

# **SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

## **LIDERAZGO PARA EL CAMBIO DE LA SOCIEDAD: GOBERNABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DEL BANCO BICENTENARIO SEDE PRINCIPAL EN BARQUISIMETO**

Milton Gerardo Revilla Soto  
Universidad Fermín Toro  
María Pérez Duran  
Universidad Fermín Toro

### **RESUMEN**

La Sociedad de la Información y del Conocimiento está comportando cambios importantes para las naciones en vías de desarrollo, que ven cómo sus modelos sociopolíticos van quedando obsoletos, dando paso a nuevos patrones de acción que mejoran la gobernabilidad con el propósito de establecer la mejor forma de transformar sus estructuras en función de su desarrollo, contribuyendo así a potencializar las oportunidades de la globalización, superar sus retos al utilizar el e-mundo como aliado de la comunicación rápida, además de la vía más accesible de la información en la actualidad. La sociedad actual está ávida de líderes auténticos que deconstruyan los paradigmas tradicionales basados en la retórica del discurso para transformarlos en hechos fácticos, en modelos realizables que solventen las necesidades e intereses de la localidad en que está inmersa.

**Palabras clave:** Liderazgo, cambio, Gobernabilidad, Sociedad de la Información.

### **ABSTRACT**

The Information Society and Knowledge is facing major changes to the developing nations, that, as a sociopolitical model, are becoming obsolete, giving way to new patterns of action to improve governance, to the purpose in order to establish the best way to transform their structures according to their development, contributing to potentiate the opportunities of globalization, overcome their challenges by using the e-world as an ally of a fast communication, in addition to the more accessible via the information currently. Actual society is getting starved of true leaders that work at the deconstruction of traditional paradigms based at the rhetoric of the speech to transform them into factual events, workable models that will solve the needs and interests of the locality in which it is immersed.

**Keywords:** Leadership, change, Governability, Information Society.

**Doi:**[Http://doi.org/10.5281/zenodo.4940225](http://doi.org/10.5281/zenodo.4940225)

(1) Doctorado en Gerencia Avanzada de la Universidad Fermín Toro.

## **Negotium**

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, [www.bib.umontreal.ca](http://www.bib.umontreal.ca) [+++]

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

## **INTRODUCCIÓN**

El liderazgo ha ganado gran relevancia en la administración de Estado a nivel mundial, tomando en cuenta que los movimientos sociales emergentes ameritan de un guía u orientador de esos grupos para el cumplimiento de sus metas, ejemplo de ello son: en Europa, Zapatero; en Norteamérica, Barack Obama; en Centroamérica el presidente Arias, y en Suramérica en mayor número Alvaro Uribe, Hugo Chávez, Lula Da Silva, Evo Morales y Daniel Correa en Ecuador por nombrar algunos.

En este orden de ideas, O'Connor (2003) define el liderazgo como un aspecto importante de la administración, donde se establece la capacidad de una persona para orientar a las personas que le rodean influyendo en su comportamiento al ejercer un liderazgo efectivo. La clave para lograrlo es la existencia de funciones claras y de cierto grado de discrecionalidad o autoridad en apoyo a las acciones de los administradores. En este orden de ideas, se ofrece una perspectiva sobre el liderazgo para el cambio social que diverge de los modelos mentales tradicionales para una gestión efectiva. Esto cuestiona la idea de que los cambios profundos ameritan adaptar al líder a ellos; basado en sus características, de flexibilidad, tolerancia, capacidad en la dialógica y empatía con la población, ejercido en el contexto de estas organizaciones.

Asimismo Kotter y Gabarro (2001), plantean que la gerencia requiere un nuevo tipo de liderazgo totalmente comprometido con los valores y principios basados en la investigación independiente de la verdad y que guían el ejercicio de sus capacidades en el servicio del bien común. En consecuencia, el éxito organizacional de las instituciones bancarias es imposible sin la excelencia individual de un líder, por ello es requerida, lo que demanda mucho más que competencia técnica, traducido en un sofisticado tipo de destreza social, que lo capacite para movilizar grupos de personas y lograr importantes objetivos a pesar de los obstáculos.

## **Negotium**

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/** PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

Lo expuesto anteriormente, no se aleja de la realidad observada en el Banco Bicentenario Sede principal en Barquisimeto del Estado Lara, surgida de las observaciones de la investigadora en la praxis gerencial, así como también en conversaciones informales con los otros empleados, por cuanto se presenta una problemática en el cual un número significativo de sus miembros expresan que se les limita en el uso de la TICS por deficiencias en el servicio y desactualización del sistema, situación que se refleja en el promedio de la agencias bancaria del Bicentenario que se vivencia en la asistencia del pago de cheques y verificación de firmas de los usuarios, por cuanto no se cuenta con un registro sistematizado de los datos de todos los clientes a nivel nacional.

Por esta razón, el presente estudio busca brindar soluciones efectivas y eficientes para el desenvolvimiento del Liderazgo gerencial necesario en las instituciones Bancarias, además de ser viables de acuerdo con la disponibilidad y compromiso de los recursos humanos. Ante la situación antes reseñada, cabe preguntarse: ¿Cuál es el Liderazgo que se manifiesta en el Banco Bicentenario Sede principal en Barquisimeto?, ¿Cómo es el Liderazgo necesario para el cambio de la Sociedad: Gobernabilidad en la Sociedad de la Información?, ¿Cuál es la importancia del Liderazgo para el proceso de cambio de la Sociedad de la Información en la actualidad?

Al respecto se plantea como objetivo general: Analizar el Liderazgo para el cambio de la Sociedad: Gobernabilidad de la Información del Banco Bicentenario Sede principal en Barquisimeto. En función de lo anterior se estableció como objetivos específicos: a) Diagnosticar el Liderazgo que se manifiesta en el Banco Bicentenario Sede principal en Barquisimeto; b) Describir el Liderazgo necesario para el cambio de la Sociedad: Gobernabilidad en la Sociedad de la Información; c) Establecer la importancia del Liderazgo para el proceso de cambio de la Sociedad de la Información en la actualidad.

En este sentido, su justificación esta fundamentada en el planteamiento sobre la importancia del liderazgo como la capacidad que tiene una persona de influir a otras que están a su alrededor para

## **Negotium**

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/** PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

seguirlo o realizar actividades que logren la consecución de una meta, en el cual se imprime el poder que él desarrolla sobre otros, como un recurso que lo capacita para inducir a los seguidores para que cumplan con la tarea u objetivo. Los objetivos que persiguen el estudio del liderazgo y la gobernabilidad en la sociedad de la información son la comprensión de los procesos fundamentales de la conducción en el desarrollo de las personas, para aprender a desarrollar eficazmente las propias aptitudes de líder.

De igual manera, el estudio se justifica desde el punto de vista institucional, por cuanto se redimensiona el rol de líder gerencial dentro de las instituciones bancarias, que son entes fundamentales en la economía de los países en vías de desarrollo, donde se espera que estén actualizados a los requerimientos del mercado laboral, sobre todo en la plataforma computacional tan necesaria en un mundo globalizado.

Lo expresado sustenta la importancia de abordar la temática del liderazgo del gerente para canalizar las estrategias de actualización continua y colectiva de los servicios en la atención efectiva de los usuarios, como uno de los aspectos esenciales para el crecimiento, renovación y transformación del servicio de calidad en las instituciones bancarias, caso específico del Banco Bicentenario.

Por lo antes planteado, la investigación ontológicamente pretende servir de escenario para la revisión del servicio a los usuarios, como factores que inciden en el mejoramiento del proceso de atención al cliente, en el cual se involucra la gerencia, con la finalidad de aportar soluciones en torno a implantar los modelos y estilos de liderazgo eficiente con miras a propiciar el mejor desempeño laboral de los empleados, que se va a reflejar en la mejor atención de los usuarios en Banco Bicentenario Sede principal en Barquisimeto.

De igual modo, la investigación será un aporte valioso para el mejoramiento del servicio bancario, así como también servirá de soporte bibliográfico a otras investigaciones que se realicen en la misma línea de investigación, por ello el estudio se considera un acopio bibliográfico de interés a gerentes, e investigadores que aborden la

## **Negotium**

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

misma línea de trabajo científico, a quienes sirva de basamento teórico al realizar planes, proyectos y programas que guarden estrecha relación con la temática planteada.

## **DESARROLLO**

El Liderazgo y las Nuevas Tecnologías de Información y comunicación son dimensiones relevantes en la sociedad actual para satisfacer las necesidades y expectativas de la población en un mundo globalizado, generando un mejoramiento sustancial en la calidad del servicio en las instituciones bancarias y por ende mayor satisfacción tanto del usuario y el empleado al desarrollar su labor, por lo que es impostergable emplear procedimientos, métodos y sistemas actualizados dirigidos al logro de sus propósitos en el ámbito laboral.

### **La sociedad del cambio**

El destino colectivo de los pueblos está cada vez más determinado por diferentes procesos que rebasan sus propias fronteras y los crecientes problemas de la humanidad presentan niveles de incertidumbre, son interdependientes y globales. Las fronteras de los antes herméticos estados-naciones son más permeables, no sólo a los flujos de comercio, capital, servicios, información, sino también a la cultura, las ideas y los valores. La interdependencia es cada vez mayor y los fenómenos que ocurren en un lugar del mundo tienen un efecto de ámbito mundial: el espacio se contrae.

En América Latina, en los últimos años, han tenido lugar cambios importantes en su modelo de gobernabilidad y desarrollo. El modelo tiene que ver con la cualidad que el sistema institucional desarrolle de cara a generar la acción colectiva necesaria para enfrentar positivamente sus desafíos y sus oportunidades. En todo sistema social, la acción colectiva se produce conforme a una estructura institucional (es decir, un sistema de reglas abstractas sustentadas en modelos mentales, actitudinales y valorativos congruentes). Por ello, la calidad de la gobernabilidad está íntimamente ligada a la naturaleza del

## **Negotium**

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/** PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

contexto institucional que subyace a (y que estructura) la relación entre actores.

En concordancia, Bolívar (2001), expresa que las organizaciones de corte burocrático, herencia de las teorías de Weber y la Escuela de Frankfurt, ya no son válidos en el nuevo entorno cambiante de la sociedad postmoderna, donde la flexibilidad y la creatividad se imponen como necesidades, la función del liderazgo debe cambiar profundamente, así como en el ámbito político. Sobre todo debe cambiar el concepto de líder solitario, sea “visionario”, “carismático” o de otro tipo, para ceder a un planteamiento más real.

En realidad, el líder de una organización de calidad no es sólo quien toma las decisiones, sino también un administrador del cambio (Senge, 1990). Si además aumenta el poder de decisión de sus seguidores (empowerment) conseguirá una mayor implicación, un mayor nivel de compromiso con los suyos además de generar una atmósfera de pertenencia hacia los proyectos que se realizan para el desarrollo social.

En el anterior modelo institucional para el desarrollo, y que fuera desarrollado y presentado en todas las escuelas del pensamiento de la mano de las teorías de Webber, Marx, Smith y otros pensadores, el Estado latinoamericano ejercía un papel central en la generación de la estructura de costos y oportunidades para los distintos actores. Los importantes cambios introducidos por las políticas de reforma estructural han dado lugar a un difícil proceso de reestructuración de formas de relación público-privado. Como consecuencia, en el nuevo modelo de modernización, la generación de las capacidades institucionales para la gobernabilidad y el desarrollo se ha descentralizado a los distintos actores, que pasan a ser, en medida variable, corresponsales de su calidad y de su gestión. El liderazgo se está constituyendo, entonces, en un elemento clave del desarrollo y del cambio institucional para la mejora del desarrollo humano.

Visto de esta manera, se requiere de la integración de la gobernanza con el tema de las políticas públicas, la cual consiste en la

concatenación de actividades, decisiones o medidas coherentes, realizada por los actores del sistema político administrativo de un área geográfica determinada en función de las ideas, necesidades o iniciativas del colectivo que la integran. De allí que, los términos empleados, poseen coherencia y enlazan al liderazgo, imbricándose en las acciones necesarias para obtener una integración armónica que persiga el desarrollo del estado de bienestar y la calidad de vida necesaria para alcanzar los máximos objetivos de las sociedades.

## GOBERNABILIDAD Y GLOBALIZACIÓN

Este fenómeno de cambio de época, llamado indistintamente globalización, sociedad de la información, o nueva economía, genera oportunidades y desafíos para el mundo en desarrollo, así como altera los supuestos sobre los cuales se han basado los modelos de gobernabilidad democrática durante el siglo XX y que hoy contrastan con las tesis filosóficas de avanzada en el siglo XXI. Los países del mundo en desarrollo deben prepararse para integrarse en un sistema económico interdependiente y crecientemente globalizado; sin embargo este proceso no es automático, obligando a sus actores a buscar aquellas oportunidades que les permitan incidir de manera efectiva sobre el rumbo y ritmo de la globalización.

En América Latina, en los últimos años, han tenido lugar cambios importantes en su modelo de gobernabilidad y desarrollo. El modelo tiene que ver con la cualidad que el sistema institucional desarrolle de cara a generar la acción colectiva necesaria para enfrentar positivamente sus desafíos y sus oportunidades. En todo sistema social, la acción colectiva se produce conforme a una estructura institucional (es decir, un sistema de reglas abstractas sustentadas en modelos mentales, actitudinales y valorativos congruentes). Por ello, la calidad de la gobernabilidad está íntimamente ligada a la naturaleza del contexto institucional que subyace a (y que estructura) la relación entre actores.

## **Negotium**

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/** PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

En concordancia, Bolívar (2001), expresa que las organizaciones de corte burocrático, herencia de las teorías de Weber y la Escuela de Frankfurt, ya no son válidos en el nuevo entorno cambiante de la sociedad postmoderna, donde la flexibilidad y la creatividad se imponen como necesidades, la función del liderazgo debe cambiar profundamente, así como en el ámbito político. Sobre todo debe cambiar el concepto de líder solitario, sea “visionario”, “carismático” o de otro tipo, para ceder a un planteamiento más real.

En realidad, el líder de una organización de calidad no es sólo quien toma las decisiones, sino también un administrador del cambio (Senge, 1990). Si además aumenta el poder de decisión de sus seguidores (empowerment) conseguirá una mayor implicación, un mayor nivel de compromiso con los suyos además de generar una atmósfera de pertenencia hacia los proyectos que se realizan para el desarrollo social.

En el anterior modelo institucional para el desarrollo, y que fuera desarrollado y presentado en todas las escuelas del pensamiento de la mano de las teorías de Webber, Marx, Smith y otros pensadores, el Estado latinoamericano ejercía un papel central en la generación de la estructura de costos y oportunidades para los distintos actores. Los importantes cambios introducidos por las políticas de reforma estructural han dado lugar a un difícil proceso de reestructuración de formas de relación público-privado. Como consecuencia, en el nuevo modelo de modernización, la generación de las capacidades institucionales para la gobernabilidad y el desarrollo se ha descentralizado a los distintos actores, que pasan a ser, en medida variable, corresponsales de su calidad y de su gestión. El liderazgo se está constituyendo, entonces, en un elemento clave del desarrollo y del cambio institucional para la mejora del desarrollo humano.

En el orden de las ideas anteriores, requerimos definir el concepto de Gobernabilidad, entendido según la Real Academia de la Lengua española (2009) como la cualidad de gobernable, refiriendo la misma al término Gobernanza, desarrollado por el investigador como el “Arte o forma de gobernar cuyo propósito resulta el logro de un desarrollo



## **Negotium**

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, [www.bib.umontreal.ca](http://www.bib.umontreal.ca) [+++]

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF "BANCO BICENTENARIO" HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

integral de los factores primordiales que conforman el Estado (económico, social, político, cultural y de las comunicaciones), promoviendo un sano equilibrio entre este, la sociedad civil y los actores que promueven su economía. Visto de esta manera, se requiere de la integración de la gobernanza con el tema de las políticas públicas, la cual consiste en la concatenación de actividades, decisiones o medidas coherentes, realizada por los actores del sistema político administrativo de un área geográfica determinada en función de las ideas, necesidades o iniciativas del colectivo que la integran. De allí que, los términos empleados, poseen coherencia y enlazan al liderazgo, imbricándose en las acciones necesarias para obtener una integración armónica que persiga el desarrollo del estado de bienestar y la calidad de vida necesaria para alcanzar los máximos objetivos de las sociedades.

## **LIDERAZGO PARA EL CAMBIO INSTITUCIONAL**

El desarrollo, como expresa Harari (2003) parafraseando a Powell, es una transformación global, social y personal, un "hacer la historia" de cada país, que exige la participación comprometida de los propios nacionales y, más allá del conocimiento experto indispensable, el surgimiento de líderes y emprendedores políticos capaces de conducir el cambio institucional, es decir, de nuevos y mejores modos y competencias de acción colectiva. El liderazgo para la gobernabilidad y el desarrollo debe ser, necesariamente, un liderazgo transformacional que promueva e incentive el movimiento de la sociedad, disminuyendo o eliminando la trampa de la burocracia y logrando la interacción entre liderazgo y democracia.

En este sentido, los líderes constituidos en agentes del cambio, según Maxell (2003) deben estar dotados de tres atributos: a) pasión, en el sentido de dedicación profunda a una cosa, a una causa; b) el sentido de la responsabilidad que implica el conocimiento que el político conoce aquello de lo que se ocupa, es una alusión a la ética de la responsabilidad; c) sentido de la proporción que representa el juicio, esto es, que la política se hace con la cabeza. No basta, entonces, con

## **Negotium**

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

que el político tenga rectas creencias; también debe tener conciencia de sus imperativos, posibilidades y ramificaciones.

Con el aporte de la Teoría de las Organizaciones que Aprenden, la teoría de las organizaciones se ha visto revitalizada (Senge, 1990; Gairín, 1996). Sin embargo, factores como la auto-protección, la comodidad de poder responsabilizar a otros, a la alta dirección, a la falta de un liderazgo eficaz, dificultan en opinión de Senge (2003) el cambio de cultura tan necesaria para convertir las sociedades en “organizaciones que aprenden”.

Una cultura social basada en la autoridad jerárquica fomentará el cumplimiento, pero no el compromiso necesario para enfrentarse al cambio y a la innovación, retos para los nuevos paradigmas de gobernabilidad, igual que para pequeñas sociedades. El diseño del sistema de toma de decisiones establece mayores responsabilidades para la población de una sociedad que aprende, por la descentralización vertical y horizontal (Gairín, 1997)

Significa entonces que, el liderazgo requerido para el cambio institucional exige, en primer lugar, de una visión, la cual, a juicio de Madrigal (2005), es “La formulación de la visión requiere: a) la comprensión de los intereses a corto y largo plazo de un amplio espectro de actores sociales; b) una percepción afinada de los equilibrios implicados en los arreglos institucionales vigentes; c) conciencia suficiente de los impactos que las tendencias y fuerzas de cambio actuales y futuras van a tener sobre la sociedad y sus principales actores”.

Conforme a lo anteriormente señalado, se puede afirmar que los liderazgos para la gobernabilidad democrática requieren de la capacidad para tratar adecuadamente el conflicto, visto que, en democracia, este se presenta como parte de la dialéctica de los grupos sociales y sus gobernantes y se constituye en una arena para el reconocimiento y tratamiento civilizado de las situaciones diarias.

## **LA INFORMACIÓN EN LA GERENCIA ACTUAL**

## **Negotium**

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/** PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se** Yokohama National University Library / [www.scu.edu.au](http://www.scu.edu.au) / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, [www.bib.umontreal.ca](http://www.bib.umontreal.ca) [+++]

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

En la actualidad es importante gerenciar incorporando las nuevas tecnologías de información y comunicación, con base en la satisfacción del cliente por medio del servicio, de manera que, estas permitan mejorar la ejecución de los procesos básicos del mismo y el desempeño de las funciones gerenciales para manejarlos en forma eficiente, fomentando al mismo tiempo la credibilidad de ellos por parte de los clientes potenciales.

En este sentido, es simplemente el uso de la información para alcanzar los objetivos, tomando en cuenta que por si misma representa en poder mediático, de allí la celebre frase de Stein (2000), quien señala: “tener la información, es tener el poder” (p. 85), ese conflicto desarrollado a través de los medios informativos y de comunicación, requiere del uso de redes de interconexión a nivel de las sociedades o entre naciones, además no sólo se refiere a lo anterior, sino también a la eficiencia y eficacia en los productos que a través de ella se puede lograr en la consolidación de un mejor servicio.

Por lo tanto, la utilización de las tecnologías de información y la comunicación de punta, pueden ser aplicadas en el sector público a nivel estratégico, desarrollando una visión sumada a una capacidad real de respuestas a los problemas sociales de las comunidades, como tener acceso directo a las solicitudes de vivienda, servicios, ayudas, becas y otros beneficios, sin que ello implique, pérdida de tiempo y traslados innecesarios hacia las dependencias gubernamentales.

Por su parte, Kriegel y otros, (1998) definen la dimensión violenta de los cambios tecnológicos como cambios rápidos en comportamiento, en realidades políticas, geográficas, en las políticas económicas y comerciales, insistiendo en la necesidad de replantear las teorías que mantienen las organizaciones en sus formas y maneras de hacer los negocios; lo que precisan como “tecnomanía”, reflejando “la tendencia a ver los más recientes adelantos en las comunicaciones, como la novedad que se tiene que usar, olvidando lo más importante: el uso y el usuario final”.

## **Negotium**

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/** PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

Es decir, que se Introduce en esta problemática al recurso humano como factor primordial a atender y comprender para el momento del cambio, motivado a la naturaleza propia de este que conlleva a una resistencia normal, en mayor o menor presencia, ante los cambios organizacionales, tecnológicos o de otra índole y que puedan afectar su entorno natural de desempeño.

La alta tecnología es de importancia vital hoy en día, pero la ella sola no traerá los resultados deseados, es necesario combinarla con el tacto adecuado para que la misma sea cuidadosamente introducida en el momento, modo y para la función correcta. Sin esta previsión, la tecnología viene a ser un desperdicio en recursos o peor aún una traba burocrática adicional a los procesos en las organizaciones.

La aplicación e integración de tecnologías basadas en la información crean mayor conocimiento, por cuanto permiten actuar de modo distinto, conduciendo al cambio estructural en las organizaciones, para encontrar oportunidades en medio de estas significativas discontinuidades tecnológicas, económicas y culturales, se debe transformar las organizaciones, potenciando los recursos.

En Venezuela, los medios representan la mejor forma de avanzar hacia el desarrollo, tomando en cuenta que el estado delimita el acceso a estos y sobre todo al tipo de información, manipulando el uso de la información como política de beneficio del aparato gubernamental, más no de su desarrollo. De allí que es necesario aprovechar las ventajas para encauzar por un mismo camino los esfuerzos de los distintos grupos sociales que interactúan en el país. Todo ello, requiere de un acuerdo social, de un nuevo vínculo aglutinador e integrador.

El vínculo de unión parte de la transformación del Estado a una organización dinámica que permita a través de la información y sus medios la capacidad de generar calidad de vida entendido como el bienestar social integral; que los medios, formas y recursos tecnológicos permitan acceder a todos, en función de sus potencialidades y diferencias naturales a las opciones de vida, desarrollo y crecimiento, con la alineación de los intereses de los

grupos diversos, perspectivas de largo plazo a las acciones y los resultados, reduciendo las incertidumbres dentro y fuera del país y constituyendo uno de los componentes de la integración social necesaria para solidificar la nación.

## ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

Al analizar la información suministrada por los empleados encuestados con relación al instrumento que se aplicó con la finalidad de analizar el Liderazgo para el cambio de la Sociedad: Gobernabilidad de la Información del Banco Bicentenario Sede principal en Barquisimeto, para lo cual se tabularon los datos, cuyos valores porcentuales se reflejan en los cuadros y se representan en las gráficas de barras con su respectivos análisis cuantitativos e interpretaciones de tipo cualitativas que serán contrastadas con las teorías que sustentan la investigación y de las cuales se generaron las conclusiones y recomendaciones pertinentes al tema investigado.

### Dimensión Estilos

**Cuadro 1:**  
**Opinión de los empleados del Banco Bicentenario Sede principal en Barquisimeto.**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Raras Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
1	-	-	1	02,70	10	27,02	26	70,27		
2	-	-	-	-	-	-	28	75,67	9	24,32
3	-	-	-	-	8	21,62	12	32,43	17	45,94
4	-	-	-	-	7	18,91	20	54,05	10	27,02
<b>Prom.</b>	<b>0%</b>		<b>1%</b>		<b>17%</b>		<b>58%</b>		<b>24%</b>	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados del Banco Bicentenario Sede principal en Barquisimeto.

## Negotium

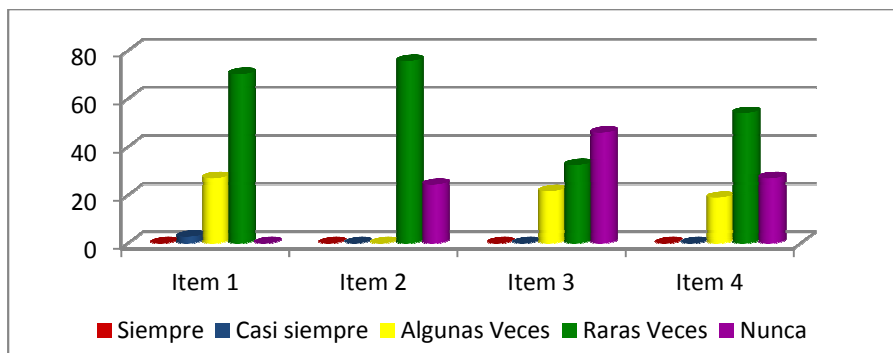
Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 67-84



**Gráfico 1.**

**El Gerente dirige a los empleados con miras a controlar la calidad en la atención de los usuarios para lograr la efectividad del Servicio Bancario.**

De los resultados, se puede analizar que, en la Dimensión Estilos los mayores porcentajes se concentraron en las opciones Raras Veces (70,27%; 75,67%; 54,05%) Algunas Veces (27,02; 21,62%; 18,91%) y Nunca (24,32%; 45,94%; 27,02%), lo que denota que a criterio de los empleados el gerente no logra el control por medio de sus funciones gerenciales, lo que debilita el fortalecimiento de su liderazgo ante su personal. De igual forma, se evidencia la poca comunicación y apoyo de parte del gerente hacia su personal creando una cultura de desarraigo en cuanto a su sentido de pertenencia hacia sus labores dentro de la institución, lo que deteriora su desempeño como elemento fundamental para desempeñar sus funciones. En este mismo orden de ideas, se infiere que existen consideraciones encontradas al responder, notándose una referencia negativa en cuanto al poco poder de liderazgo que mantiene el gerente, con respecto a producir de participación del personal en el desarrollo de las actividades que allí se desempeñan en forma efectiva; reflejando de esta forma que existe una política poco afectiva en cuanto a involucrar al personal en el desarrollo de las actividades que se realizan en la institución, factor que incide en la productividad y satisfacción laboral del personal.

### **Dimensión Tecnología de Información y Comunicación**

**Cuadro 2**

## Negotium

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

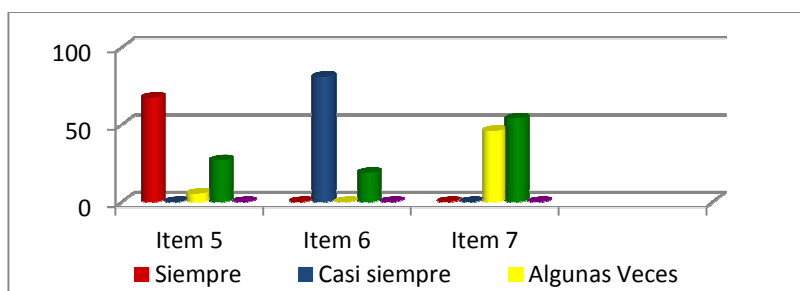
**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

www.revistanegotium.org.ve / núm 23 (año 8) pág 67-84

**Para mejorar el servicio, procura actualizar la plataforma computacional para dar un mejor servicio a los usuarios.**

Ítems	Siempre		Casi Siempre		Algunas Veces		Raras Veces		Nunca	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
5	25	67,56	-	-	2	5,40	10	27,02	-	-
6	-	-	30	81,08	-	-	7	18,91	-	-
7	-	-	-	-	17	45,94	20	54,05	-	-
<b>Prom.</b>	<b>23%</b>		<b>27%</b>		<b>17%</b>		<b>33%</b>		<b>0%</b>	

Fuente: Datos obtenidos de la encuesta aplicada a los empleados del Banco Bicentenario Sede principal en Barquisimeto.



**Gráfico 2.**

**Para mejorar el servicio, procura actualizar la plataforma computacional para dar un mejor servicio a los usuarios.**

En cuanto a la Dimensión Tecnología de información y Comunicación, se puede interpretar que el personal considera que siempre (67,56%) el gerente toma en cuenta la actualización de los datos en el sistema de nuevas tecnologías como un elemento fundamental para el servicio de atención al cliente, lo que va a incidir en el mejoramiento continuo del desempeño laboral, factor importante en la productividad de la Agencia Bancaria. En concordancia al ítems anterior, el 81,08% de la población contestó que “Casi Siempre”, justificándose de esta forma la importancia que se le da a la utilización de la plataforma computacional en la generación de información al cliente en el cobro de cheques y ratificación de firmas de los clientes a nivel nacional.

No obstante, contrariamente en el ítems 7 el personal respondió en la opción “Raras Veces”. De lo que se desprende que el empleado no posee la información necesaria que se espera de él y su desempeño

## **Negotium**

Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/ PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET,DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

en el campo laboral, donde se debe subordinar a los requerimientos de los clientes por encima de los propios. El mundo de la multiplicidad de la globalización hace que sea importante construir en la mente del personal nuevas estructuras de creatividad y aplicación de los conocimientos, en la sociedad de la información.

## **CONCLUSIÓN**

La palabra “liderazgo”, se ha convertido en la actualidad en la fórmula mágica para poder generar el desarrollo dentro de una organización, sea privada o pública, por cuanto se le atribuyen cualidades que permiten tomar una decisión lógica, oportuna, coherente y con el menor impacto psicológico en una población cansada de la confrontación y ansiosa de la paz.

Todo lo anterior, es reflejo del contexto social que se presenta en el estado Lara, donde la convivencia de la población alcanzan niveles críticos de confrontación, la violencia es la protagonista diaria de los medios de comunicación. La actuación arbitraria, la ausencia de consenso, la desinformación, la falta de herramientas gerenciales para planificar y concretar soluciones que permitan resurgir la tranquilidad del pueblo y la aparición de “alguna calidad de vida” se desaparecen del escenario cuando un liderazgo mal llevado, autoritario o discriminatorio se convierte en la herramienta de poder para alcanzar un proyecto político.

Cabe preguntarse si ¿Puede entonces llamarse “Liderazgo” esta praxis?, el dogma podría justificar tal aseveración bajo la premisa según la cual “el fin justifica los medios”, sin embargo, epistemológicamente la esencia del liderazgo se basa en el servicio, en la ejecución de la obra para construir, para realizar esfuerzos para el desarrollo, más no, para la sumisión, la destrucción o la desarticulación de lo coherente, en razón de una posición de poder.

El liderazgo para la gobernabilidad democrática en las instituciones bancarias como en el caso del Banco Bicentenario, no ha estado en consonancia a los cambios propuestos por el gobierno para



## **Negotium**

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/** PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se Yokohama National University Library / www.scu.edu.au / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, www.bib.umontreal.ca [+++]**

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

el mejoramiento constante de la sociedad en vías de desarrollo, como catalizador del proceso de aprendizaje y de adaptación social, debiendo además de estar en la capacidad de plantear alternativas y opciones que pese a su dificultad o complejidad, al ser contrapuestas a factores de intereses diversos no permitan respuestas contrarias preestablecidas, automáticas o genéricas, logrando la necesidad de iniciar procesos de aprendizaje social para el mejoramiento de sus servicios.

En este orden de ideas, no tienen la capacidad para provocar y conducir estos procesos en la conducción del proceso de desarrollo en el servicio de atención al público. Tomando en cuenta que es necesario actualizar los medios de información a los requerimientos del servicio bancario al sistema electrónico con miras a un proceso globalizado que permita al trabajador manejar la información necesaria y solventar las problemáticas de los clientes, que en un esquema democrático implican transparencia, deliberación y conflicto.

La Sociedad de la Información y del Conocimiento está comportando cambios importantes para las naciones en vías de desarrollo, que ven cómo sus modelos sociopolíticos van quedando obsoletos, dando paso a nuevos patrones de acción que mejoran la gobernabilidad con el propósito de establecer la mejor forma de transformar sus estructuras en función de su desarrollo

## **BIBLIOGRÁFICAS**

Bolívar, A. (2001). **Liderazgo Educativo y Reestructuración Escolar. I Congreso Nacional sobre Liderazgo en el sistema Educativo Español.** España: Universidad de Córdoba.

Gairín Sallán, J. (1996). **La Organización Escolar: Contexto y Texto de Actuación.** Madrid: La Muralla.

Gairín Sallán, J. (1997). **La dirección en los procesos de aprendizaje colectivo.** Alta Dirección 191 (60 – 77).

## **Negotium**

**Revista Científica Electrónica de Ciencias Gerenciales / Scientific e-journal of Management Sciences/** PPX 200502ZU1950 ISSN: 1856-180 Edited by **Fundación Unamuno / Venezuela/ REDALYC, LATINDEX, CLASE, REVENCIT, IN-COM UAB, SERBILUZ / IBT-CCG UNAM, DIALNET, DOAJ, www.jinfo.lub.lu.se** Yokohama National University Library / [www.scu.edu.au](http://www.scu.edu.au) / [www.ebscokorea.co.kr](http://www.ebscokorea.co.kr), Google Scholar, [www.bib.umontreal.ca](http://www.bib.umontreal.ca) [+++]

Cita / Citation:

Milton Gerardo Revilla Soto, María Pérez Duran, (2012)

**SOCIETY CHANGE LEADERSHIP: INFORMATION USAGE OF “BANCO BICENTENARIO” HEADQUARTERS IN BARQUISIMETO**

[www.revistanegotium.org.ve](http://www.revistanegotium.org.ve) / núm 23 (año 8) pág 67-84

Di Giácomo, N. (2005). **Programa de Capacitación Sobre Estrategias de Liderazgo Comunitario Orientados Hacia la Excelencia de la Gestión. Social de los Miembros de las Asociaciones Civiles de Comunidades Educativas del Municipio Guanare en el Estado Portuguesa.** Trabajo de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia de Programas Sociales. Barquisimeto: Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado".

Harari, Oren. (2003). **Secretos de Liderazgo de Colin Powell.** México: McGraw-Hill.

Kotter, J. y Gabarro, P. (2001). **La verdadera labor de un líder.** Bogotá: Ed. Norma. Harvard Business School Press.

Maxwell, John C. (2000). **Las 21 Leyes Irrefutables del Liderazgo.** México: Panorama Editorial.

Morales, Y. (2008). **Percepción del Estilo de Liderazgo en el Registro Mercantil Primero del Estado Lara y su Correspondencia con los Postulados del Modelo Hersey y Blanchard.** Trabajo de Grado para optar al título de Especialista en Gerencia Empresarial. Barquisimeto: Universidad Centroccidental "Lisandro Alvarado".

O'Connor, J. (2003). **Liderazgo Creativo.** Buenos Aires: Editorial Urano.

Ruíz C. (2006). **Instrumentos de Investigación Educativa. Procedimientos para su Diseño y Validación.** Barquisimeto: CIDEG, C.A.

Sabino C. (1999). **El proceso de investigación.** Una introducción Teórico Práctica. Caracas: Panapo.

Senge, P. (1992). **La Quinta Disciplina. El arte y la práctica de la organización abierta al aprendizaje.** Barcelona: Granica.

Senge, P. (2003). **Liderar las organizaciones que aprenden. En Conocimiento e Innovación como Clave de Competitividad de las Empresas.** Bilbao: Ediciones PMP.