales organizados por la Dirección de Gobierno en línea del Ministerio TIC. Calendario, públicos, invitados, ponentes, entradas, actividades, foros, premiaciones, etc. Esta aplicación presenta características de mG2C y de m-comunicación.

Costa Rica

Desarrolló la aplicación Seguridad Pública CR que ha servido para informar y prevenir a la ciudadanía por medio de consejos de seguridad y noticias del gobierno en esta área.

Esta herramienta es de tipo mG2C y mG4C debido al tipo de información: oficial y del usuario. La información oficial sirve para la ubicación de delegaciones policiales en el país,

consejos de seguridad, prevención del delito, e información general de programas, requisitos de reclutamiento, seguridad comunitaria y portación de armas. La del usuario permite reportar incidentes delictivos, individuos buscados o fugitivos.

El Salvador

Esta aplicación denominada El Tráfico SV, busca proporcionar información y soportar el monitoreo del tráfico de este país en tiempo real a través de cámaras en vivo (live streaming).

El desarrollo también permite incorporar un reporte con fotografías del tráfico en tiempo real (eltraficosv.com). Esta aplicación de tipo mG2C y de m-comunicación que ha permitido una mejor apreciación del tráfico de la ciudad por parte de los usuarios.

México

SAT Móvil es la aplicación oficial del Servicio de Administración Tributaria (SAT). Los servicios disponibles en línea cuentan con facturación electrónica, quejas y denuncias, administración de trámites para pago de impuestos y devoluciones, consultas de declaraciones y pagos, semáforo fiscal, tienda SAT, citas, directorio de oficinas y contadores, calendario fiscal, y estadísticas económicas. Esta aplicación es de tipo mixto enfocada a mG2C y mG2B para m-comunicación, m-servicios y m administración con alto impacto en la ciudadanía.

Otra de las aplicaciones móviles en México que ha permitido una mejor relación entre el gobierno y las empresas ha sido las Compras del Gobierno. Permite calcular la estratificación de una empresa en pequeña, mediana y grandes consultar licitaciones y oportunidades de negocio, proyecciones de compra y adquisiciones de las dependencias y entidades del estado. Además, poder recibir noticias relevantes a través de dispositivos móviles.

Tiene dos finalidades: primero sirve como una herramienta de tipo mixto de mG2B y mG2G para m-administración, a fin de que diferentes instancias de gobierno registren sus licitaciones y compras mediante esta aplicación; y segundo sirve para m-comunicación y m-

democracia en el sentido de que ofrece al ciudadano información y rinde cuentas sobre los estatus de las compras gubernamentales (transparencia en la gestión y rendición de cuentas).

Panamá

El desarrollo de la aplicación Migración Móvil Panamá del Servicio Nacional de Migración Panamá ha servido para realizar y dar seguimiento a trámites migratorios tales como edictos, procesos de naturalización y visas autorizadas desde la comodidad de un teléfono celular (migracion.gob.pa). Esta aplicación es de tipo mixto también de mG2C para fines de m-servicios públicos y m-administración.

Venezuela

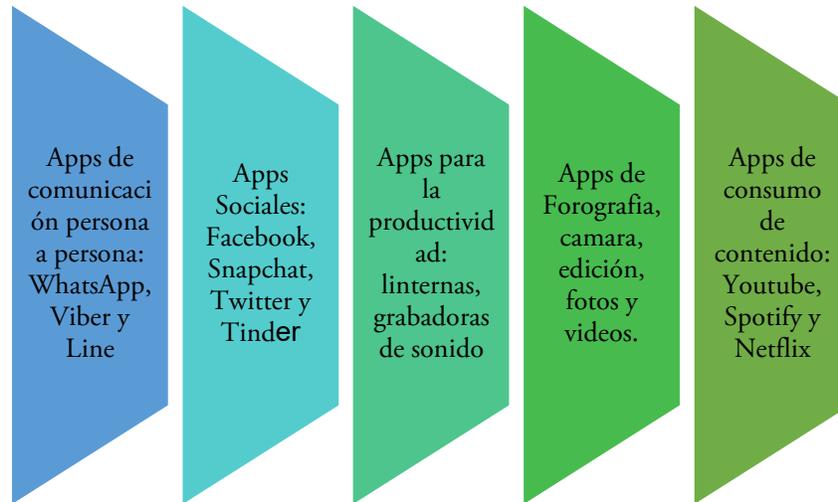
La iniciativa de Gobierno en Línea en Venezuela ha permitido el uso de la telefonía móvil para ofrecer información y orientación sobre servicios del sector público a la ciudadanía.

Esta aplicación móvil permite al usuario acceder al directorio de las instituciones, trámites y servicios disponibles en el gobierno (m.gobiernoenlinea.gob.ve). La aplicación tiene características de mG2C y mG2B, con propósito de m-comunicación. La herramienta se encuentra en la etapa informativa, pero se plantea transformarla a una etapa más interactiva a fin de que los trámites y servicios puedan realizarse desde el teléfono móvil.

La importancia de los contenidos en el Ecosistema Móvil.

Muchas veces pensamos que el móvil es unos dispositivos que solo se basa en la tecnología, pero ante todo esto debemos pensar que cada uno de los sectores que lo componen, desde su desarrollo como son los smartphones, tablets o cualquier otro dispositivo que de una manera despliegue las capacidades de las redes de conectar a todos a través de estos móviles y mediante aplicaciones que tiene cualquier tipo de funciones y genera los motivos por los cuales pasamos horas conectados a ellos.

Este tipo de categorías de aplicaciones desde una visión más general la podemos determinar de la siguiente manera:



(Elaboración Propia)

La Innovación del ecosistema móvil dentro de las organizaciones públicas.

La innovación del ecosistema móvil se está formando como un fenómeno complejo, el cual depende de la confluencia de muchos factores y protagonistas, que se darán a través de las relaciones surjan entre ellos y de las capacidades e infraestructura que facilitan el proceso.

Si bien son las organizaciones y quienes trabajan en ellas los actores principales de la innovación, se requiere del desarrollo de una comunidad y una dinámica permanente que permita aprovechar los recursos disponibles desde las emergentes relaciones que se comienzan a moldear en lo que se refiere a la sociedad de la información, los nuevos espacios de aprendizaje, la colaboración que son la llamada gestión del conocimiento, del trabajo en redes distribuidas y la ventaja que otorga la generación de valor compartido (Porter y Kramer, 2011).

En esta perspectiva, se hace necesario contribuir con una estructura combinada de factores que faciliten y promuevan la innovación en el interior de los organismos públicos. Se requiere de

nuevas capacidades y competencias flexibles para usar y adaptar tecnologías, para aprender y desaprender constantemente, así como de generar y gestionar conocimiento y fluir de manera adecuada frente a los incesantes cambios del mundo en su actual momento de desarrollo y radical transformación hacia una nueva frontera paradigmática.

Habitualmente, asociamos el concepto de innovación de manera automática con el mundo de la empresa y los negocios. Hoy en día, este ámbito de avances tecnológicos y el uso intensivo de las nuevas herramientas que circulan en la “Galaxia Internet” (Castells, 2009), el cual, hasta hace unos años atrás, poco o nada de ello se relacionaba con el gobierno y el sector público.

Se entendía de hecho que las posibilidades de innovar en las administraciones públicas era una ilusión en la que no valía la pena perder el tiempo ni menos invertir recursos, pero esto ha cambiado drásticamente en el tiempo y su expresión se revela cotidianamente en los debates, en la práctica sobre la oportunidad de mejorar los servicios públicos; también en el incremento del desarrollo de estrategias de gobierno y administración electrónica.

De igual manera, se busca impulsar la aplicación de los dispositivos sofisticados y sus modelos de gestión para así poder rediseñar procesos y simplificar los procedimientos; diseñar y poner en marcha esa perspectiva de gobierno abierto que tienen énfasis en las aperturas, disponibilidad, accesibilidad y reutilización de datos públicos, el así mismo tratar de lograr el fomento de espacios participativos y el uso de redes sociales, lo que se suma a las variadas formas de colaboración masiva y de generación a las nuevas aplicaciones tecnológicas de carácter ciudadano cultivando el capital social y facilitando todo los procesos de gestión del conocimiento entre los diversos actores.

Lo anteriormente señalado es producto de que ha venido cambiando de manera general y que probablemente, su canal de navegación y los nuevos elementos aún por descubrir serán exponencialmente en las próximas décadas, bajo una mirada retadora que pocos podrán entender ya que el futuro es incierto en materia tecnológica y las organizaciones no escapan a estos retos en los actuales momentos. Solo aquellos investigadores y gerentes que sean entusiasta, que estén motivados y con una alta creatividad serán los ganadores antes los desafíos que se avecinan en un

mundo globalizado en la era de la información digital. Son las ideas creativas e innovadoras las que enfocan las soluciones a los problemas existentes de una forma clara y sencilla que darán respuestas a los nuevos paradigmas gerenciales.

Es importante intentar desarrollar un marco de referencia que apunte cómo se define la innovación en el contexto del sector público. Este tipo de debate o de discusión ha sido algo controversial y difuso en el contraste con los avances que en la materia se han impulsado en el sector privado.

Actualmente, se asevera que el factor clave para el crecimiento de la productividad en la economía en la red, se basa mediante el conocimiento es la innovación de capacidad para recombinar factores de producción de una forma más eficiente, para así obtener un complemento mayor en el proceso o el producto (Castells, 2009).

Ante este estudio sobre la innovación, nos permite de una manera concreta definir lo que en términos generales lo que entendemos por innovación, ya que con esta herramienta podríamos aplicarla a las personas que integran las organizaciones públicas y responder preguntas de cómo conceptualizarían las innovaciones en sus organismos, desde la práctica cotidiana al tema, el cual nos daría un resultado positivo o negativo, dependiendo de la óptica de cada uno de los involucrados.

Existen acuerdos importantes que han sido tomados y que pretenden afirmar lo siguientes:

La innovación es adoptar exitosamente las prácticas de otras organizaciones.

La innovación es ser los primeros en hacer algo.

La innovación y la creatividad son la misma cosa.

La innovación se trata de resolver problemas.

No todas las organizaciones pueden ser innovadoras.

No todas las organizaciones deberían ser innovadoras.

Para que algo sea innovador debe ser exitoso.

La innovación debe agregar valor.

Innovar desde el Sector Público.

Tratando de justificar la importancia tan grande que trae la incorporación de la innovación al sector público, nos demuestra desde una perspectiva el peso que puede llegar a tener trabajar seriamente en su conceptualización y en su desarrollo (Mulgan, 2009). Si bien ya se ha tratado en diversos debates, es conveniente orientar una recopilación que agrupe algunas de las ideas que dan fuerza para que sea manejado a favor de una configuración de espacio preferente de estudio, la sistematización y aplicación de las prácticas de la innovación en la esfera gubernamental y en las administraciones públicas, las cuales cuentan con un gran valor al ser incorporadas como elemento catalizador en los esfuerzos por modernizar y mejorar las prestaciones y servicios públicos así como también, contribuir al fortalecimiento de la gobernanza y el buen gobierno. (Cuadro 1).

Cuadro 1. Motivos para tomar en cuenta para innovar en el sector público según:

Fuente: Elaboración propia sobre la base de Ramírez-Alujas (2010, 2011)

Mulgan y Albury (2003)

- Responder más eficazmente a los cambios de las necesidades públicas y las crecientes expectativas ciudadanas
- Contener los costes y aumentar la eficiencia, especialmente en contextos de restricciones presupuestarias y políticas de austeridad fiscal
- Mejorar la prestación y los resultados de los servicios públicos, especialmente para atender las áreas donde las pasadas políticas públicas han hecho pocos

Moran (2004)

- La innovación es central para el papel del sector público. De hecho, será el principal motor de la próxima ola de reformas
- La innovación en el sector público es acerca de la incesante búsqueda de mejores resultados a través de todos los involucrados
- La innovación fortalece la democracia. Un servicio público innovador refuerza las conexiones entre las personas, sus comunidades y los gobiernos
- La innovación puede alinear mejor las actividades del gobierno y el sector público con las necesidades de los
- La innovación puede ayudar a resolver las fallas (tan frecuentes) en el diseño e implementación de las políticas públicas.

OECD (2010)

- Fomentar la innovación en el sector público en todos los niveles de gobierno mejora la prestación de servicios públicos, mejora la eficiencia, cobertura y equidad, y crea externalidades positivas en el resto de la economía

Hoy en día, se evidencia diversos programas y políticas públicas en materia de salud, educación y vivienda, como por ejemplo el de resolver los problemas emergentes de nuestras sociedades desde sus estructuras, modelos y procesos que fueron diseñados para responder a las necesidades del siglo pasado. Ciertamente existe un ámbito donde la innovación no ha tenido la presencia esperada, es por eso que se sigue tratando de hacer lo mismo esperando resultados diferentes, se sigue operando sobre la base de paradigmas que ya no cuentan con un soporte en

la práctica y aún se mantiene esperanzas de que, a través de la lógica, se lograra incrementar, para así poder enfrentar exitosamente las nuevas realidades.

En conclusión, se puede determinar que los gobiernos y sus faustos administrativos siguen haciendo eficientemente lo incorrecto, consecuencia que ha quedado al descubierto al intentar manobrar las crisis económicas de manera razonable, adecuada y tratando de salir decorosamente de ella.

La Complejidad Organizacional de la Nueva Gerencia.

La complejidad organizacional siempre estará presente en toda organización, el sólo hecho de ser una organización en la que surgen situaciones muchas veces dado por la misma complejidad de lo que se presenta. Este tipo de complejidad muchas veces parte de la ciencia que la complejidad, ya que tiene mucho que ver con los enlaces o las que trae consigo las múltiples interacciones entre las diferentes disciplinas y el desarrollo organizacional de las gerencias en la denominada por muchos “postmodernidad”, las cuales podrían permitir conocer espacios nuevos y aplicaciones nuevas en un futuro próximo.

Cabe destacar, que para toda organización del sector público tiene su complejidad, mucho más complejo cuando se observa desde el eje axiomático de la acción de gerenciar. Desde hace más de 50 años el modelo gerencial está basado en el esquema trazado en estrategia-estructura-sistema, esto durante cinco décadas dio crecimiento. Sin embargo, hoy está señalado como responsables de muchos de los problemas que afrontan las empresas.

Ahora bien, el análisis, Mujica, (2000), enuncia que las organizaciones de vanguardia dentro de un mercado global competitivo, buscan involucrarse con los enfoques más actuales y que hayan llevado al éxito a diversas instituciones. Es por ello que los nuevos gerentes deberán preguntarse sobre qué fundamento se debería gerenciar una empresa, dentro de estas olas de cambios donde convergen estrategias, técnicas y filosofías. Lógicamente esto trae una reacción en cadena originando una manera diferente de gerenciar resaltando la existencia de infinitas

interacciones voluntarias o no que se dan dentro de una organización, caracterizándola como sistema complejo y que se pudieran ampliar basándose en diversas corrientes del pensamiento administrativo. (p.6).

Sobre todo, podemos mencionar que las nuevas tendencias hacen que nuestros pensamientos dentro de lo que las organizaciones se refieren, entendemos que estos movimientos se están inclinando hacia los conceptos sobre lo novedoso, los procesos, clientes, sus consensos, los refuerzos positivos, sus mejoramientos, los desempeños, la flexibilidad, sus valores compartidos y la creación de riquezas. Estas innovaciones están trayendo como consecuencia el pensar, que el mundo en que vivimos es muy complejo y constituye un enorme reto comprender la naturaleza fundamental de sus complejidades.

Pese a que la ciencia moderna, ha alcanzado hasta el momento niveles de éxito que son notables a la hora de explicar el mundo mediante la técnica del reduccionismo para entender lo complejo de la complejidad en su mínima expresión, podemos determinar que se debe realizar una descomposición de los elementos que los constituyen, analizar sus propiedades y finalmente reconstruir el sistema completo mediante la incorporación de sus elementos.

Sin embargo, la ciencia se busca por conocimientos estructurados sistemáticamente, obtenidos mediante la observación de patrones regulares, su posterior comprensión viene siendo la finalidad de la ciencia que se maneja desde el punto de vista de la complejidad del pensamiento humano. Entre esta frecuencia de acción, Sanjuán, Miguel (2007), señala que:

La ciencia de la complejidad es una disciplina que suministra nuevas perspectivas, evolucionan y se adaptan como resultado de procesos de cooperación e interacciones mutuas entre los elementos que los constituyen. Representa un reto y una revolución intelectual que está transformando la comprensión de la vida biológica, sus estructuras y funciones. Entre sus líderes se encuentran prestigiosos biólogos, físicos, psicólogos sociales, economistas, matemáticos, y neurocientíficos. (p.22)

En relación a lo establecido por Sanjuán y lo ya expuesto anteriormente ante el tema de la complejidad que está viviendo el mundo empresarial y sus organizaciones gerenciales, es de

acotar que algunos autores han suministrado la información de que este milenio, definiendo que este milenio dentro de la complejidad donde se están concretando los más dinámicos campos del conocimiento, ya que consideran que la ciencia de la complejidad, es la que hará posible la identificación de los agentes que participan en un sistema, y la manera de cómo se producen las interacciones entre ellos, dando así el origen al comportamiento emergente característico de este sistema. Lo característico estará en aprender a adaptarse a al entorno, para lograr desarrollar una cultura organizacional acorde a las necesidades, e ir de lo simple a lo más complejo.

Considerando lo antepuesto, desde un enfoque sistémico, llevará más a la integración que a la desintegración, permitiendo la antropogénica como aspecto hologramático, la búsqueda de que las organizaciones sean más inteligente. En pocas palabras, que las totalidades de las empresas no es más que las totalidades de sus integrantes. Atendiendo a Mujica (ob.cit.), cabe preguntarse, ¿En qué medidas las organizaciones sumergidas en un interminable inicio y finalización de interacciones o vinculaciones tanto internas como externas pueden sobrevivir sin considerar los planteamientos que le hacen, entre otros enfoques el pensamiento complejo?.

Ahora bien, reconsiderando las opiniones de los autores antes mencionados en este artículo, puede mencionarse, que lo esencial para las empresas, es la acción de gerenciar con una visión compleja para poder regular las variedades generadas. La gerencia de este era debe tener visión de pensamientos complejos, los cuales llevara a las organizaciones a lograr objetivos tales como la aspiración a un saber no parcelado, no dividido, no reduccionista, y el reconocimiento de lo inacabado e incompleto de todo conocimiento.

Los pensamientos complejos no son aquellos que evitan o suprimen un desafío, sino son aquellos que ayudan a ser revelados e incluso, tal vez a superarlo. Aseverando la postura Mujica donde cita a Seriexy, este plantea que no sólo se puede conducir eficientemente una empresa si se es capaz de poner en ella una visión compleja.

Es por ello, que la complejidad es el género de eventos de acciones, de interacciones, automatizaciones, determinaciones, aciertos, que constituyen un mundo fenoménico. También la complejidad se presenta con rasgos inquietantes de lo enredado, de lo inexplicable, del

desorden, la ambigüedad y la incertidumbre, generando una necesidad, para el conocimiento, de poner orden en los fenómenos rechazando el desorden, de descartando lo incierto, seleccionando los elementos de orden y de certidumbre, de quitar la ambigüedad, clarificar, distinguir, jerarquizar, donde lo que se pretende con la complejidad organizacional es afrontar lo entramado para sustituir al paradigma de división, reducción, unidimensionalización por un paradigma de conjunción, distinción que permita distinguir sin desarticular, asociar sin identificar o reducir.

Descripción de la Metodología de Investigación Utilizada.

La metodología utilizada para llevar a cabo la investigación de los temas propuestos, ha consistido fundamentalmente en la revisión y lectura de las principales fuentes teóricas existentes con respecto al Ecosistema Móvil, la complejidad, innovación, conflictos y soluciones, generalmente desde una perspectiva enfocada a sus aplicaciones en las organizaciones públicas. La investigación es documental, diseño bibliográfico, nivel descriptivo. Se consultaron fuentes bibliográficas que sirvieron como antecedentes relacionados con estudios previos con esta investigación. Como bases teóricas se fundamentaron en los siguientes autores: Zapata, Hernandez, Valentim, Mujica, aguado, Gerpott y Wang & Wang, entre otros que se mencionan en el presente artículo.

Esta investigación es cualitativa, ya que estudia a través de la fenomenología, y se apoya en el constructivismo. Hay una realidad que descubrir, construir e interpretar. La realidad es la mente y de generan hipótesis durante el estudio o al final de éste, la cual se plantea, por un lado, las observaciones validas competentes que pudieran conformar con gran objetividad, claridad y precisión sobre el tema de este artículo, tomando en consideración las observaciones del mundo social que engloba la gerencia hoy en día y que hacer referencia distintos autores. Por otra parte, la investigación se aproxima a un sujeto real dentro de la innovación e influencia que está generando el ecosistema móvil dentro de las organizaciones del sector público, donde todo

gerente debe manejar las herramientas adecuadas para el mejor desenvolvimiento y efectividad presente en cualquier organización del mundo. El proceso de análisis e investigación y la significación del conocimiento se fundamentan en una investigación cualitativa con postura paradigmática interpretativa, sustentada en un estudio fenomenológico.

La innovación es un fenómeno complejo, sistémico, que depende de la confluencia de muchos factores y de las relaciones que se dan entre ellos y de las capacidades e infraestructura que en conjunto facilitan el proceso. Se asocia el concepto de innovación de manera automática al mundo de la empresa y los negocios. Hoy en día hablar de innovación es hablar directamente en el ámbito de los avances tecnológicos y el uso intensivo de los nuevos dispositivos y de desarrollo de software que circulan en el mundo de la Internet.

Recomendaciones

Sobre todo, se plantean una serie de recomendaciones para la alta gerencia, con el fin de mejorar los procesos de esta innovación que está en el mundo con son el ecosistema móvil y el gobierno móvil. Las organizaciones del sector público, son las encargadas de dirigir, controlar y evaluar los planes estratégicos de las organizaciones con base a las innovaciones y las complejidades que estos nuevos retos se imponen en la actualidad, donde se debe dar a reconocer la importancia del manejo del gobierno móvil.

Principalmente, es importante, desarrollar este tipo de herramientas en los procesos efectivos de interacción con la comunidad tomando en cuenta el concepto del comportamiento organizacional en el sector público a través de la complejidad de la gerencia, desde el cual se define la dinámica de los individuos y de las organizaciones.

La alta gerencia debe considerar que cuando las personas conforman un grupo de trabajo, inmediatamente pasan a formar parte de un sistema social a través del cual se relaciona su vida personal con su mundo de trabajo. Cada organización tiene un esquema y un conjunto

estructurado de valores, normas, códigos morales, visión y misión, desde el cual se configura el comportamiento y las pautas de acción que deben seguir los trabajadores.

A partir de estos elementos se configura una especie de cultura que determina la actitud general de las personas que hacen parte de la organización. Para lograr esto, un elemento fundamental, es que cualquier tipo de empresa, es una buena comunicación a través de la cual se fomenten unas buenas relaciones y un flujo de información adecuado, que en conjunto son los que posibilitan una adecuada efectividad ante la innovación del ecosistema móvil.

Partiendo de algunos elementos claves de las estrategias e iniciativas del gobierno móvil, basadas en los países donde se está aplicando este tipo de innovación, se mencionan algunas recomendaciones que podrían coadyuvar a un mejor desarrollo de estas herramientas que a continuación se mencionan:

1. Aplicar medidas, en todas las ramas y a todos los niveles del gobierno, para desarrollar e implementar estrategias e iniciativas de gobierno en colaboración con las partes interesadas y para fomentar el compromiso de todos los actores claves.
2. Garantizar la existencia e implementación del marco jurídico y regulatorio de gobierno abierto necesario.
3. Desarrollar e implementar mecanismos de monitoreo, evaluación y aprendizaje para las estrategias e iniciativas de gobierno abierto.
4. Extender las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en el sector salud y bienestar social.
5. Potenciar la aplicación de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en el sistema educativo y formativo.
6. Mejorar la capacidad y la extensión de las redes de telecomunicaciones
7. Extender la cultura de la seguridad entre la ciudadanía y las empresas.

8. Promover procesos innovadores en las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en el sector público.
9. Incrementar el uso avanzado de servicios digitales para la ciudadanía
10. Fortalecer el sector de contenidos digitales garantizando la mejor protección de propiedad intelectual en el contexto tecnológico del marco jurídico.

Conclusiones

Finalmente, debemos entender que el gobierno móvil, siendo una terminación innovadora que se refiere al servicio que estado a través de las gobernaciones y plataformas digitales prestan servicios a la comunidad, facilitando de una manera u otros pagos de servicios, tramites de solicitudes de documentación, con todas aquellas que se pueden encontrar dependiendo de la región o país a nivel de Latinoamérica que nos encontremos. Así mismo se debe reconsiderar el papel del ciudadano desde una perspectiva más dinámica de acuerdo a su acceso a las TICs y movilidad.

Estas iniciativas del gobierno móvil que se presentaron en el presente artículo son muestra de que los gobiernos en diferentes niveles están intentando aplicar estas innovaciones de las aplicaciones y tecnologías móviles en sus procesos y servicios públicos con resultados diversos.

Para algunos, estas aplicaciones móviles en los gobiernos han servido como un canal o ventana adicional a los servicios y trámites gubernamentales para ciertos grupos de la sociedad que quizás refuerza las preexistentes brechas digitales con otros grupos marginados de los beneficios tecnológicos. Cabe destacar que estas aplicaciones móviles han abierto una nueva y mejorada forma de atender al ciudadano.

Lo importante en este tipo de proyectos es saber que se puede contar con un equipo de trabajo formado por individuos dentro y fuera del gobierno en un ambiente que abrace la innovación, es decir contar con uno personal capacitado y debidamente entrenado no sólo en la parte técnica y administrativa, sino que también tenga y maneje y haga del buen uso del

contenido valioso para los usuarios y lleve a cabo la colaboración y coordinación que, a la larga, es un costo oculto del cualquier proyecto.

Otra categoría clave para el desarrollo de estos proyectos es la dimensión de los datos y sus potenciales analíticos. En este sentido, existe un esfuerzo nada gratuito para recolectar, ordenar, estandarizar y registrar los datos, a fin de que contribuya tanto a las necesidades de información de los usuarios como a la misión de la organización.

Asimismo, hoy en día varios países de la región y país de Latinoamérica y del Caribe están instrumentando diversas estrategias que están generando algunos resultados positivos como, por ejemplo, maratones de desarrollo, compartición de mejores prácticas y capacitación y entrenamiento a funcionarios en diferentes órdenes de gobierno.

Con ocasión a lo planteado en este desarrollo, algunos analistas realizan evaluaciones a estas estrategias con la finalidad de dimensionar realmente los resultados e identificar las oportunidades y los desafíos de la región. No obstante, se percibe que el gobierno móvil se encuentra en etapas de gestación, se espera que en el futuro sus beneficios sean más directos, tanto para los gobiernos como para los ciudadanos y los negocios.

Finalmente este tipo de innovaciones trata de proponer a través de modelos emergentes en las organizaciones públicas, donde las cuales se fundamente en estructuras más planas y horizontales basadas en el trabajo en red y sin la tradicional jerarquización excesiva de las burocracias públicas, tomando en consideración la mayor flexibilidad y agilidad al momento de tomar e implementar decisiones sobre la base del conjunto de nodos presentes en la red, reduciendo el tamaño y adelgazando estructuras obsoletas y procesos), los cuales permitirán evitar la duplicación de esfuerzos y facilitar el acceder a conocimiento y recursos allí donde se requiera; y habilitar tecnológicamente, estos recursos para aprovechar las múltiples opciones y posibilidades que se disponen para robustecer y consolidar un modelo más relacional de acción pública.

Referencias

- Aguado, J. M.; Feijóo, C.; Martínez, I. J. (2013). *La Comunicación Móvil: Hacia un nuevo ecosistema digital*. Barcelona: Editorial Gedisa S.A.
- Castells, Manuel (2009). *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Codina, L. (2015). *Tendencias en la Web Móvil para Periodistas y Comunicadores 2016: Plataformas, Agregadores y Wearables*. Recuperado a partir de <http://www.lluiscodina.com/web-movil-periodismo-tendencias/>
- Gerpott, T. J., Thomas, S. & Weichert, M. (2012). *Characteristics and mobile Internet use intensity of consumers with diferent types of advanced handsets: An exploratory empirical study of iPhone, Android and other web-enabled mobile users in Germany*. *Telecommunications Policy*.
- Mujica, M. (2000). *Nuevas Estrategias para Gerenciar. Una Visión Epistemológica*. Valencia. U.C.
- Mulgan, Geoff (2009). *The Art of Public Strategy. Mobilizing Power and Knowledge for the Common Good*. UK: Oxford University Press.
- OECD (2010). *Measuring innovation: A new perspective*. París: OECD.
- Porter, Michael; Kramer, Mark (2011). "Creating Shared Value". Harvard Business Review, Jan-Feb.
- Sanjuán, Miguel A.F. (2007). *La Complejidad en la Ciencia. Grupo de Dinámica No. Lineal y Teorías del Caos*. [Línea Virtual].
- Valentim, M. L. P. (2002). *Inteligência competitiva em organizações: dado, informação e conhecimento*. Datagramazero. 3:4 (Ago. 2002) 1-13. http://www.dgz.org.br/ago02/Art_02.htm (2007-05-23).
- Wang, H.Y. & Wang, S.H. (2010). *User acceptance of mobile internet based on the united theory of acceptance and use of technology: Investigating the determinants and gender diferences*. *Social Behavior And Personality*, 38 (3), 415-426.
- Zapata, G. y Hernández, A. (2014). *La empresa: diseño, estructuras y formas organizativas. Segunda edición ampliada*. Barquisimeto, Venezuela: Fondo editorial UCLA.