

SABER UNIVERSITARIO

Nº 15, enero-junio 2026



Nº 15

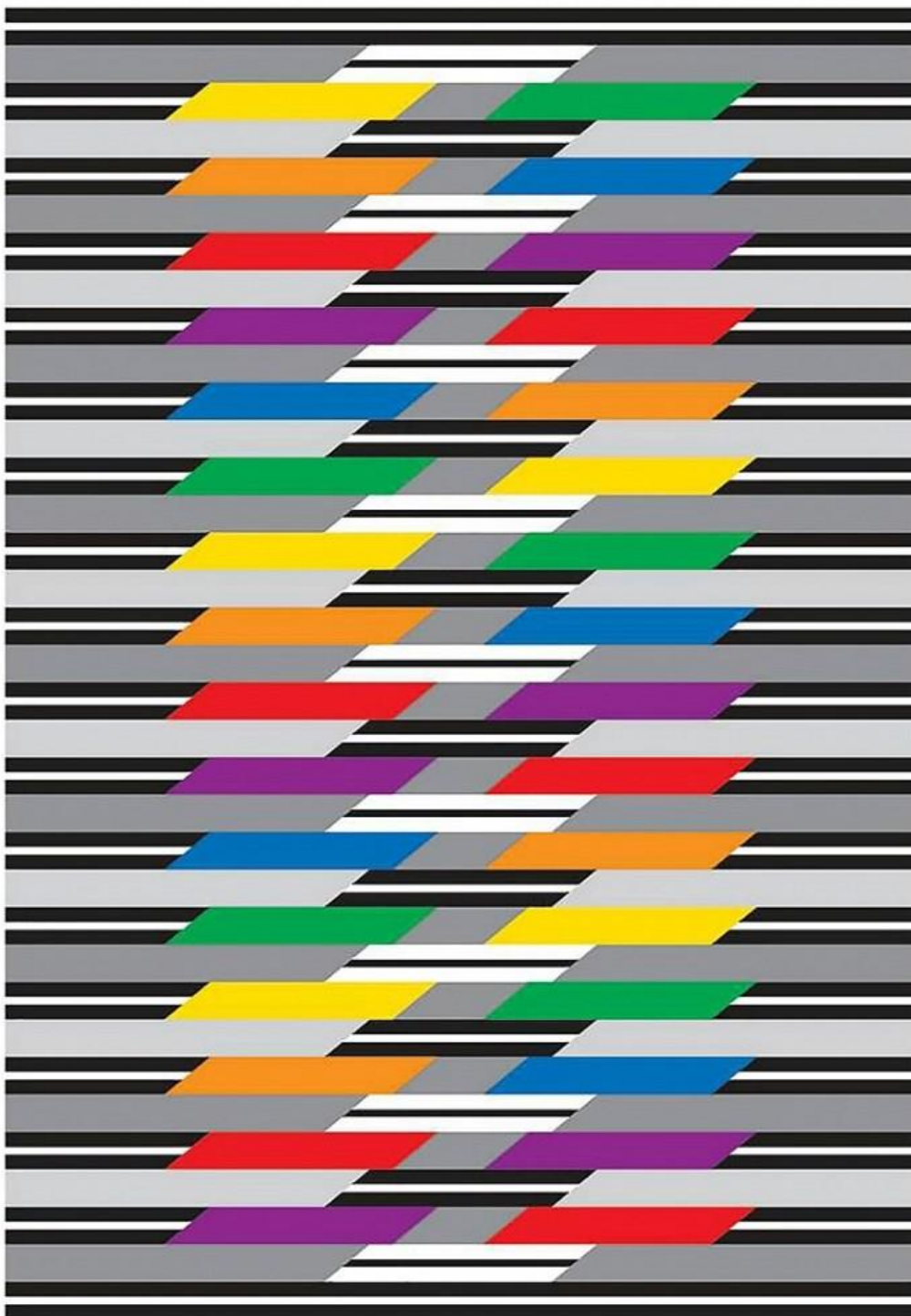


Imagen: *Fragmentación de la luz y el color*

Creación: Juvenal Ravelo

Revista Multidisciplinaria – UPTNMLS – Venezuela

ISSN: 2610-8224

Depósito legal: MO2018000017

REVISTA MULTIDISCIPLINARIA SABER UNIVERSITARIO

Universidad Politécnica Territorial del Norte de Monagas “Ludovico Silva”

Estado Monagas – Venezuela.



Consejo Directivo

Irdemaro Gil-Albert Almeida
Rector

Mairett Cermeño Medina
Responsable del Área
Académica

Responsable del Área
Territorial

Jesús Enrique Farías Cabello
Secretario

Equipo Editorial

Consejo de Redacción

Mairett Cermeño
Directora

Luis Peñalver-Bermúdez
Editor

Corresponsales académicas

- ❖ Mónica Romero (Caripito)
- ❖ Sulmira Regardiz (Punta de Mata)

Consejo Asesor

- ❖ Maximino Valerio. UPEL.
- ❖ Nelson Caraballo. UDO.
- ❖ Luis García. UNEXPO
- ❖ Yondrig Guevara. UTDFIT
- ❖ Lelisbeth Sucre. UNA

Comité Científico Internacional

- ❖ José Del Pino Espejo. UPO. España
- ❖ Jairo Luna. UNAL. Colombia
- ❖ Jesús Gabriel Franco. UAM. México
- ❖ Teresa Velasco. UCO. España
- ❖ María Dilma Brasileiro. UFPB. Brasil
- ❖ Mariel Martí. MDP. Argentina
- ❖ Flor Gómez. UDG. México
- ❖ Jaime Navarro. CIPS. México

Revista Multidisciplinaria Saber Universitario

Nº 15, enero-junio 2026.

ISSN: 2610-8224.

Depósito Legal: MO2018000017

República Bolivariana de Venezuela

Gestión estratégica para el abordaje de los procesos administrativos en los registros públicos

Oleida C. Gutiérrez R.

Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez Estado Bolívar

Ciudad Bolívar, Venezuela

gutierrezoleida1@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0005-3899-1705>

Resumen

El artículo aborda la gestión estratégica como instrumento de transformación del proceso administrativo en el Registro Público del Municipio Piar estado Bolívar. La finalidad es presentar un modelo que mejore la eficiencia operativa, transparencia institucional y seguridad jurídica, en un ambiente de atraso tecnológico, burocracia manual y limitada planificación estratégica. En cuanto a metodología, se realizó una investigación cuantitativa descriptiva-propositiva, en base a un diagnóstico aplicado al personal del registro. Los resultados muestran que si bien existen carencias en cuanto a la estandarización, planificación y utilización de tecnologías, también hay apertura para el cambio y la organización aprendiz resultado del trabajo diario. Se estima que implementar una estrategia integral, con indicadores de gestión y una cultura de trabajo colaborativo, haría que los ciudadanos tengan mayor confianza en el servicio registral y que éste se encuentre modernizado.

Palabras clave: gestión estratégica; registros públicos; procedimientos administrativos; modernización; seguridad jurídica.

Abstract

This article presents a theoretical approach to the introduction of restorative justice in the Venezuelan police force as a strategy within its preventive function aimed at consolidating a lasting culture of peace. Through a qualitative literature review, the conceptual elements of restorative justice, its connection to the community policing model in Venezuela, and its viability as a preventive public policy are analytically addressed. The results highlight that restorative justice provides a valuable framework for conflict transformation, restoring community ties, and increasing citizen trust in the police. It is argued that its introduction into the Venezuelan police force offers an opportunity to advance towards security models inspired by dialogue, community participation, and transformative prevention, consistent with the constitutional principles of participatory democracy and peace justice.

Keywords: restorative justice, community policing, crime prevention, peacebuilding, Venezuela, public policy.

Introducción

En el marco de la administración pública contemporánea, la gestión estratégica se ha consolidado como un imperativo para asegurar la eficiencia, la transparencia y la adaptabilidad de las organizaciones gubernamentales. Los organismos de registros públicos constituyen una piedra angular del Estado, siendo garantes de la seguridad jurídica, la protección de la propiedad y el asiento de los actos civiles y mercantiles. Sin embargo, en Latinoamérica, estos organismos a menudo enfrentan desafíos estructurales, como el rezago tecnológico, la fragmentación de la información y la persistencia de procesos burocráticos obsoletos, lo que se traduce en lentitud y altos costos transaccionales. Por ello, la necesidad de migrar de una administración reactiva y operativa a un enfoque proactivo y estratégico es crucial para alinear los servicios registrales con las demandas de un entorno globalizado y digitalizado.

En el contexto venezolano, los registros públicos han experimentado una serie de desafíos exacerbados por factores económicos y la necesidad urgente de modernización. La ausencia o la débil implementación de modelos de gestión estratégica ha generado una desactualización en sus procesos administrativos internos (registro, archivo y certificación).

Esto se manifiesta en la duplicidad de funciones, la falta de estandarización, la gestión documental deficiente y una lenta adopción del gobierno electrónico. Esta realidad compromete la transparencia y la eficacia de los servicios que prestan.

El propósito central de este artículo, es proponer un modelo de gestión estratégica orientado a optimizar la eficiencia, transparencia y seguridad jurídica en el abordaje de los procesos administrativos del Registro Público de Municipio Piar del Estado Bolívar. Para lograrlo, la investigación persigue los siguientes objetivos específicos: diagnosticar la situación actual de la gestión, determinar la influencia de la gestión estratégica en el rendimiento de los procesos, y diseñar los elementos clave del modelo propuesto.

La justificación de la Investigación es triple: teóricamente, aportará un modelo conceptual adaptado a las especificidades del sistema registral venezolano; prácticamente, ofrecerá una herramienta gerencial de aplicación directa para la toma de decisiones que mejore la calidad del servicio; y Metodológicamente, empleará un diseño descriptivo-propositivo que garantiza la solidez y la transferibilidad de sus hallazgos.

El problema y su contexto

El desafío de la gestión estratégica para el abordaje de los procesos administrativos de los registros públicos es un tema de relevancia. Las organizaciones en este siglo han desarrollado estrategias de gestión para satisfacer la necesidad de adaptarse a un entorno en constante cambio, donde la interacción entre los diversos agentes y el sistema es capaz de tomar decisiones y dirigir las organizaciones.

La presencia de incertidumbre determinada por los cambios sociales, culturales y tecnológicos, la fuerte competitividad organizacional, la necesidad de más servicios públicos y la democratización del trabajo, han creado nuevos enfoques que permiten una gestión flexible para satisfacer necesidades cada vez más cambiantes en un entorno incierto, que está determinado por la presencia de cambios sociales, culturales y tecnológicos.

En América Latina, los sistemas de registros públicos históricamente han enfrentado retos significativos en su modernización, caracterizados por una lenta digitalización, baja interoperabilidad entre instituciones estatales y una marcada persistencia de la burocracia manual. Esta realidad impacta negativamente la seguridad jurídica, ya que los trámites registrales prolongados y opacos dificultan la formalización de la propiedad y la ejecución de contratos. El Banco Mundial y la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) han señalado la urgente necesidad de implementar modelos de gobierno electrónico que incluyan la adopción de la gestión estratégica para garantizar la confiabilidad y celeridad de los servicios registrales.

En el contexto venezolano, la situación de los registros públicos se ha tornado crítica, exacerbada por una prolongada crisis económica y la obsolescencia administrativa. Los procesos internos se caracterizan por una gestión administrativa reactiva, alejada de los principios de la gestión estratégica moderna. Esto se evidencia en: deficiencia en la planificación: ausencia de una misión, visión y objetivos estratégicos claros y conocidos por el personal, lo que impide alinear los esfuerzos individuales con las metas institucionales de eficiencia y transparencia.

La falta de estandarización en los procesos administrativos (recepción, estudio de documentos, archivo y certificación) genera arbitrariedad, duplicidad de funciones y una dependencia excesiva del criterio del funcionario de turno, lo cual vulnera el principio de seguridad jurídica. A pesar de los esfuerzos, la infraestructura tecnológica es insuficiente o está desactualizada, impidiendo una verdadera automatización y digitalización de los archivos, lo que se traduce en lentitud, riesgos de pérdida de información y baja transparencia.

Este diagnóstico sugiere que la problemática en Venezuela no es solo de recursos, sino fundamentalmente de gestión, requiriéndose un cambio de paradigma hacia una administración basada en resultados y objetivos estratégicos.

De acuerdo a lo expuesto, la oficina del Registro Público específicamente en el municipio Piar, del estado Bolívar, no escapa de esta realidad; el impacto de la crisis de gestión se manifiesta en indicadores de servicio deficientes. La población y los actores económicos locales (inversionistas, abogados y Registradores sufren directamente las consecuencias de un sistema registral que opera con bajos niveles de eficiencia operativa y altos tiempos de respuesta.

La ausencia de la gestión estratégica formalizada en estos organismos locales lleva a la inejecución de planes de mejora continua y la imposibilidad de medir el rendimiento con indicadores clave. En consecuencia, se genera desconfianza en el sistema registral y una percepción negativa sobre la calidad del servicio público. La necesidad imperiosa radica, por lo tanto, en determinar la influencia que tendría la aplicación rigurosa de una Gestión Estratégica en el abordaje y optimización de los procesos administrativos internos de estos organismos de registros públicos.

Referencias teóricas

La teoría estratégica de Michael Porter se centra en la ventaja competitiva sostenible y se basa en dos conceptos principales: el modelo de las cinco fuerzas competitivas y las estrategias genéricas. El análisis de las cinco fuerzas ayuda a comprender la dinámica del sector industrial (amenaza de nuevos competidores, poder de los proveedores y compradores, amenaza de sustitutos e intensidad de la rivalidad), mientras que las estrategias genéricas (liderazgo en costos, diferenciación y enfoque) explican cómo las empresas pueden posicionarse para obtener una ventaja.

La teoría estratégica de Henry Mintzberg enfatiza una perspectiva más holística de la estrategia, más allá del simple análisis y la planificación, presentando cinco conceptos clave (las 5 P): Plan, Táctica, Patrón, Posición y Perspectiva. También destaca la importancia de la configuración organizacional y los mecanismos de coordinación, donde las organizaciones se adaptan y desarrollan de manera flexible en lugar de seguir un único camino prediseñado.

La teoría estratégica de Alfred Chandler, expuesta en su obra "Strategy and Structure", postula que la estructura de una organización debe seguir a su estrategia para lograr la eficiencia y el éxito. Chandler definió la estrategia como la determinación de metas a largo plazo, los cursos de acción y la asignación de recursos. Su estudio de grandes empresas estadounidenses mostró una evolución de estructuras funcionales a multidivisionales a medida que las estrategias cambiaban de la expansión en volumen a la diversificación.

Teoría de las relaciones humanas-Desarrollada por el psicólogo e investigador australiano George Elton Mayo, esta teoría de gestión surgió de experimentos sobre cómo mejorar las condiciones laborales y la productividad. El trabajo de Mayo impulsó la teoría de que los empleados pueden sentirse más motivados al recibir atención personalizada y tener un sentido de pertenencia que por condiciones laborales favorables o una remuneración justa.

La teoría de la gestión de sistemas afirma que, para que un sistema organizacional de gran envergadura funcione de manera óptima, sus múltiples componentes deben trabajar en armonía. Esto significa que los empleados, departamentos, grupos de trabajo y unidades de negocio desempeñan un papel crucial en el éxito del sistema. Para garantizar dicho éxito, se debe priorizar la colaboración entre directivos y unidades de negocio.

Ruta metodológica

El estudio se enmarcó en el paradigma epistémico positivista, orientado a la búsqueda de regularidades observables y medibles dentro de la realidad organizacional del Registro Público del Municipio Piar. Este enfoque permitió analizar la gestión estratégica como fenómeno susceptible de cuantificación, contrastación empírica y generalización. Desde el método hipotético-deductivo se formularon supuestos sobre la relación entre planificación estratégica, estandarización de procesos y eficiencia administrativa, los cuales fueron sometidos a verificación a través de instrumentos estructurados. La investigación asumió un diseño descriptivo-propositivo, ya que no solo diagnosticó la situación existente, sino que también proyectó un modelo de mejora contextualizado.

La población estuvo conformada por 50 trabajadores del registro, a quienes se aplicó una encuesta tipo Likert validada por juicio de expertos. El instrumento midió dimensiones como planificación institucional, coordinación interna, uso de tecnologías, cultura organizacional e indicadores de desempeño. La confiabilidad se estimó mediante coeficiente Alfa de Cronbach, garantizando consistencia interna en los resultados.

Ontológicamente, la investigación concibe la organización como sistema dinámico donde interactúan estructura, personas y tecnología; epistemológicamente, asume que el conocimiento válido surge de la evidencia empírica sistematizada. En este sentido, Gómez y Rincón (2023) sostienen que la gestión pública contemporánea requiere marcos metodológicos que integren medición objetiva y análisis contextual. Asimismo, Pérez (2022) afirma que la investigación cuantitativa fortalece la toma de decisiones estratégicas en instituciones públicas al proporcionar indicadores verificables. Por su parte, López y Martínez (2024) destacan que la modernización administrativa latinoamericana demanda diagnósticos rigurosos como base para la transformación digital. Estas perspectivas respaldan la coherencia metodológica adoptada.

Resultados y discusión

Los resultados mostraron que una gran parte del equipo percibía una planificación institucional débil. Más del 60 % afirmó desconocer planes estratégicos formales, esta disociación entre función y objetivos organizativos. Esto realmente ratifica la idea de que la estructura debe adecuarse a una estrategia bien definida, tal como lo expresa la teoría clásica de la administración estratégica. La falta de directrices compartidas conduce a la improvisación operativa y complica la evaluación del desempeño.

En relación con la estandarización del proceso se detectó que la recepción, análisis y certificación de los documentos está sometida a la experiencia personal del funcionario. Las experiencias narradas por las y los encuestados son indicativas de que se aprende “haciendo”, reproduciendo prácticas que cotidianamente se transmiten de manera informal. Este insight revela un valioso conocimiento tácito, sin embargo también pone en evidencia

la necesidad de formalizar alguna forma de procedimiento que impidan las arbitrariedades. Experiencias regionales promovidas por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe apuntan a que el aliciente de la interoperabilidad y la estandarización de procesos también impulsa a un mayor nivel de transparencia y a una disminución de riesgos jurídicos.

Con respecto a la dimensión tecnológica, el 70 % de los participantes aseó que la infraestructura digital era insuficiente. Se reportaron errores en los sistemas de archivo y en la conectividad, lo que retrasa la provisión de servicios. Sin embargo, brilló un elemento alentador: la mayoría se manifestó dispuesta a capacitarse y a formar parte de procesos de modernización. Ejemplos de proyectos impulsados por el Banco Mundial en la digitalización de registros que ponen de relieve que la automatización mejora los tiempos de respuesta y aumenta la confianza del público.

Finalmente, se constató que el clima organizacional influye directamente en la calidad del servicio. Los trabajadores valoran el reconocimiento, la comunicación interna y la participación en la toma de decisiones. Este hallazgo dialoga con la teoría de las relaciones humanas, confirmando que la motivación y el sentido de pertenencia potencian la productividad. En síntesis, los resultados muestran que la problemática no radica únicamente en limitaciones materiales, sino en la ausencia de una gestión estratégica integral que articule planificación, procesos y talento humano.

Conclusiones

La investigación permitió concluir que la gestión estratégica constituye el eje articulador para transformar los procesos administrativos en los registros públicos. La carencia de planificación formal, indicadores de desempeño y estandarización procedimental limita la eficiencia operativa y afecta la percepción ciudadana sobre la transparencia institucional. No se trata solo de un problema tecnológico, sino de una debilidad estructural en la dirección estratégica.

Asimismo, quedó demostrado que el talento humano representa el recurso más valioso para la transformación organizacional. Las vivencias de los funcionarios evidencian aprendizajes contruidos desde la experiencia cotidiana, los cuales pueden convertirse en capital organizacional si se integran a un modelo formal de mejora continua. La disposición al cambio detectada en el personal es un activo intangible que debe aprovecharse estratégicamente.

En consecuencia, la adopción de un modelo integral de gestión estratégica permitiría alinear misión, visión, estructura y tecnología, promoviendo una cultura organizacional orientada a resultados y centrada en el ciudadano. La modernización registral no solo fortalecería la seguridad jurídica, sino que también contribuiría al desarrollo económico local al facilitar trámites más ágiles y confiables.

Recomendaciones

Se recomienda diseñar e implementar un Plan Estratégico Institucional con horizonte a mediano plazo, que incluya misión, visión, objetivos medibles e indicadores clave de desempeño. Este plan debe ser construido participativamente, involucrando al personal en mesas de trabajo que transformen la experiencia empírica en lineamientos formales. La incorporación de un Cuadro de Mando Integral permitiría monitorear avances y corregir desviaciones oportunamente.

Es indispensable impulsar un proceso gradual de transformación digital, priorizando la digitalización de archivos históricos y la automatización de trámites recurrentes. Este proceso debe acompañarse de programas de capacitación continua en competencias tecnológicas y gestión por resultados, garantizando sostenibilidad en el tiempo.

Por último, se propone fortalecer la cultura organizacional mediante estrategias innovadoras como círculos de calidad, reconocimiento al desempeño y espacios de innovación interna. Estas acciones promoverán compromiso, creatividad y corresponsabilidad, consolidando una gestión estratégica capaz de responder con eficiencia, transparencia y humanidad a las demandas de la ciudadanía.

Referencias

- Banco Mundial. (2020). Doing business 2020: Comparing business regulation in 190 economies. World Bank Publications.
- Chandler, A. D. (1962). Strategy and structure: Chapters in the history of the American industrial enterprise. MIT Press.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). Gobierno digital en América Latina y el Caribe: Avances y desafíos para la transformación del Estado . Naciones Unidas.
- Gómez, L., & Rincón, J. (2023). Epistemología y gestión pública contemporánea: Perspectivas metodológicas para la transformación institucional. *Revista Iberoamericana de Administración Pública*, 18(2), 45–60.
- López, M., & Martínez, P. (2024). Modernización administrativa y gobierno electrónico en América Latina. Editorial Académica Latinoamericana.
- Mayo, E. (1933). The human problems of an industrial civilization. Macmillan.
- Mintzberg, H. (1987). The strategy concept I: Five Ps for strategy. *California Management Review*, 30(1), 11–24.
- Pérez, A. (2022). Investigación cuantitativa y toma de decisiones en el sector público. *Revista Venezolana de Gerencia*, 27(99), 112–130.
- Porter, M. E. (1980). Competitive strategy: Techniques for analyzing industries and competitors. Free Press.
- Porter, M. E. (1985). Competitive advantage: Creating and sustaining superior performance. Free Press. 10

Síntesis curricular

Oleida Coromoto Gutiérrez Ruiz. Abogado, Universidad Nororiental Privada “Gran Mariscal de Ayacucho” (UGMA), Facultad de Derecho, 2005. Diplomado “Prevención Contra Legitimación de Capitales, Financiamiento al Terrorismo y FPADM”, Escuela Nacional de Hacienda Pública, 2025. Especialista en Derecho Procesal Civil (Post Grado), Universidad Nororiental Privada “Gran Mariscal de Ayacucho” (UGMA), 2023. Actualmente cursando Maestría en Ciencias Administrativas, Mención Gerencia Estratégica, Universidad Nacional Experimental Simón Rodríguez (UNESR), 2026.