

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GERENCIA EMPRESARIAL



E – GOB EN ESTADO VARGAS

Un Caso de Estudio

Trabajo de Grado presentado ante la Universidad Central de Venezuela, como
requisito parcial para optar al título de
Magíster Scientiarum en Gerencia Empresarial

Autor: Econ. Ronald A. Rivas Muñoz

C.I.- 11.640.110

Tutor: Dr. Carlos Zavarce

C.I.- 5.007.655

CARACAS; OCTUBRE DE 2006

**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
POSTGRADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MAESTRÍA EN GERENCIA EMPRESARIAL**

**E – GOB EN ESTADO VARGAS:
(Un caso de estudio)**

Tutor: Dr. Carlos E. Zavarce

Autor: Econ. Ronald A. Rivas M.

Fecha: Octubre 2006

RESUMEN

Las organizaciones han venido confrontando durante los últimos tiempos, cambios a todo nivel. Amenazadores algunos, esperanzadores otros, han venido a revolucionar la forma de hacer negocios. Inmerso en esos cambios, las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) han jugado un papel preponderante en ese cambio, como una fuerza transformadora. Así pues, las organizaciones públicas y privadas han aceptado progresivamente dentro de sus planes estratégicos, las TIC's. Por otro lado, El Gobierno Electrónico que no es más que aquellas actividades basadas en las TIC's y en particular Internet, que el Gobierno desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de Gobierno de un marco más transparente; se ha constituido en el marco de acción del Gobierno Venezolano de cara a una política eficiente y transparente, que permita la participación ciudadana. Así pues, con base en la metodología establecida por Cisco Systems, NET READINESS, se evaluó el grado de preparación, así como el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y el E-gob en la Gobernación del Estado Vargas. Delimitado esto, se proponen estrategias que permitan a la Gobernación del Estado Vargas aprovechar las ventajas que ofrece el uso de las Tecnologías de Información y el Gobierno Electrónico, todo esto enmarcado en el plan estratégico en dos frentes que sigue el Estado Venezolano de empoderar a los ciudadanos para garantizar una democracia participativa: El primero; técnico administrativo: agilizar los servicios públicos de este tipo de instituciones, y el segundo; la inserción de los ciudadanos en el contexto de las TIC's de manera tal que puedan participar e interactuar con las instituciones de manera moderna, ágil y eficiente. El proyecto a nivel metodológico estuvo enmarcado en la investigación tipo Proyecto Factible, y el mismo permitirá continuar abriendo ventanas para la relación Estado – sector Productivo. Se encontró a la Gobernación del Estado Vargas preparada medianamente para estos retos, por lo cual las estrategias propuestas están basadas en este resultado.

INDICE GENERAL

ii	INDICE GENERAL
v	INDICE DE TABLAS
vi	INDICE DE FIGURAS
vii	INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I. PLANTEAMIENTO Y DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

1	EL PROBLEMA
14	FORMULACIÓN
16	OBJETIVOS
	GENERAL
	ESPECÍFICOS
17	JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN
18	JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA
19	TIPO DE INVESTIGACIÓN
21	POBLACIÓN Y MUESTRA
29	CAPTURA DE DATOS
31	PROCESAMIENTO DE DATOS

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

35	CONSIDERACIONES GENERALES
35	INVESTIGACIONES PREVIAS
40	RESEÑA INSTITUCIONAL
47	BASES TEÓRICAS
47	INTERNET. EVOLUCIÓN HISTÓRICA
50	INTERNET EN VENEZUELA
53	LAS TIC'S Y SUS SISTEMAS DENTRO DEL ESTADO
56	LA ECONOMÍA DIGITAL

60	LOS CUATRO PILARES FUNDAMENTALES DE PREPARACIÓN PARA LA RED
78	PROFUNDIDAD DE LA BRECHA DIGITAL
79	EL GOBIERNO ELECTRÓNICO
82	LA GLOBALIZACIÓN Y EL GOBIERNO ELECTRÓNICO
86	FACTORES QUE AFECTAN EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO
86	FACTORES QUE AYUDAN EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO
87	FACTORES QUE ENTORPECEN EL DESARROLLO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO
88	EFFECTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO SOBRE LA ECONOMÍA
91	BASES LEGALES
102	DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

CAPÍTULO III. ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

110	RESULTADOS GRUPALES
112	EL INDICADOR NET READY
117	TENDENCIA DE LOS CUATRO PILARES (TECNOLOGÍA, CAPACIDADES, LIDERAZGO Y MODELO DE NEGOCIOS) Y LA CULTURA DIGITAL
117	TECNOLOGÍA
119	CAPACIDADES
120	LIDERAZGO
121	MODELO DE NEGOCIOS
123	CULTURA
124	RESULTADOS INDIVIDUALES
124	CORRELACIÓN ENTRE LOS CUATRO PILARES FUNDAMENTALES DE LA RED
127	TENDENCIA CENTRAL
127	ANÁLISIS PUNTUAL DE LOS CUATRO PILARES DE PREPARACIÓN PARA LA RED
128	EL ENUNCIADO HOLOPRÁCTICO

129	HALLAZGOS
131	CONSIDERACIONES FINALES

CAPÍTULO IV. PROPUESTA

134	LA PROPUESTA
141	CONCLUSIONES
146	RECOMENDACIONES
148	BIBLIOGRAFÍA SEGMENTADA

153 ANEXOS

154	ANEXO 1.- ORGANIGRAMA GOBERNACIÓN DEL ESTADO VARGAS
155	ANEXO 2.- CUESTIONARIO NET READY

INDICE DE TABLAS

- 2** **Tabla 1:** Posible incidencia del inteligente empleo de las TIC para alcanzar lo dispuesto en los “Objetivos de Desarrollo de la ONU para el Milenio”
- 22** **Tabla 2:** Composición Organizacional de la Gobernación del Estado Vargas
- 26** **Tabla 3:** Unidades Funcionales de La Gobernación del Estado Vargas ordenadas alfabéticamente y por estratos
- 27** **Tabla 4:** Unidades Funcionales de La Gobernación del Estado Vargas con número aleatorio asignado.
- 28** **Tabla 5:** Unidades Funcionales de La Gobernación del Estado Vargas con número aleatorio asignado y mostrado en forma ascendente
- 32** **Tabla 6:** Categorías Net- Ready
- 111** **Tabla 7:** Resultados Muestrales
- 112** **Tabla 8:** Resultados por categoría Net-Ready
- 126** **Tabla 9.-** Medidas de Correlación de los Cuatro Pilares de la Red para la Gobernación del Estado Vargas
- 132** **Tabla 10.-** Matriz de Evaluación de Factores

INDICE DE FIGURAS

- 112** **Figura 1:** Resultados por categoría Net Ready para la Gobernación del Estado Vargas

- 115 **Figura 2:** IQ Net readiness scorecard overall score para la Gobernación del Estado Vargas
- 118 **Figura 3:** Incorporación de Tecnologías en cuanto a las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) para la Gobernación del Estado Vargas
- 119 **Figura 4:** Capacidades en cuanto a las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) para la Gobernación del Estado Vargas
- 120 **Figura 5:** Liderazgo en cuanto a las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) para la Gobernación del Estado Vargas
- 122 **Figura 6:** Modelo de Negocios en cuanto a las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) para la Gobernación del Estado Vargas
- 123 **Figura 7:** Cultura en cuanto a las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) para la Gobernación del Estado Vargas
- 125 **Figura 8:** Medidas de Correlación (para evaluar resultados individuales)
- 133 **Figura 9:** Matriz DOFA

INTRODUCCIÓN

A lo largo de la constante evolución de las organizaciones, muchos paradigmas han surgido y se han instalado en ellas para aportar y dejar su legado. La calidad total, reingeniería de procesos, outsourcing, balanced scorecard Todos ellos han contribuido a la remodelación y reajuste de las

organizaciones, siendo en algunos casos, drásticamente, mientras que en otros, progresivamente, lo que ha marcado sobremanera, dicha evolución. Un nuevo tiempo ha llegado. Un tiempo signado por la rapidez de las transacciones, del valor agregado, del comercio y servicio acelerado; de soporte a esos paradigmas mencionados, etc. Y ese tiempo es el de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's). Era digital, conocido por algunos, era tecnológica, por otros; tienen en común, un elemento unificador: el uso y aprovechamiento de Internet (la red). Resulta paradójico que este elemento arrollador, avasallante a nivel mundial, se ha resumido en una letra: e. Así pues, las e-tools, el e-learning, etc. se han convertido en el día a día de aquellas organizaciones que han comprendido y aceptado a las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) como parte de su planificación estratégica.

Dicho reajuste de las organizaciones a este sentido moderno y digital, no ha sido un proceso violento y traumático. Han ocurrido progresivamente en la medida que los "altos gobiernos" de las organizaciones, han comprendido la necesidad de cambiar la dirección o el rumbo interno debido a ciertas externalidades del mundo moderno.

Progresivamente, las organizaciones van comprendiendo la necesidad de incorporar a las tecnologías de información en sus labores cotidianas, para la toma de decisiones, y para la consecución de procesos administrativos comunes de la empresa. Se constituyen en el día a día.

Estas tecnologías de información son observables como herramientas productivas; argumentándose la existencia de soluciones mágicas a problemas técnicos u organizativos, cuando en realidad la tecnología de información expresa su eficacia productiva a través de los espacios donde se inserta: "...la desconexión casi no tiene que ver con las computadoras. Es un problema para el Director Ejecutivo. ... Las compañías que utilizan con éxito la tecnología de la información son las que están dirigidas por Directores Ejecutivos que la han aceptado." (Wang, 1996)

Así las cosas, las organizaciones han venido enfrentando en los últimos tiempos, un proceso de remodelación exigente de cara a los nuevos retos y realidades que supone la economía digital. Un nuevo orden de ideas se ha venido imponiendo en cuanto a los elementos necesarios para asegurar el éxito producto de los cambios bruscos que se han presentado por las nuevas tendencias de los mercados. Este proceso de remodelación no ha ocurrido de la noche a la mañana, sino más bien progresivamente, impulsado por externalidades: competencias y capacidades, nuevas tecnologías, clientes exigentes, etc.

Si bien es cierto que durante los últimos años las tecnologías han avanzado a pasos agigantados, no es menos cierto que la brecha digital – la distancia que separa el ideal digital de la infraestructura ya existente – se ha acrecentado por igual. Esta realidad es palpable fundamentalmente en los sectores públicos de los estados, quienes progresivamente se han ajustado al orden de ideas mundial que ordena lo digital como manera imperante, y que ha moldeado el éxito organizacional tanto público como privado, siendo el caso que es precisamente, la tecnología; quien ha jugado un papel preponderante en los cambios que se han ejecutado en las organizaciones. La automatización de procesos buscando la eficiencia, es principalmente lo que ha causado que las organizaciones incorporen a sus negocios, modelos tecnológicos innovadores.

Más que agregar valor, la era digital, demanda agilidad... Una agilidad creciente devoradora, que amenaza con dejar de lado a quienes no se incorporen a esa ola.

Así pues, paulatinamente, las organizaciones se han percatado de la importancia de las Tecnologías de Información y de su incorporación a sus modelos de negocios. Quienes han comprendido esta realidad, fehacientemente han incorporado inclusive, en su planificación estratégica, lo digital como pilar de desarrollo y eje de funcionamiento.

Y no únicamente las organizaciones privadas han aceptado esta realidad, las organizaciones públicas, principalmente los Estados, han asumido esta realidad con la finalidad de garantizar procesos eficientes y eficaces de cara a los ciudadanos.

Por ello los estados, en su afán – y mandato en la mayoría de los casos, constitucional – de integrar a sus ciudadanos, bajo los preceptos de participación democrática, se han tornado a una carrera veloz que únicamente persigue la transformación, si se quiere, analógica, por la digital, sinónimo de agilidad, modernidad y eficiencia.

Y es que ciertamente, como ya se plateó, la necesidad de ser eficiente, competitivo y ágil, ya no es exclusiva de las organizaciones – nuevamente públicas y privadas – por mandato de valor al cliente, sino por mandato de la modernidad, del tiempo vivido, del tiempo real... ese tiempo que ya ahora, es sinónimo de virtual.

Plantea Tapscott (1996) que “La nueva empresa debe moverse en tiempo real, de modo que continuamente se ajuste a los cambios de las condiciones del negocio mediante la inmediatez de la información...” esto no es más que optimizar los procesos de negocio, para lograr que la operación empresarial sea óptima.

Así y todo permanecen organizaciones que no han comprendido esta realidad, organizaciones que al final tenderán a desaparecer.

Por ello es necesario revisar el grado de preparación de las organizaciones públicas y privadas para la competitividad en el contexto de la economía digital.

En este orden de ideas, la presente investigación determinó el grado de preparación de la Gobernación del Estado Vargas ante esta realidad.

Venezuela es una de las naciones que ha implantado un plan de transformación estratégico desde arriba hacia abajo (desde el Estado Central hacia los estados y municipios) un plan agresivo, que aun contempla millones de paradojas, como por ejemplo, la contraposición de este agresivo y ambicioso plan, versus la infraestructura existente. Sin embargo, no deja de hacer méritos que este plan, ya inició.

La Gobernación del Estado Vargas mantiene y desarrolla tecnologías no alineadas con estas estrategias tecnológicas que demandan los usuarios y ordena el estado, y por el otro, su organización tecnológica no está alineada con el uso de estas tecnologías de información para lograr el acercamiento de los ciudadanos a su gobernación, facilitando los trámites de los asuntos de su competencia, tales como simplificación de trámites administrativos en cuanto a las competencias de cada secretaría del Gobierno, la compenetración con la Alcaldía del Municipio Vargas, las relaciones con el sector económico y finalmente, su propia relación con el mismo estado central.

Esta investigación se abordó a través de un estudio exploratorio no experimental sincrónico, con un estudio de campo el cual se acometió con el cuestionario herramienta propuesto por Cisco Systems, NET READY, herramienta que consta de 57 preguntas cubriendo las siguientes áreas:

- Estrategia de e-business
- Cultura de la empresa
- Recursos
- Relaciones Comerciales

Los resultados obtenidos fueron procesados de manera interactiva, con la finalidad de obtener el "Score NetReady", indicador que permitió medir los factores críticos de éxito de competitividad ante la economía digital, los cuales son: Tecnologías, liderazgo, modelo de negocio y capacidades.

El presente trabajo de grado está organizado en cuatro capítulos. El capítulo I, o Planteamiento del problema, donde se formuló la necesidad de conocer cuán preparada está la Gobernación del Estado Vargas ante los retos de la economía digital, adicional a la justificación metodológica. El capítulo II, el cual abordó la dimensión teórica a través de autores versados en la materia de economía digital, así como ensayos y críticas a la situación. El capítulo III, muestra el análisis e interpretación de los datos, y finalmente, el capítulo IV, con la propuesta elaborada basada en el estudio previo, seguido de las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

El mundo ha experimentado en los últimos años, un proceso acelerado de globalización que ha obligado a las naciones que lo componen a adaptarse y a jugar nuevos roles y patrones de conducta que les permita insertarse en este proceso. Transformaciones políticas, económicas, sociales y culturales, han signado definitivamente, el nuevo orden mundial que se impone a través del proceso globalizador.

En este ámbito de transformaciones, las tecnologías de información han desempeñado un papel preponderante en este proceso globalizador. Y es que la información se requiere a gran escala, y a gran velocidad, con el objetivo simple de poder responder a los cambios de los mercados o solo poder tomar decisiones óptimas basadas en la información perfecta. Así, las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) vienen a desempeñar un papel preponderante en la competitividad de las organizaciones, basado en la necesidad de información, respuesta y adaptación al nuevo contexto digital que signa la globalización.

Las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) son usualmente definidas como herramientas para insertarse en el contexto productivo, vía eficiencia y mejoramiento continuo de procesos, ya que son ellas precisamente, quienes ayudan a ordenar el contexto tecnológico y el organizacional. Es por ello que la alta gerencia debe insertarlas en sus planes estratégicos. Wang al respecto, plantea en su obra: ... Las compañías que utilizan con éxito la tecnología de la información son las que están dirigidas por Directores Ejecutivos que la han aceptado." (Wang, 1996)

Dado que la tecnología ha ejercido un papel preponderante en la transformación de las organizaciones en los tiempos modernos, se requiere pues, automatización continua de procesos con el fin último de buscar la eficiencia.

Así mismo, se han empleado las TIC a nivel mundial con la finalidad de promover el desarrollo de las sociedades: "En colaboración con el sector privado, velar por que se puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular, los de las tecnologías de la información y de las comunicaciones". (<http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/espejo/2004/mayo3.html>⁵, fecha de consulta 01/02/06)

Como se puede advertir en la siguiente tabla, elaborada a partir de información publicada en el sitio web de la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), las TIC podrían ser empleadas para alcanzar las metas de desarrollo de la Declaración del Milenio:

Tabla 1: Posible incidencia del inteligente empleo de las TIC para alcanzar lo dispuesto en los "Objetivos de Desarrollo de la ONU para el Milenio"

Objetivos	Indicador	Incidencia
Objetivo 1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre	Aumento de los ingresos provenientes de las TIC	Según un estudio realizado en 1999 sobre los propietarios de teléfonos de previo pago en las aldeas de Bangladesh, el 24% de los ingresos totales de esos hogares provienen de la prestación del servicio telefónico.
Objetivo 2. Lograr la enseñanza primaria universal	Capacitación de maestros de escuela primaria mediante las TIC	En Nepal, 4 430 personas recibieron en 2001 una capacitación a distancia como maestros de escuela primaria a través de sistemas de radiocomunicaciones. Tomando como base las cifras actuales de un maestro para 40 estudiantes, podrían inscribirse 176 616 nuevos alumnos en ese tipo de escuela cuando los maestros completen su formación. El aumento neto del número de inscripciones en escuelas primarias sería del 5,7%.
Objetivo 3. Promover la igualdad entre	Porcentaje de mujeres matriculadas en programas de	En Australia, el proyecto Open Learning Australia (OLA) ofrece un nivel superior de educación que combina la enseñanza a distancia y la enseñanza en

los géneros y la autonomía de la mujer	educación que utilizan las TIC en relación con el número total de mujeres matriculadas a nivel superior	línea. En 2002, 6 129 estudiantes, de los cuales el 56,9% eran mujeres, participaron en este programa. La proporción de alumnas es superior a la que existe en la enseñanza secundaria en general (54,9%). Como resultado del programa OLA, la tasa de matriculación de alumnas a nivel superior es 0,8% más elevada.
Objetivo 4. Reducir la mortalidad infantil	Porcentaje de padres de niños pequeños que utilizan herramientas TIC específicas para la salud	Baby CareLink es un programa de telemedicina para padres de niños pequeños en los Estados Unidos. Según una evaluación realizada en 1997—99 sobre 56 pacientes, los padres que utilizan Baby CareLink proporcionan a sus hijos cuidados de una calidad 10% superior en comparación con los padres que no lo hacen.
Objetivo 5. Mejorar la salud materna	Porcentaje de trabajadores que utilizan las TIC en el ámbito de la salud materna	Según la evaluación de un proyecto de salud maternal basado en las tecnologías de las radiocomunicaciones realizadas en julio de 1999 en el distrito de Tororo (Uganda), se constató que la tasa de mortalidad maternal se redujo a la mitad.
Objetivo 6. Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades	Porcentaje de población adulta que adopta un modo de vida más sano tras haber recibido, por medio de las TIC, información sobre la salud	Tras la evaluación realizada en septiembre de 1998 de un programa radiofónico educativo sobre la prevención del VIH en Santa Lucía, la importación de preservativos aumentó el 143% tras la difusión del programa.
Objetivo 7. Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente	Porcentaje de teletrabajadores en relación con el número total de trabajadores	Hay 38 700 teletrabajadores en Irlanda, es decir el 2,3% del número total de trabajadores. Como consecuencia, las emisiones de dióxido de carbono provenientes del tráfico automotriz han disminuido el 2%. Si los irlandeses cuyas actividades profesionales muestran una tendencia al teletrabajo (28% del número total de trabajadores) trabajarán a domicilio, las emisiones de dióxido de carbono disminuirían el 30%.

Fuente: Unión Internacional de Telecomunicaciones: Informe sobre el Desarrollo Mundial de las Telecomunicaciones (UIT, edición 2003) Medir el acceso a la sociedad de la información. Evaluar la incidencia de las TIC en los Objetivos de Desarrollo establecidos a escala mundial. 23 indicadores e para reducir las brechas digital y estadística.

Venezuela no escapa a esta realidad, sino que más bien la ha comprendido, y ha emprendido una serie de acciones tendientes a garantizar su inserción en este contexto digital ya mencionado, a la par de asumir sus retos y desarrollos sociales basándose precisamente, en estas TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación). A tales efectos, la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela plantea, en su título III, capítulo VI,

artículo 110, que “El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía”

Acorde con este artículo, el uso y empleo de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en todos los estadios de la Administración pública, reviste rango constitucional.

Así mismo, la Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela, a través del decreto N° 825, ha establecido el acceso y uso de INTERNET como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la república, siendo que todos los organismos públicos deben adecuarse a esta realidad e incluir en sus planes, metas relacionadas con el uso de INTERNET, así como utilizar preferentemente esta vía de información para con los ciudadanos.

De la Página Web del Centro Nacional de Tecnologías de información, se extrae:

“La visión es insertar a los ciudadanos en una sociedad del conocimiento, permitiendo la oportunidad de capacitación a través de Internet. Por lo tanto, es esencial plantear la creación de modelos o ambientes de aprendizaje

encaminados al desarrollo de actitudes y aptitudes claves para el individuo, integrados estos en los diversos ejes transversales (Valores, Desarrollo del pensamiento, Trabajo, Lengua y Ambiente); creando individuos productivos en una sociedad contemporánea, formados bajo una visión científica del mundo en que viven, y cuidadosos del papel que juegan dentro de ella.” (www.cnti.gov.ve) fecha de consulta 6/01/2006)

Otra iniciativa seguida en cuanto al afianzamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en Venezuela, es la creación de la red de datos del Estado Venezolano, iniciativa que busca adecuar la infraestructura tecnológica de manera tal que el ciudadano pueda interactuar con mayor facilidad con el estado. Nuevamente de la página web del CNTI se extrae esta visión:

“Esta iniciativa busca estudiar, evaluar y formular las medidas y mecanismos necesarios para la creación de la red del Estado, estableciendo las propuestas para el desarrollo de una infraestructura adecuada de tecnologías de información y telecomunicaciones, que facilite la comunicación e interacción de los entes públicos y la sociedad.” (www.cnti.gov.ve fecha de consulta 6/01/2006)

Así mismo, en línea con el mandato constitucional de garantizar y destinar los recursos para materializar estas iniciativas en cuanto al uso y acceso a las tecnologías de información, el Estado Venezolano ha creado el “Plan Nacional de Gobierno Electrónico”, el cual busca organizar la información de tal manera que se constituya en elemento generador de conocimiento y riqueza, como se extrae, nuevamente, de la página web del CNTI:

“En la nueva era de "la sociedad del conocimiento", la información y las comunicaciones, son factores extremadamente claves en los procesos de

producción y creación de riqueza. Las TIC cumplen un papel determinante en esta nueva sociedad, por lo que los ciudadanos en general y los gobiernos en particular, especialmente en aquellas naciones que van a la vanguardia del desarrollo, han comprendido la convergencia de elementos que comienzan a desplegarse tratando por ende de organizar el contexto tecnológico para incrementar su productividad y bienestar. Las visiones coinciden en concebir a las TIC como instrumentos que pueden contribuir al logro de amplios objetivos nacionales, tanto sociales como económicos, en la medida en que los Estados las incorporen a las principales políticas y programas de desarrollo de sus naciones”. (www.cnti.gov.ve fecha de consulta 6/01/2006)

Por otro lado, el Estado Venezolano ha comprendido en su Plan Estratégico de acción, que el uso y empleo de las tecnologías de información, deben constituirse en un rumbo estratégico para lograr su transformación, a la vez de incorporar progresivamente a los ciudadanos en este proceso. Así, el CNTI plantea en su página web:

“El Gobierno Electrónico, no es una estrategia de tecnología de información convencional que propone soluciones técnicas a un conjunto de necesidades de negocio. El Gobierno Electrónico establece un rumbo estratégico a la forma en que el sector público se transformará a sí mismo mediante la implementación de modelos de negocios que explotan las posibilidades de las nuevas tecnologías. El Gobierno Electrónico provee un marco de trabajo para la planificación y la acción a lo largo y ancho del sector público. (www.cnti.gov.ve fecha de consulta 6/01/2006)

Finalmente, El Estado Venezolano ha trascendido la realidad electrónica, desde sus núcleos e instituciones hasta el ámbito municipal a través del proyecto “Alcaldía Digital” el cual pretende enlazar la relación municipal con

la estatal mediante la dotación de la tecnología necesaria para el logro de los objetivos estratégicos del estado en cuanto al Plan Nacional de Gobierno Electrónico, como lo plantea el CNTI en su web site:

“El objetivo del proyecto, es proporcionar a las alcaldías del país las condiciones tecnológicas indispensables que les facilite la comunicación e interacción con los ciudadanos, con instituciones de la administración central y regional, y con el sector privado; así como para la prestación de servicios públicos eficientes que promuevan el desarrollo económico y fomenten una mayor participación de la población en los asuntos del gobierno local.” (www.cnti.gov.ve fecha de consulta 6/01/2006).

Así pues, la política electrónica ha trascendido desde la administración central a la municipal, con la dotación de todos los recursos electrónicos y humanos necesarios acorde con la realidad de cada municipio para transformar el ámbito municipal, y que este a su vez, genere beneficios positivos en las personas, toda vez se alcance el objetivo estratégico del estado el cual no es otro que el acercamiento a los ciudadanos.

El Estado Venezolano ha acometido todas estas acciones desde dos frentes de pensamiento. Un primer frente Técnico – Administrativo, en el cual los procesos deben ser más simples y eficientes, lo que conlleva a la tan necesaria transformación y cambio, y un segundo frente filosófico político, tendiente a la reafirmación del criterio de democracia participativa establecido en nuestra constitución nacional, con la intención de crear una democracia más humana y de cara a los ciudadanos, donde estos últimos tengan mayor participación. Evidencia de esto se demuestra en la creación y puesta en marcha de infocentros, telecentros, etc., dispositivos estos que persiguen pues, la mayor participación ciudadana en los frentes que el

Gobierno Venezolano debe acometer para garantizar la gobernabilidad, tales como Educación, salud, seguridad, etc.

Sin embargo, el proceso globalizador en sí mismo, lo vertiginoso del avance en las tecnología de información y los reajustes del estado en esta materia, han impactado profundamente en todos los sectores del Gobierno, lo que no ha permitido a los usuarios acceder a las tecnologías y al correspondiente feedback con las entidades gubernamentales. Tal es el caso de la Gobernación del Estado Vargas, la cual no ha recibido los beneficios de esta agenda electrónica gubernamental de desarrollo, tal cual como se evidencia en el reportaje “MECD inauguró otro CBIT en el estado Vargas” relativo a la instalación de CBIT en Vargas¹:

“Los CBIT son centros educativos dotados con Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), cuyo propósito es formar y motivar al docente en el uso de estas herramientas, organizar eventos educativos locales, regionales, nacionales e internacionales y propiciar en los estudiantes una formación integral y holística. Actualmente son 161, distribuidos en los 23 estados y la Capital del país.

Con la apertura de este espacio, ubicado en la parroquia Naiguatá, el número de centros de la zona ascendió a cuatro, pues ya existían tres ubicados en el municipio Autónomo Vargas (CBIT Carlos Soubllette, Naiguatá y Complejo Cultural Vargas).”

En proporción, deberían tenerse al menos, 7 CBIT por estado, cuando la realidad evidencia la existencia de apenas cuatro en Vargas. Así mismo, la cantidad de CBIT en vargas representa apenas un 2%, tornando interesante

¹ www.cnti.gov.ve fecha consulta: 20/01/05

el análisis en cuanto al déficit de estos instrumentos de desarrollo electrónico.

Así mismo, el Estado Vargas se encuentra en situación crítica debido a dos eventos meteorológicos que se han presentado: El primero fue durante Diciembre de 1999, en el cual, una vaguada² azotó durante tres días al estado, con lluvias intensas que provocaron deslaves y deslizamientos de tierras en todas las parroquias del Estado, incomunicando al Estado y paralizando casi en su totalidad, las actividades económicas, hasta tanto no se acometieron las labores de rescate y salvamento de miles de damnificados y se abriesen nuevamente las vías de comunicación. El Estado entró en una depresión económica profunda y progresivamente la Gobernación del Estado acometió las obras y acciones necesarias para la reconstrucción, las cuales, sin embargo, no han sido suficientes dado el nivel de deterioro del estado en cuanto su infraestructura, el índice de desempleo de la región, los niveles de pobreza y desinversión producto de la situación crítica que se vive en el Estado.

De <http://www.mipunto.com/foros/mensaje.php?forum=335&thread=53435&message=102380>, se extrae:

(..omissis..) “Haciendo un análisis a largo plazo, que las consecuencias de esta situación son “terribles, porque Vargas es el lugar con mayor potencial turístico de Venezuela y jamás podrá ser desarrollado mientras se siga poniendo de manifiesto este nivel de riesgo tan alto que espanta a los inversionistas. Y por eso registra tan altos índices de desempleo: 2 de cada 3 varguenses se encuentran desempleados”. Por si fuera poco, la

² Se conoce como vaguada a los sistemas de vientos, donde el aire se mueve horizontalmente con carácter ciclónico en forma ondulatoria o de onda. Se observan principalmente en los niveles de altura. En Venezuela, la interacción de una vaguada del Norte con un viento tropical, y la actividad de la franja de nubosidad vinculada a la temporada de lluvia, originan una abundante nubosidad, precipitaciones y algunos chaparrones sobre la mayor parte del país, de acuerdo al Reporte Meteorológico del Departamento de Alerta del Ministerio del Ambiente y de los Recursos Naturales. Fuente: www.cantv.net tomado el 18 de Febrero 2005

mala administración y el abandono en el que se encuentra el Estado Vargas han colocado a ese destino turístico en el segundo lugar, luego del Distrito Capital, en cuanto a delincuencia. Es el segundo lugar más peligroso del país porque la delincuencia está desatada.”

Cinco años después, el fenómeno de la “vaguada” se presentó nuevamente, dejando nuevamente a su paso, destrucción por las fuertes lluvias, las cuales, aunque no fueron tan intensas como las presentadas en Diciembre de 1999, igualmente afectaron a gran escala, la reconstrucción que se había iniciado del estado desde el año 2000.

¿Dé qué manera podría inyectarse mayor celeridad y lograr mayor transparencia en los aspectos relacionados con la reconstrucción del Estado Vargas? Haciendo inferencia, con el empleo de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación), se podrían obtener los siguientes beneficios:

1. Principalmente las comunicaciones; los tiempos y plazos de detección de las necesidades se acortarían sobremanera.
2. Se podrían optimizar los procesos de negocio, empleando el e-business, comunicándose de manera adecuada y manejando la información propiamente. Esto imprimiría un sello ágil a todas las transacciones que la Gobernación ejecuta, en cualquiera de sus Secretarías e inclusive, en el mismo despacho.
3. Los procesos internos de la Gobernación se agilizarían con el empleo de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en cada unidad funcional, lo otorgaría poder a la estructura completa de la Gobernación del Estado: la toma de decisiones, la creación de equipos de alto desempeño, los resultados, el fomento del uso de las

aplicaciones e-business y el protagonismo del departamento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación).

4. Los cambios sería acometidos de manera más eficiente, generando capacidades de manejar y gerenciar las crisis dado el flujo de información y la toma de decisiones acertadas.
5. Las alianzas estratégicas permitirían tener socios de negocios con iguales capacidades, que permitan controlar y auditar los procesos, resultados e implantar acciones correctivas y preventivas.
6. La construcción de bases sólidas en cuanto al modelo de negocios por las tecnologías implantadas, una estrategia tecnológica dirigida por criterios empresariales, colocando e impulsando lo simple ante todo y que finalmente el recurso humano se alinee con los objetivos empresariales.
7. La normalización y estandarización; lo que implica calidad de servicios.
8. Creación de la cultura de la información y tecnología.
9. Un mayor acercamiento con los ciudadanos
10. Bases sólidas para la reconstrucción del Estado

Sin embargo, la estructura de la Gobernación en cuanto a tecnología no está alineada con el uso de estas tecnologías de información para lograr el acercamiento de los ciudadanos a su gobernación, facilitando los trámites de los asuntos de su competencia, tales como simplificación de trámites administrativos en cuanto a las competencias de cada secretaría del Gobierno, la compenetración con la Alcaldía del Municipio Vargas, las

relaciones con el sector económico y finalmente, su propia relación con el mismo estado central, lo que se evidencia en la debilidad de la automatización de los procesos de con los funcionarios y el poco o casi nulo feedback que se recibe a través de la página web de la Gobernación: www.estadovargas.gov.ve . Se requiere por ello pues, generar el cambio necesario y la creación de conciencia – y cultura – para la participación y protagonismo de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en las políticas estratégicas de la Gobernación del Estado Vargas.

A tal respecto, importantes opiniones han sido emitidas por personalidades que hacen vida en el Estado Vargas, como por ejemplo, FEDECÁMARAS VARGAS en la figura de su presidente (2004-2006), Eduardo Quintana, quien considera necesaria la adecuación electrónica de la Gobernación del Estado con la finalidad de lograr el mejor acercamiento del estado con sus ciudadanos, de cara a las transformaciones que requieren los nuevos tiempos.

Y es que precisamente, en un mundo en que la competitividad se gana con ofrecimiento de valor agregado y servicios modernos, ágiles e instantáneos, el Estado debe confrontar esta situación y asumir el reto de abocarse a construir una plataforma electrónica que le permita alcanzar ese objetivo principal.

Basándonos en esto, cabrían las siguientes interrogantes: ¿Por qué se considera entonces que la Gobernación del Estado no está alineada con los objetivos estratégicos del Gobierno central en cuanto a modernización y uso de las tecnologías de Información? ¿Por qué los Agentes económicos tienen la percepción de que no hay interacción electrónica ni acercamiento por esta misma vía con la Gobernación del Estado? Si lo que se busca precisamente es el acercamiento del ciudadano con su Gobierno, entonces, ¿Qué ha

impedido que esto se logre? Y al menos, ¿En qué medida se ha logrado esto?

Las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) se constituyen pues, en la fuerza de cambio de las organizaciones modernas, lo que las impulsa a un "reacomodo" o "reajuste" de su planificación estratégica.

Y en este sentido, la Gobernación de Vargas es un proveedor de servicios como cualquier organización, sin ninguna diferenciación, adicional a que los usuarios serán iguales que en las organizaciones privadas: clientes internos y clientes externos, que requieren servicios eficientes.

Es por ello que todas las áreas administrativas de la Gobernación del Estado Vargas, deben contar con acceso a INTERNET, además de crear los mecanismos de comunicación eficiente, tipo interfase; que permitan a los agentes económicos del estado, obtener oportuna respuesta a los servicios que requieren. La respuesta a todo esto es: automatización. Automatización planificada y eficiente que permita alinear los objetivos estratégicos de la Gobernación del estado con la tecnología disponible.

Esto por supuesto, conlleva un implícito proceso de cambios en las prácticas administrativas de la Gobernación.

Por otro lado, se encuentra la economía digital avanzando a pasos agigantados, nueva sociedad basada en las tecnologías de información que vienen a apoyar la gestión de las organizaciones, públicas y privadas. Cambios profundo se gestan día a día en la manera de hacer negocios, y de esta realidad no se escapa la Gobernación de Vargas, la cual debe apoyarse en las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) con la finalidad de generar competencias apropiadas para enmarcarse en el contexto de la

Globalización, a la vez de enfrentar los retos y desafíos que supone la economía digital.

Hartman en su obra “Net Ready. Estrategias para el éxito en la Nueva Economía” plantea lo requerido para la inserción en la economía digital: “La preparación para la red es una combinación (diferente para cada compañía) de cuatro factores que permiten a las empresas implantar procesos con un alto impacto, que estén focalizados, sean evaluables y cuya responsabilidad esté convenientemente identificada” (Hartman, 2000). Estos factores son: Liderazgo, Modelo Empresarial, Capacidades y Tecnología.

Analizando estos factores en la Gobernación del Estado Vargas, podremos determinar la competitividad y su grado de preparación en el contexto de la economía digital.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La Gobernación del Estado Vargas debe y necesita estar preparada tecnológicamente en cuanto a las estrategias de competitividad enmarcadas en el contexto de la economía digital, por ello, la presente investigación pretendió proponer estrategias para el aprovechamiento del Gobierno Electrónico, planteándose para ello las siguientes interrogantes:

1. ¿En qué medida la Gobernación del Estado Vargas ha incorporado tecnologías de información en su organización y modelo de negocios?
2. ¿Están identificadas las capacidades y oportunidades de reflexión estratégica en la estructura de la Gobernación del Estado Vargas ante las Tecnologías de Información?

3. ¿El Modelo de liderazgo ha permitido e impulsado la adopción de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas?
4. ¿El Modelo organizacional es adecuado para encarar los desafíos estratégicos de cara a la modernidad que plantean las Tecnologías de Información en la Gobernación del Estado Vargas.
5. ¿Existen barreras a la entrada de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del estado Vargas?
6. ¿Cuál es el grado de preparación de la Gobernación del Estado Vargas con respecto al uso y aprovechamiento de las Tecnologías de Información?
7. ¿Qué estrategias o lineamos deberían ser seguidos para que la Gobernación del Estado Vargas aproveche las bondades del Gobierno Electrónico y por ende, se impulse la reconstrucción del Estado.

OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Visto el planteamiento, los objetivos de la presente investigación son:

OBJETIVO GENERAL

Proponer estrategias para el aprovechamiento del Gobierno Electrónico en la Gobernación del Estado Vargas; que coadyuven en el proceso de reconstrucción.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el grado de incorporación de las tecnologías de información en la Gobernación del Estado Vargas
2. Relacionar las capacidades y oportunidades de reflexión estratégica en la estructura de la Gobernación del Estado Vargas ante las Tecnologías de Información.
3. Describir el estilo de liderazgo presente en la Gobernación del Estado Vargas ante las Tecnologías de Información.
4. Interpretar el Modelo organizacional presente en la Gobernación del Estado Vargas ante las Tecnologías de Información.
5. Advertir las barreras culturales que no permiten a la Gobernación aprovechar las bondades del Gobierno Electrónico.
6. Interpretar el grado de preparación de la Gobernación del Estado Vargas con respecto al uso de las tecnologías de información.
7. Relacionar las estrategias necesarias para que la Gobernación del Estado Vargas aproveche las bondades del Gobierno Electrónico.

JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

La realidad de Venezuela, impone la necesidad de cambio en los procesos de cara a los ciudadanos en cuanto a la atención de las necesidades técnicas y administrativas, así como la consecución del objetivo político filosófico del estado en sí mismo, el cual es la democracia participativa; por lo que el presente proyecto se inserta en un proyecto prioritario para el estado venezolano, de ahí su importancia y pertinencia del tema tratado.

Así mismo, el presente proyecto se inserta en el proyecto empresa – economía digital que actualmente ejecutan los Doctores Julio Corredor y Carlos Zavarce en el Centro de Investigaciones Post Doctorales FACES – UCV, a la vez de abrir ventanas para la relación Estado – sector Productivo.

Venezuela comprende 333 Alcaldías asociadas a 24 Gobernaciones; con lo cual esta investigación inédita apuntará elementos para la comprensión de la realidad del manejo político – técnico administrativo de los diferentes estamentos del Estado ante una política prioritaria del gobierno.

Finalmente la presente investigación genera conocimientos que permitirán abrir espacios y sentar precedentes a otras investigaciones de este tipo que se pudieran presentar en otras instancias del poder público, por lo que se constituye en herramienta fundamental de consulta y referencia.

JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

CONSIDERACIONES GENERALES

Toda investigación científica requiere de la fijación de un conjunto de elementos de orden metodológico que validen las preguntas e interrogantes formuladas y planteadas. Balestrini (2001, p.126) plantea en su obra: “(..omissis..) Se deberán plantear, con anterioridad al inicio del estudio, el conjunto de métodos, técnicas y protocolos instrumentales que permitirán obtener la información requerida en la investigación propuesta”.

Así mismo, y en función del conocimiento que se pretendió crear a partir de los resultados de la investigación, se requirió delimitar un plan metodológico a manera de diseño de investigación que permita generar respuestas a las interrogantes planteadas, de manera que estas sean fiables, objetivas, y que permitan finalmente, aportar y generar alcances posteriores a la investigación presente.

Es por ello, que el marco metodológico de la presente investigación donde se proponen estrategias de aprovechamiento del gobierno electrónico en la Gobernación del estado Vargas; se constituyó en el momento de delimitar los procedimientos, técnicas y herramientas a emplear con la finalidad de dar respuesta a las interrogantes planteadas como objetivos de la investigación.

Así mismo, las consideraciones metodológicas planteadas aquí se enfocaron en ampliar los aspectos relativos al tipo de estudio y diseño de investigación en función de los objetivos específicos ya planteados; el universo o población contemplada, la muestra seleccionada y finalmente el estudio de campo, la recolección de la información, su presentación y análisis, así como el abordaje e integración al objeto de estudio y las métricas que se aplicaron para su comprensión.

Se pretendió pues, abordar al objeto de estudio desde la perspectiva metodológica, que permitió delimitar el grado de preparación de la

Gobernación del Estado Vargas con respecto a la competitividad en el contexto de la Economía Digital.

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Una vez que el problema de investigación quedó claro, y se definieron los objetivos específicos para la presente investigación, correspondió definir el tipo de investigación, así como su correspondiente esquema, adecuado a los objetivos propuestos.

Acorde con el problema planteado, esta investigación se contempló bajo la clasificación de **Proyecto factible**. A este dictamen se llegó una vez consultada Balestrini³, quien plantea:

“Este tipo de estudios prospectivos en el caso en el caso de las ciencias sociales, sustentados en un modelo operativo de una unidad de acción, están orientados a proporcionar respuestas o soluciones a problemas planteados en una determinada realidad: organizacional, social, económica y educativa, etc. En este sentido, la delimitación de la propuesta final, pasa inicialmente por la realización de un diagnóstico de la situación existente y la determinación de las necesidades de hechos estudiados, para formular el modelo operativo en función de la demanda de la realidad abordada.”.

Así mismo, Balestrini, citando a Alvira Martín (1986, p.67) plantea la definición de lo que es un diseño de investigación:

³ Balestrini Acuña, Miriam (2001). Como se elabora el proyecto de investigación. 5ta. Edición. Caracas. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial. P. 6

“¿Qué es un diseño de investigación?... Un diseño de investigación se define como el plan global de investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correctas técnicas de recogida de datos a utilizar, análisis previstos y objetivos... El diseño de una investigación intenta dar de una manera clara y no ambigua respuestas a las preguntas planteadas en la misma”

Así mismo, en función de lo anterior, y atendiendo a los objetivos planteados y al tipo de estudio, se hizo necesario definir el diseño o modelo a utilizar en la investigación, el cual podría ser un diseño de campo o un diseño bibliográfico. Los diseños de campo se dividen a su vez en no experimentales y experimentales, los cuales hacen referencia a la observación directa de los hechos, sin manipulación intencional de las variables involucradas – los primeros – y aquellos donde si hay manipulación directa e intencional de las variables en estudio, - los segundos -.

En tal sentido, el estudio se adecuó a los propósitos de la investigación tipo proyecto factible no experimental, dado que atendiendo a las características de la investigación tipo proyecto factible ya mencionadas se añaden las características de la observación directa de los hechos, sin manipulación alguna de las variables en estudio.

Otro aspecto a señalar es la temporalidad de la investigación. A tal respecto, Balestrini (2001, p.133) plantea: “Dentro de los diseños no experimentales atendiendo a “... su dimensión temporal o al número de momentos o puntos en el tiempo en los cuales se recolectan los datos... los diseños no experimentales se pueden clasificar en transeccionales y longitudinales”

Los diseños transeccionales se refieren a la recolección de los datos en un tiempo único y una sola vez, mientras que los diseños longitudinales se refieren a la recolección de los datos en un período de tiempo delimitado, con

el fin de evaluar los cambios presentados en las variables en estudio. Así mismo, los diseños transeccionales son llamados con frecuencia “sincrónicos”, mientras que los longitudinales son llamados “diacrónicos”.

En tal sentido, la presente investigación se circunscribió a un diseño de tipo proyecto factible no experimental sincrónico o transeccional. Finalmente, el método empleado fue cuantitativo. Se definió la población, la cual; fueron las unidades funcionales que componen a la Gobernación del Estado Vargas, luego se aplicó muestreo estratificado a dicha población y con el método de asignación proporcional a cada estrato de la población, para determinar los elementos que compondrán finalmente, la muestra estratificada.

POBLACIÓN Y MUESTRA

Una vez seleccionado el diseño de la investigación, se hizo necesario establecer la población objeto de estudio. Balestrini (2001, p.137) citando a Gabaldón (1969, p.7) define “población” de la siguiente manera: “(..omissis) “Por población se entiende un conjunto finito o infinito de personas, casos o elementos que presentan características comunes (..omissis..)”

En la presente investigación, la población constó de 104 unidades funcionales. Para acometer sus funciones, la Gobernación del Estado Vargas definió su funcionamiento integral bajo siete (7) secretarías, las cuales a su vez, se subdividen de Direcciones; y éstas finalmente, se subdividen en coordinaciones, como a continuación se indica:

Tabla 2. Composición Organizacional de la Gobernación del Estado Vargas

UNIDADES FUNCIONALES	TOTALES
SECRETARÍAS	7

DIRECCIONES	18
COORDINACIONES	79
TOTAL	104

Fuente: Organigrama Estructural Gobernación Estado Vargas

En total, la Gobernación del Estado Vargas cuenta con 7 secretarías, 18 Direcciones y 79 Coordinaciones y/o divisiones, como se evidencia en el Organigrama, **Anexo 1**.

Una vez delimitado el universo de estudio, correspondió delimitar, la muestra objeto de esta investigación, Así pues, Balestrini citando a Gabaldón⁴ en su obra, plantea:

“(..omissis..) La muestra estadística es una parte de la población, o sea, un número de individuos u objetos seleccionados científicamente, cada uno de los cuales es un elemento del universo. La muestra es obtenida con el fin de investigar, a partir del conocimiento de sus características particulares, las propiedades de una población”.

El tamaño de la muestra seleccionado debe atender a estrictos criterios estadísticos, a fin de garantizar que la misma sea representativa. Para esta investigación la muestra se determinó mediante lo propuesto por el Manual de la Universidad de Málaga: BIOESTADÍSTICA: Métodos y Aplicaciones, en lo concerniente a la Asignación Proporcional en el Muestreo Estratificado⁵:

“Un muestreo aleatorio estratificado es aquel en el que se divide la población de N individuos, en k sub poblaciones o estratos, atendiendo a criterios que puedan ser importantes en el estudio, de tamaños respectivos N1, ..., Nk,

⁴ Gabaldón, Nestor. Op. Cit. P.9

⁵ Bioestadística: Métodos y Aplicaciones. [U.D. Bioestadística](#). Facultad de Medicina. [Universidad de Málaga](#). ISBN: 847496-653-1

$$N = N_1 + N_2 + \dots + N_k$$

y realizando en cada una de estas subpoblaciones muestreos

aleatorios simples de tamaño n_i $i = 1, \dots, k$.

Para la asignación Proporcional a los estratos en los cuales se ha dividido la población, la propuesta del Manual bioestadística es la siguiente:

Sea n el número de individuos de la población total que forman parte de alguna muestra:

$$n = n_1 + n_2 + \dots + n_k$$

Cuando la asignación es proporcional el tamaño de la muestra de cada estrato es proporcional al tamaño del estrato correspondiente con respecto a la población total:

$$n_i = n \cdot \frac{N_i}{N}$$

Para el cálculo del tamaño de la muestra, se procedió como a continuación se indica:

UNIDADES FUNCIONALES	TOTALES	PROPORCIÓN	MUESTRA	Aproximación
SECRETARÍAS	7	6,73%	0,47	1
DIRECCIONES	18	17,31%	3,12	3

COORDINACIONES	79	75,96%	60,01	60
TOTALES	104	100%	63,60	64

SECRETARÍAS

$$n = 7 \qquad ni = 7 \cdot \underline{7} = 0,47$$

$$Ni = 7 \qquad 104$$

$$N = 104$$

DIRECCIONES

$$n = 18 \qquad ni = 18 \cdot \underline{18} = 3,12$$

$$Ni = 18 \qquad 104$$

$$N = 104$$

COORDINACIONES

$$n = 79 \qquad ni = 79 \cdot \underline{79} = 60,01$$

$$Ni = 79 \qquad 104$$

$$N = 104$$

De los cálculos anteriores, se determinó entonces que el tamaño de la muestra fuera de 64 Unidades Funcionales, estratificado de la siguiente manera: 1 Secretaría, 3 Direcciones y 60 Coordinaciones, los cuales representan a la población, y mediante su estudio, se obtuvieron valores que permitieron inferir el comportamiento de la misma.

La selección de cada uno de los elementos de cada estrato (elementos muestrales) se realizó de forma aleatoria, dado que no hay preferencia especial por ninguna de las unidades funcionales de la Gobernación del Estado Vargas, garantizándose que cada elemento tenga la misma

probabilidad de ser elegido para el estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 1998).

La manera de seleccionar las unidades funcionales en cada estrato fue listar en una hoja de cálculo de MICROSOFT EXCEL, las respectivas unidades de trabajo. Luego se asignó un número aleatorio mediante el uso de la función ALEATORIO () provista por Microsoft Excel. Posteriormente se ordenó las

Unidad: **GOBERNACIÓN DEL ESTADO VARGAS**

Población

acuerda el estrato DIRECCIÓN COORDINACIONES ara ato ato iles fueron c

SECRETARÍAS	DIRECCIONES	COORDINACIONES
Secretaría Ejecutiva del Despacho	2.- Planif. Estratégica y Ord. Territorial - SGG	Gacetas y Archivos - 1
Secretaría Desarrollo Económico	4.- Auditoría Interna - SGG	Auditoría - 4
Secretaría Educ., Cultura y Deporte	5.- Información y Comunicación - SEJDES	Control Posterior - 4
Secretaría Salud y Desarrollo Social	6.- Secretaría - SEJDES	Control de Obras - 4
Secretaría Seguridad Ciudadana	7.- Planif. y Presupuesto - SADM	Determinación de Responsabilidades - 4
	8.- Recursos Humanos - SADM	Relaciones Públicas - 5
	9.- Adm. y Finanzas - SADM	Prensa - 5
	10.- Tecnología - SADM	Asuntos Secretariales - 6
	11.- Desarrollo Regional - SDECON	Archivo - 6
	12.- Economía Popular - SDECON	Atención Ciudadana - 6
	13.- Educación - SEDUC	Control Gestión de Admón - 7
	14.- Cultura - SEDUC	Comité de Licitaciones - 7
	15.- Salud - SDESOC	Programación y Presupuesto - 7
	16.- Desarrollo Social - SDESOC	Planif. y Org - 7
	17.- Seguridad Integral - SSEGCIU	Estadísticas - 7
	18.- Prot. Civil y Adm. Desastre - Prefec SSEGCIU	Cooperación Técnica - 7
		Capacitación, Captación y Des. Del pers. - 8
		Adm. y Rec. Hum. - 8
		Bienestar Social - 8
		Egresos y Prestaciones Sociales - 8
		Tesorería - 9
		Contabilidad - 9
		Compras - 9
		Bienes Nacionales - 9
		Ordenación de Pagos - 9
		Servicios Generales - 9
		Archivos de Administración - 9
		Base de Datos - 10
		Redes - 10
		Desarrollo y Mantto. Sistemas - 10
		Apoyo al Usuario - 10
		Registro de Proveedores - 10
		Promoción para el Desarrollo - 11
		Minas, Ambiente, Tierras Baldías - 11
		Abastecimiento y Consumo - 11
		Pesca - 11
		Núcleos Endógenos - 12
		Capacitación para el Trabajo - 12
		Proyectos Educativos - 13
		Planif. y Control de Gestión - 13
		Servicios Administrativos - 13
		Académicos - 13
		Atención Integral - 13
		U.C.E.R. - 13
		P.A.E. - 13
		D.U.E. - 13
		Promoción y Difusión - 14
		Formación Cultural - 14
		Investigación Cultural - 14
		Crecimiento, Desarrollo y Nutrición - 15
		Hospitales y Ambulatorios - 15
		Prevención de Epidemias - 15
		Enfermería - 15
		Administración - 15
		Programas Sociales - 16
		Protección Social - 16
		Participación Ciudadana - 16
		Prevención del Delito - 17
		Entes de Seguridad del Edo. - 17
		Prisiones y Retenes - 17
		Operaciones - 18
		Transporte - 18
		Instrucción - 18
		Comunicación y Logística - 18
		Jefaturas Civiles y Comisarias - 18
		Planificación Programas. Presupuesto - 18
		Administración - 18
		Asuntos Legales - 18
		Coord. De Serv. Internos - 18
		Desarrollo Social - 18
		Personal - 18
		Relaciones Públicas - 18
		Juntas de Conscripción - 18
		Permisos y Fiscalizaciones Espc - 18
		Secretaría General - 18
		Unidades Admón.. Jefaturas Civiles - 18
		Personal - 18

TABLA

ordenada

gas

GOBERNACIÓN DEL ESTADO VARGAS

Población

SECRETARÍAS	DIRECCIONES	COORDINACIONES	
Secretaría General de Gobierno	3 1.- Control de Gestión - SGG	4 Control de Gestión - 1	62
Secretaría Ejecutiva del Despacho	4 2.- Planif. Estratégica y Ord. Territorial - SGG	1 Gacetas y Archivos - 1	63
Secretaría Sectorial Administrativa	6 3.- Consejo Est. Planif. y Coord. Políticas Púb - SGG	2 Civil y Política - 1	69
Secretaría Desarrollo Económico	5 4.- Auditoría Interna - SGG	9 Auditoría - 4	31
Secretaría Educ., Cultura y Deporte	2 5.- Información y Comunicación - SEJDES	10 Control Posterior - 4	77
Secretaría Salud y Desarrollo Social	1 6.- Secretaria - SEJDES	16 Control de Obras - 4	33
Secretaría Seguridad Ciudadana	7 7.- Planif. y Presupuesto - SADM	11 Determinación de Responsabilidades - 4	37
	8.- Recursos Humanos - SADM	13 Relaciones Públicas - 5	15
	9.- Adm. y Finanzas - SADM	14 Prensa - 5	73
	10.- Tecnología - SADM	12 Asuntos Secretariales - 6	58
	11.- Desarrollo Regional - SDECON	18 Archivo - 6	7
	12.- Economía Popular - SDECON	15 Atención Ciudadana - 6	47
	13.- Educación - SEDUC	7 Control Gestión de Admón - 7	26
	14.- Cultura - SEDUC	3 Comité de Licitaciones - 7	22
	15.- Salud - SDESOC	6 Programación y Presupuesto - 7	70
	16.- Desarrollo Social - SDESOC	5 Planif. y Org - 7	50
	17.- Seguridad Integral - SSEGCIU	8 Estadísticas - 7	78
	18.- Prot. Civil y Adm. Desastre - Prefec SSEGCIU	17 Cooperación Técnica - 7	12
		Capacitación, Captación y Des. Del pers. - 8	51
		Adm. y Rec. Hum. - 8	3
		Bienestar Social - 8	21
		Egresos y Prestaciones Sociales - 8	5
		Tesorería - 9	65
		Contabilidad - 9	79
		Compras - 9	57
		Bienes Nacionales - 9	17
		Ordenación de Pagos - 9	25
		Servicios Generales - 9	18
		Archivos de Administración - 9	56
		Base de Datos - 10	75
		Redes - 10	28
		Desarrollo y Manto. Sistemas - 10	1
		Apoyo al Usuario - 10	34
		Registro de Proveedores - 10	60
		Promoción para el Desarrollo - 11	16
		Minas, Ambiente, Tierras Baldías - 11	66
		Abastecimiento y Consumo - 11	14
		Pesca - 11	38
		Núcleos Endógenos - 12	61
		Capacitación para el Trabajo - 12	67
		Proyectos Educativos - 13	52
		Planif. y Control de Gestión - 13	19
		Servicios Administrativos - 13	54
		Académicos - 13	32
		Atención Integral - 13	55
		U.C.E.R. - 13	45
		P.A.E. - 13	46
		D.U.E. - 13	40
		Promoción y Difusión - 14	35
		Formación Cultural - 14	44
		Investigación Cultural - 14	43
		Crecimiento, Desarrollo y Nutrición - 15	20
		Hospitales y Ambulatorios - 15	49
		Prevención de Epidemias - 15	4
		Enfermería - 15	68
		Administración - 15	8
		Programas Sociales - 16	24
		Protección Social - 16	9
		Participación Ciudadana - 16	10
		Prevención del Delito - 17	42
		Entes de Seguridad del Edo. - 17	76
		Prisiones y Retenes - 17	39
		Operaciones - 18	30
		Transporte - 18	36
		Instrucción - 18	48
		Comunicación y Logística - 18	71
		Jefaturas Civiles y Comisarias - 18	64
		Planificación Programas. Presupuesto - 18	59
		Administración - 18	29
		Asuntos Legales - 18	11
		Coord. De Serv. Internos - 18	41
		Desarrollo Social - 18	6
		Personal - 18	53
		Relaciones Públicas - 18	13
		Juntas de Conscripción - 18	2
		Permisos y Fiscalizaciones Espo - 18	72
		Secretaría General - 18	23
		Unidades Admón., Jefaturas Civiles - 18	27
		Personal - 18	74

Ta
nú

∩

GOBERNACIÓN DEL ESTADO VARGAS

Población

SECRETARÍAS	DIRECCIONES	COORDINACIONES
Secretaría Salud y Desarrollo	1.- Planif. Estratégica y Ord. Territorial - SG	1 Desarrollo y Mantto. Sistemas - 10
Secretaría Educ., Cultura y Deporte	3.- Consejo Est. Planif. y Coord. Políticas F	2 Juntas de Consercpción - 18
Secretaría General de Gobierno	14.- Cultura - SEDUC	3 Adm. y Rec. Hum. - 8
Secretaría Ejecutiva del Despacho	1.- Control de Gestión - SGG	4 Prevención de Epidemias - 15
Secretaría Desarrollo Económico	16.- Desarrollo Social - SSDESOC	5 Egresos y Prestaciones Sociales - 8
Secretaría Sectorial Administrativa	15.- Salud - SSDESOC	6 Desarrollo Social - 18
Secretaría Seguridad Ciudadana	13.- Educación - SEDUC	7 Archivo - 6
	17.- Seguridad Integral - SSEGCIU	8 Administración - 15
	4.- Auditoría Interna - SGG	9 Protección Social - 16
	5.- Información y Comunicación - SEJDES	10 Participación Ciudadana - 16
	7.- Planif. y Presupuesto - SADM	11 Asuntos Legales - 18
	10.- Tecnología - SADM	12 Cooperación Técnica - 7
	8.- Recursos Humanos - SADM	13 Relaciones Publicas - 18
	9.- Adm. y Finanzas - SADM	14 Abastecimiento y Consumo - 11
	12.- Economía Popular - SDECON	15 Relaciones Publicas - 5
	6.- Secretaría - SEJDES	16 Promoción para el Desarrollo - 11
	18.- Prot. Civil y Adm. Desastre - Prefec SSEGCIU	17 Bienes Nacionales - 9
	11.- Desarrollo Regional - SDECON	18 Servicios Generales - 9
		19 Planif. y Control de Gestión - 13
		20 Crecimiento, Desarrollo y Nutrición
		21 Bienestar Social - 8
		22 Comité de Licitaciones - 7
		23 Secretaría General - 18
		24 Programas Sociales - 16
		25 Ordenación de Pagos - 9
		26 Control Gestión de Admón - 7
		27 Unidades Admón.. Jefaturas Civiles
		28 Redes - 10
		29 Administración - 18
		30 Operaciones - 18
		31 Auditoría - 4
		32 Académicos - 13
		33 Control de Obras - 4
		34 Apoyo al Usuario - 10
		35 Promoción y Difusión - 14
		36 Transporte - 18
		37 Determinación de Responsabilidad
		38 Pesca - 11
		39 Prisiones y Retenes - 17
		40 D.U.E. - 13
		41 Coord. De Serv. Internos - 18
		42 Prevención del Delito - 17
		43 Investigación Cultural - 14
		44 Formación Cultural - 14
		45 U.C.E.R. - 13
		46 P.A.E. - 13
		47 Atención Ciudadana - 6
		48 Instrucción - 18
		49 Hospitales y Ambulatorios - 15
		50 Planif. y Org - 7
		51 Capacitación, Captación y Des. Del
		52 Proyectos Educativos - 13
		53 Personal - 18
		54 Servicios Administrativos - 13
		55 Atención Integral - 13
		56 Archivos de Administración - 9
		57 Compras - 9
		58 Asuntos Secretariales - 6
		59 Planificación Programas. Presupue:
		60 Registro de Proveedores - 10
		61 Núcleos Endógenos - 12
		62 Control de Gestión - 1
		63 Gacetas y Archivos - 1
		64 Jefaturas Civiles y Comisarías - 18
		65 Tesorería - 9
		66 Minas, Ambiente, Tierras Baldías - 11
		67 Capacitación para el Trabajo - 12
		68 Enfermería - 15
		69 Civil y Política - 1
		70 Programación y Presupuesto - 7
		71 Comunicación y Logística - 18
		72 Permisos y Fiscalizaciones Espo - 18
		73 Prensa - 5
		74 Personal - 18
		75 Base de Datos - 10
		76 Entes de Seguridad del Edo. - 17
		77 Control Posterior - 4
		78 Estadísticas - 7
		79 Contabilidad - 9

Tabl
núme

CAPTURA DE DATOS (INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN)

Una vez definidos objetivos planteados y delimitado el objeto de estudio en la presente investigación, se emplearon una serie de instrumentos y técnicas de recolección de información a fin de alcanzar los fines propuestos.

Se introdujeron aquí, las técnicas necesarias relativas a la investigación documental, que guiaron la elaboración del trabajo, como plantea Balestrini, (Balestrini, 2000, p. 147): técnicas de análisis de contenido, observación documental, presentación resumida de texto, resumen analítico y análisis crítico.

Concuerda esta autora con Hernández Sampieri (Sampieri 1999), quien plantea que para la investigación documental; se procederá con la técnica de fichaje, consistente en la consulta de las fuentes escritas y obtención y registro de los datos en fichas, registrando bibliografía y autores, ideas y las relaciones de estas últimas con la investigación y la posición crítica del Investigador.

En cuanto al trabajo de campo, Balestrini plantea⁶:

“Al mismo tiempo, dado que estamos haciendo referencia a investigaciones que introducen un diseño de campo, necesariamente, se deben situar, aquellas técnicas, denominados también técnicas vivas o de relaciones individuales o de grupo, que se dedican a la observación de la realidad, y como anteriormente se ha señalado, también exigen respuestas directas de los sujetos estudiados; donde a partir de una muestra de individuos, representativa de un colectivo mucho más grande, empleando procedimientos estandarizados, se interroga a las personas en entrevistas orales o por escrito con el uso de encuestas, entrevistas, cuestionarios o las medidas de actitudes”.

De tal manera que para la observación del objeto de estudio, se empleó el cuestionario ajustado NET READY, **Anexo 2** solución de negocios de Cisco Systems, empresa dedicada a la tecnología y provisión de soluciones de

⁶ Balestrini 2000, op. Cit.

negocios en Internet. Esta herramienta consta de 57 preguntas cubriendo las siguientes áreas:

- Estrategia de e-business
- Cultura de la empresa
- Recursos
- Relaciones Comerciales

Esto implicó observación directa, y con base a la posición del investigador, se aplicó observación participante, sistemática y estructurada. En esta investigación, que la observación sea participante significó que el investigador mismo observa el movimiento de las variables en estudio, además de hacerlo progresivamente por cada bloque de resultados que planteó la encuesta, lo que le dió la característica de sistemática y estructurada.

La observación se introdujo en la investigación, luego de delimitada completamente la dimensión metodológica y abordada la dimensión teórica, que permitió analizar detalladamente la misma.

Cabe destacar que no se empleó ningún artefacto mecánico para la observación, dado que la aplicación de la encuesta limitó al observador directo a presenciar e interrogar científicamente la posición de cada elemento de la muestra observado.

La respuesta a las preguntas fue cerrada, en una escala de medición que va del 1 al cinco, donde 1 significa totalmente en desacuerdo y 5 significa totalmente de acuerdo.

Las preguntas estuvieron organizadas por bloques de acción que permiten ubicar la dimensión de las áreas descritas.

PROCESAMIENTO DE DATOS

El procesamiento de este instrumento se debió efectuar electrónicamente, en la página web de Cisco Systems, de la siguiente manera: al acceder a la página web de Cisco Systems, se accede al enlace <http://www.cisco.com/warp/public/779/ibs/netreadiness/> y se carga progresivamente la información de cada unidad muestral, obteniendo los resultados de inmediato. Sin embargo, Cisco Systems redimensionó sus unidades de negocios, por lo que ha dejado este survey, herramienta considerada por ellos como una de sus soluciones, sin acceso al público. Para poder acceder a ella se deben mantener relaciones comerciales con Cisco Systems, Inc. como proveedor certificado, lo cual no es aplicable para efectos de esta investigación. Vista la no disposición de la herramienta (Solución de negocios) "IQ NET READINESS SCORECARD", se procedió al procesamiento manual de la información recopilada, de la siguiente manera: se cargó toda la información en una base de datos de la herramienta Excel, donde las filas fueron las unidades muestrales tomadas, y las columnas fueron las respuestas a cada Ítem consultado; creando una matriz de doble entrada que generaba en cada casilla, la respuesta, valorada entre 1 y 5, a cada ítem.

Se sumó el total de cada fila, indicando el puntaje total obtenido por cada elemento de la muestra, valor que se ubicó (para cada elemento) entre 57 y 285. Estos son los valores mínimos resultantes, ya que en los escenarios extremos, si una unidad de la muestra hubiese escogido la valoración 1 para todas sus 57 preguntas, el resultado lógico, será 57. El mismo razonamiento se aplicó para el segundo escenario, el cual será el supuesto que una unidad escogiese la valoración 5 para todas sus 57 preguntas, arrojando pues, un resultado lógico de 285. Para efectos del análisis, los extremos significarán,

la menor experiencia en el uso y aprovechamiento de Internet, para el caso que los resultados se acerquen o tiendan a 1, y por analogía, la mayor experiencia, cuando los resultados tiendan a 285. El recorrido, o brecha de los datos, ubicarán al análisis en cuanto a las tendencias centrales de la muestra, y permitirán modelar el análisis según las categorías net ready, como a continuación se indica. (Hartmann, 2000):

Tabla 6. Categorías Net Ready

Valor entre ...	Posicionamiento
0 y 89	Agnóstico de Internet
90 y 119	Atento de Internet
120 y 149	Conocedor de Internet
150 y 179	Experto de Internet
Más de 180	Visionario de Internet

Fuente: Hartman, Amir; Sifonis, John. (2000) **Net Ready. Estrategias para el éxito en la Nueva Economía.**

Este proceso permitió, obtener el indicador net ready para cada unidad muestral, determinado el grado de preparación de la Gobernación del Estado Vargas en cuanto a lo digital. Luego se evaluó la tendencia del indicador net readiness con un gráfico de tendencia con bandas, para evaluar visualmente, el desempeño del indicador sin que ello implique ninguna tendencia “temporal”

Luego se procedió a agrupar los ítems de acuerdo con cada una de las variables en estudio: Tecnología, Capacidades; Liderazgo y Modelo empresarial. Según consulta efectuada a Cisco Systems, INC., cada uno de estos indicadores se obtienen agrupando en cada una de estas cuatro categorías, los Ítems del instrumento directamente relacionados con cada

categoría, sumando los resultados y luego promediando los mismos por la cantidad de ítems, en cada categoría. Así pues:

- Para el pilar TECNOLOGÍA, se ubicaron 8 Ítems
- Para el pilar CAPACIDADES, se ubicaron 19 Ítems
- Para el pilar LIDERAZGO, se ubicaron 10 Ítems.
- Para el pilar MODELO EMPRESARIAL, se ubicaron 20 Ítems

Sumando un total de 57 Ítems. Según esta metodología, cada categoría arrojó, para cada unidad muestral, un valor entre 1 y 5, aplicando el mismo análisis que para el caso de la obtención del indicador NET READINESS total, pero aplicado a cada pilar. Así pues, por ejemplo, en cuanto a la tecnología empleada; un valor cercano a 1 implica un uso casi nulo, mientras que si el valor tiende a 5, implicará, un eficiente uso y aprovechamiento de las tecnologías existentes. Igual análisis se aplicó para las restantes tres categorías o pilares.

Para evaluar la cultura digital, se procedió igualmente como para cada pilar, compilando las preguntas relacionadas a cultura. No se incluyó en los pilares anteriores dada las múltiples relaciones de la cultura con cada pilar, por lo que los ítems relativos a ella están “dispersos” por cada uno de los cuatro pilares anteriores. Agrupados en uno solo, resultó ser una herramienta sumamente poderosa de análisis individual y colectivo.

Seguidamente se relacionaron los cuatro ejes del instrumento con la intención de determinar la correlación entre los diferentes ejes, obteniéndose nuevas inferencias en cuanto al plan estratégico de la Gobernación del Estado Vargas. Estas relaciones se evidenciaron de la siguiente manera:

- Modelo de Negocios / Liderazgo

- Modelo de Negocios / Competencias
- Modelo de Negocios / Tecnología
- Liderazgo / Competencias
- Liderazgo / Tecnología
- Competencias / Tecnología

A manera complementaria, se evaluó el promedio de las correlaciones ya obtenidas. Esto permitió obtener una idea sumamente completa de la tendencia de las estrategias electrónicas para adaptarse a la economía digital en la Gobernación del Estado Vargas.

Finalmente, se evaluaron los resultados donde se presentaron fluctuaciones marcadas, a fin de observar a profundidad, la situación, y poder así puntualizar en cuanto a los casos extremos que pudieran interferir en la matriz de opinión general.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

CONSIDERACIONES GENERALES

Una vez definido el planteamiento del problema y precisados los objetivos generales y específicos que determinan los fines de esta investigación se hizo necesario establecer los aspectos teóricos que sustentaron el presente estudio. En consecuencia, se mostrarán a continuación, la fundamentación teórica que sirvió de base a la orientación del presente estudio

INVESTIGACIONES PREVIAS

La Lic. Carolina Elortegui presentó y defendió un Trabajo de grado para obtener el título de Magíster Scientiarum en Gerencia Empresarial ante la Universidad Central de Venezuela titulado: “Estudio del grado de preparación de las PYME Venezolanas con respecto a la competitividad en el contexto de la Economía Digital” (Elortegui, 2004) con objetivo general: “Identificar el grado de preparación de las PYME en Venezuela para lograr ser competitivas ante la Economía Digital, con objetivos específicos, los siguientes:

1. Identificar el grado de incorporación de las tecnologías de información en las PYME Venezolanas.
2. Identificar las barreras culturales que impiden a las PYME’s Venezolanas incorporarse de manera natural a la economía digital.
3. Identificar el estilo de Liderazgo actual presente en las empresas PYME Venezolanas ante las exigencias de la Economía Digital.
4. Identificar el Modelo Empresarial que actualmente está presente en las empresas PYME Venezolanas ante la economía digital.
5. Identificar las Capacidades de cambio presentes en las empresas PYME Venezolanas para incorporarse a la economía digital.

Cuando formuló su problema, indicó que las Pyme's venezolanas no están preparadas para el contexto de la economía digital por considerarse y operarse de manera rudimentaria sin enfocar los cambios hacia la competitividad, ya por falta de conocimiento, o simple evasión del tema. De ahí que se hace necesario identificar el nivel de preparación para poder crear planes estratégicos que permitan de una manera más fácil, la adopción de las nuevas tecnologías que permitan de una vez, incorporar a estas organizaciones al contexto de la economía digital, de cara a la competitividad.

Justificó su investigación en cuanto el mercado ha venido imponiendo nuevas reglas en el intercambio comercial, lo que necesariamente implica la adopción de nuevas tecnologías que permitan adaptarse a la economía digital.

Llegó a la conclusión que estas empresas cuentan con un modelo de negocios tradicional, aquel donde producen y venden para cubrir costos, además de obtener beneficios, y no con un modelo de negocios que incluya estrategias de e-business. Concluyó igualmente, que las empresas no cuentan con la tecnología necesaria para acometer las estrategias e-business. Por ello, no pueden competir en el ámbito tecnológico, dado que en muchos casos, su propia cultura no se los permite. Finalmente concluyó que el estilo de liderazgo tampoco permite la inclusión de estas estrategias, pero que existe la capacidad de incluirlas a manera de apalancamiento para el cambio.

El autor de esta investigación concuerda ampliamente con Elortegui, por cuanto reconoce que la cultura muchas veces se constituye en una gran barrera para la inclusión de modelos de negocios basados en e-business.

Así mismo, la Lic. Idaly Rodríguez presentó como Trabajo de Grado para

optar al título de Magíster Scientiarum en Gerencia Empresarial, el titulado: “Gerencia de la Tecnología de Información en organizaciones en proceso de cambio en el siglo XXI” (Rodríguez, 2003), con objetivo general: Analizar el impacto de las TIC en las gerencias de las organizaciones del siglo XXI, y como objetivos específicos:

1. Describir como han influenciado las TIC en la evolución de la Gerencia
2. Enunciar los principales paradigmas relacionados con las TIC que se presentan en las organizaciones del siglo XXI
3. Advertir que reflexiones deben realizarse la gerencia de las TIC en las organizaciones del siglo XXI
4. Enumerar los factores críticos de éxito para gerenciar las TIC en las organizaciones en procesos de cambio.

La Lic. Rodríguez arribó a las siguientes conclusiones:

1. Un gran número de cambios avanzan de manera veloz, irreversible y global producto de las TIC. La economía de hoy tiende a ser digital y los mercados globales, hay una nueva forma de comunicarse, de competir. Los conceptos de tiempo y espacio se están desvaneciendo.
2. Por ello, quienes cambian estratégicamente serán capaces de sostener la competitividad, las empresas deberán rediseñar sus estrategias, estructuras y procesos como medio para lograr las transformaciones deseadas. Así, se crearán nuevos negocios, relaciones, conocimiento, formas de trabajo, etc, apoyados en las TIC's.
3. Los líderes deben tomar decisiones en un mundo donde los

cambios se producen a una velocidad mucho mayor que antes por las TIC's, lo que disminuye dramáticamente los límites de tiempo y geográficos. Esto lleva a generar nuevas estrategias y organizaciones donde lo burocrático no existe.

4. Estas nuevas aptitudes están relacionadas con la capacidad de concebir estrategias complejas, que en base a las TIC's permiten crear relaciones de colaboración no solo entre los empleados de la organización, lo cual apoya la creación de equipos de trabajo y la distribución de conocimiento, sino también con los proveedores, distribuidores y clientes. El conocimiento es uno de los factores de éxito para la competitividad, siendo más valioso que los activos físicos. Por ello, los líderes del siglo XXI deben motivar la creación y difusión del conocimiento.
5. Las TIC's deben obligar a las organizaciones a abandonar los procedimientos del pasado, lo que crea valor en las organizaciones
6. Las organizaciones deben crear nuevos modelos organizativos que incorporen las formas virtuales de trabajo
7. Las TIC's han cambiado las reglas de las competencias, creando nuevos retos a la Gerencia.

El autor de este proyecto de investigación concuerda plenamente con la Lic. Rodríguez en cuanto a lo vertiginoso del mundo actual, retador y alentador al empleo de las TIC's como herramienta fundamental de éxito.

La investigación de la Lic. Rodríguez resultó de mucha ayuda a esta investigación por las características del objeto de estudio: El E-gob en la Gobernación del Estado Vargas, la cual, es una organización en proceso de

cambio, y requiere, emplear las TIC's dado el marco legal vigente, además de la estrategia del estado Venezolano de promover la participación de los ciudadanos en una democracia abierta, participativa; además de promover y emplear las estrategias y ventajas que ofrecen las TIC's.

Por otro lado, Ayudo (2005) realizó la investigación cuyo título fue: "Gobierno electrónico. Contenidos y organización de las sedes web de los parlamentos autonómicos". Se ubica a los sitios web de los parlamentos legislativos como instrumentos para el desarrollo democrático y la modernización de la administración a los ciudadanos. Desde esta perspectiva, el trabajo evaluó el desarrollo y la organización de las sedes Web de los parlamentos autonómicos españoles a partir del estándar definido por la Unión Interparlamentaria, con motivo del Congreso celebrado en Amman en el año 2000. Dicho estándar viene a establecer unas pautas comunes, a nivel internacional, de contenidos y organización de las sedes Web parlamentarias. La investigación muestra las pautas como instrumento metodológico desde el que medir la calidad de la información, y la brecha digital que pueda surgir entre los diferentes sites. Así, la metodología empleada cuenta con un cuestionario confeccionado a partir del estándar de Amman, en el que se presentan las características a evaluar en cada sitio Web a modo de parámetros, dotados de una serie de indicadores recomendados y opcionales. Se pasa revista de forma organizada a cada elemento que sirve al analista para evaluar la presencia, y desarrollo en su caso, o ausencia de cada indicador. Los resultados y conclusiones denotan el buen índice de contenidos y organización de las sedes españolas respecto a los estándares de la Unión Interparlamentaria; aunque como estadios de modernización de la administración, precisan mejoras para acercar la información al ciudadano, y contribuir al gobierno electrónico. Se concluye que los valores de economía, eficiencia y eficacia que protagonizan la

modernización administrativa, han de aplicarse sobre estos sites para reducir distancia entre los que deciden y sus representados.

Otro estudio que contribuye con la presente investigación es el realizado por Pascuela (2004), el mismo fue titulado como “La nueva economía: administrar la complejidad y lo imprevisible del nuevo paradigma.” En esta investigación; su autora se fijó como objetivo determinar la incidencia de la evolución de las tecnologías de información para consolidar los cambios suscitados en las últimas décadas en el sector empresarial; indica que ello ha promovido la inserción de una nueva economía en las sociedades. Para su desarrollo se hace énfasis hacia un continente considerado invisible, pero tangible y sólido, denominado "ciberespacio", donde el dominio de las economía, basada en el desarrollo tecnológico y en el conocimiento. Se concluye, que la tecnología informativa ofrece un fuerte impulso a la economía de la información, donde el factor competitivo más importante es el conocimiento.

RESEÑA INSTITUCIONAL

La Gobernación del Estado Vargas, es regida desde el año 2004 hasta el 2008 por el Lic. Antonio Rodríguez San Juan, quien maneja, dada la organización de la Gobernación, 7 secretarías de Gobierno (incluyendo el Despacho ejecutivo), 18 Direcciones y 79 coordinaciones. (Ver anexo I) Tiene a su cargo, la administración política, económica, educativa, cultural, de salud y social del Estado Vargas.

El gobernador de Vargas Antonio Rodríguez San Juan en consonancia con las necesidades del estado asumió el reto de liderar un estado afectado por

la furia de la naturaleza en 1999, durante dos días de deslaves precedidos de intensas lluvias que dejaron al Estado, prácticamente incomunicado. En 4 años de arduo trabajo, Vargas demuestra al mundo entero que no existe peor adversario, que aquel que no emprende su propia pugna. Obras de infraestructura de envergadura, salud y educación, seguridad, se consuman en la acción social del gobierno regional.

La Gobernación del Estado Vargas está ubicada en la calle san Sebastián, entre la Navarrete y Sorocaima, Edificio Centro Profesional Manoa, Parroquia Maiquetía del Estado Vargas.

La Gobernación es un ente Público, identificándose con el RIF G -20001084-03 y NIT 0098251936, la cual fue inscrita el 10/06/99 en la ciudad de Caracas Gerencia Regional Capital

El 29 de año de 1998, el congreso de la Republica de Venezuela crea el Territorio Federal Vargas, el cual fue integrado por un Municipio, cuya capital es la ciudad de La Guaira. El 03 de julio de 1998, el Territorio Federal Vargas es elevado a la categoría de Estado y el ciudadano Presidente de la Republica Doctor Rafael Caldera, en ejercicios a sus atribuciones, nombra al ciudadano Adolfo L. Pastran Matute, Gobernador del Territorio, quien desempeña el cargo desde la fecha 09 de septiembre de 1998, hasta el 31 de diciembre del presente año. Luego es relevado de su cargo el 01 de enero de 1999, por el ciudadano Mario Alfredo Laya Camacho, como Gobernador, quien fue elegido constitucionalmente. Posteriormente, El Gobernador electo Mario Alfredo Laya Camacho lideriza un grupo de trabajo, formado por especialistas en Gestión Gubernamental, que se caracterizó por un equipo de grandes reflexiones, que generó profundas criticas a las estructuras organizativas de los Estados ya consolidados, formándose cambios

importantes en el seno de la futura Organización Regional, donde prevaleció el consenso para la creación de un espacio para el pensamiento estratégico, el cual debe considerarse con la creación de la corporación de Desarrollo del Estado.

A partir del año el 2000 el Gobernador electo Antonio Rodríguez San Juan presentó una gestión de gobierno a la colectividad del Estado Vargas, contentiva de una visión de conjunto acerca de las líneas estratégicas a ser emprendidas, tendiente a la crítica situación económica, social y política que caracterizaba al Estado. Como consecuencia del abandono a que había sido objeto por parte de administraciones anteriores y fundamentalmente al efecto causado por el fenómeno natural acaecido el 15 y 16 de Diciembre de 1999.

De estas reflexiones surge una estructura Organizativa del Estado Vargas, en el mismo se cumplen entre otros los siguientes objetivos:

- Crear una organización adecuada a los nuevos retos de la descentralización y democratización de la Gestión Estatal.
- Instalar una estructura organizativa capaz de combinar distintos enfoques de gestión para la diversidad de sus competencias.
- Formas asociativas para lograr la mayor cooperación posible con las organizaciones vecinales y el sector privado de la Economía Regional.
- Desarraigar la cultura del clientelismo político y el amiguismo, formando nuevos valores institucionales que fortalezcan las bases del cambio organizacional.

- Diseñar e institucionalizar sistema de administración de Recursos Humanos que promuevan la meritocracia, la equidad, valorándole compromiso y cumplimiento de las metas organizacionales.
- Crear e instaurar valores organizacionales basados en una cultura del trabajo y la profesionalización.
- Elaborar, diseñar e implementar nuevos sistemas y procedimientos que multipliquen la capacidad, decisión y ejecución del Gobierno estatal.
- Comenzar la autorización progresiva de los sistemas Administrativos, orientándolos al mejoramiento continuo de la cantidad del servicio a los usuarios y al logro de la eficiencia operativa y eficacia organizacional.

Teniendo en cuenta los objetivos anteriores y frente a la urgente necesidad de dotar al Estado de la estructura organizativa funcional y moderna esta se oriento bajo los siguientes criterios:

- Control de Gestión.
- Reagrupamiento de funciones de procesos.
- Reducción y Simplificación de los Niveles Jerárquicos.

Es así como el ciudadano Gobernador aprueba la estructura organizativa de la Gobernación del Estado Vargas.

OBJETIVOS DE LA ORGANIZACION

Objetivo General

Asegurar el Desarrollo Integral y una existencia digna y provechosa para la colectividad promoviendo el desarrollo armónico de la economía en general con el fin de general fuentes de trabajo, alto valor agregado regional, elevar el nivel de vida de la población y fortalecer la estructura económica regional, garantizando la seguridad jurídica dinamismo, permanencia, simplificación de procesos administrativos y equidad del crecimiento de la economía mediante un proceso de planificación estratégica democrática, participativa y de consulta abierta.

Objetivos Específicos:

- Minimizar las principales debilidades del Estado en base infraestructural, mantenimiento y conservación urbana.
- Promover iniciativas productivas en áreas estratégicas del Estado.
- Promover la transformación cultural de los habitantes del Estado para garantizar una calidad de vida digna.
- Contribuir a elevar la eficiencia y eficacia de los procesos parroquiales en todos sus ámbitos y niveles para fortalecer el concepto de gobierno parroquial en el Estado.

- Promover la Planificación como eje central de la gestión, la cual deberá estar sustentada en los requerimientos y variantes del entorno, así como las características propias de la organización.
- Coordinar acciones entre los Estados productivos y consumidores del país que garanticen la calidad alimentaría del Estado Vargas.
- Mantener, profundizar y ampliar la acción del Gobierno Estatal hacia los Gobiernos parroquiales mediante la delegación de competencias y democratización del poder.

MISION Y VISION DE LA ORGANIZACIÓN

Misión

Ser una Institución de carácter público prestadora de servicios de Educación, Salud y Seguridad que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida del ciudadano, a través de a motivación e incorporación de los miembros de las distintas comunidades como actores relevantes en el esfuerzo que se requiere para la transformación y creación de una ciudad turística, participativa, solidaria, pacífica, humanista; por otra parte se planteo objetivos, estrategias y políticas que contribuyan a desarrollar a el Estado.

Visión

Ser una organización modelo a través de los procesos de transformación del Estado Venezolano, en donde la Prestación de los Servicios debe ser

reconocida, sólida, prestigiosa y confiable, en virtud de su gestión transparente, a través de sus elevados niveles de productividad, alta calidad de sus sistemas de información, profesionalismo y la excelencia de sus recursos y estar siempre dispuesto al cambio para enfrentar cualquier tipo de retos.

TIPOS DE ACTIVIDADES

Actividad General:

Satisfacer las necesidades de la población y elevar la calidad de vida de los Varguenses.

Actividades Específicas:

- Promover un cambio en el desarrollo productivo del Estado.
- Cambiar la estructura de la ciudad en su realidad física y ambiental.
- Promover el cambio de ciudad de esparcimiento de la capital a ciudad turística del país.
- Elevar la calidad de los litoralenses acelerando el cambio de habitante a ciudadano.
- Promover la democratización, eficiencia y eficacia de los servicios de salud y educación en el Estado.
- Impulsar la viabilidad de la Corporación de Desarrollo del Estado.

- Promover a lo interno de la Organización Estatal una política gerencial participativa orientada al logro del mejoramiento continuo de los sistemas y procesos.

BASES TEÓRICAS

Internet. Evolución histórica

Se denomina Internet a la red mundial de redes de ordenadores conectados entre sí basada en el protocolo común TCP/IP. Sin embargo, el término Internet se refiere también a la comunidad de personas que usan y desarrollan esas redes así como al conjunto de recursos a los que puede accederse mediante ellas.

Pueden distinguirse al menos tres fases en la evolución de la Red: la primera, durante los años 60 y 70, con el nacimiento y desarrollo de las redes con fines militares; la segunda, durante la década de los 80, con la extensión de uso civil en el ámbito académico; y la tercera, desde comienzos de los años 90 hasta la actualidad, en la que se produce la gran expansión comercial y doméstica.

En 1969 la agencia ARPA (Advanced Research Projects Agency), dependiente del Departamento de Defensa de EEUU, creó una infraestructura de redes informáticas llamada ARPANET, que garantizaba la seguridad en la transmisión de la información, incluso en caso de guerra nuclear. Su principal ventaja consistía en que, aunque parte de los nodos fueran dañados o destruidos, el funcionamiento general del resto de la red no se vería afectado.

ARPANET puso por primera vez en contacto a los investigadores, científicos y académicos estadounidenses a través de una red informática. Uno de sus servicios básicos era el correo electrónico. En sus inicios contaba con cuatro nodos; en 1971 tenía ya quince, y en 1972 cuarenta. El crecimiento continuó durante toda la década de los 70, ya que la arquitectura de la red facilitaba el que nuevos nodos y redes se conectaran a ella.

ARPANET se basó en el protocolo de intercambio de paquetes de información NCP (Network Control Protocol) hasta 1982. Posteriormente derivó en el TCP/IP (Transmission Control Protocol/Internet Protocol), un protocolo más versátil que podía ser utilizado en distintas plataformas, y que se sigue empleando en la actualidad.

El año 1979 marca los orígenes, también dentro de la comunidad académica norteamericana de uno de los servicios inicialmente más populares: los grupos de noticias. Mediante una red llamada Usenet, en principio pensada para usuarios de plataformas UNIX, se conectaron una serie de ordenadores con la finalidad de intercambiar información.

Esta red creció y se convirtió en un sistema de intercambio cooperativo y voluntario de noticias, evolucionando hacia grupos de discusión electrónicos. Mientras en algunos lugares es obligatorio pagar cierta cantidad por la recepción de las noticias, Usenet, integrada en Internet, a conseguido mantener su identidad académicas y su espíritu gratuito.

En 1985, la National Science Foundation (NSF) creó NSFNET, una serie de redes informáticas dedicadas a la difusión de los descubrimientos y la educación de Estados Unidos. Basada en los protocolos de comunicación de ARPANET, esta red se ofreció gratuitamente a todas las instituciones educativas y centros de investigación. Esta red creció rápidamente gracias al descubrimiento por parte del público de su potencial y la creación de nuevas

aplicaciones que permitían un acceso más fácil.

Al mismo tiempo, otras redes regionales fueron apareciendo con el fin de poder enlazar el tráfico electrónico de instituciones individuales con la estructura de la red nacional. Corporaciones como Sprint, MCI, IBM y Merit entre otras empezaron a construir sus propias redes, tanto en Estados Unidos como en Europa, redes que finalmente acabarían enlazando con NSFNET.

En Europa, se crea en 1986 RARE, una asociación de redes y usuarios pensada con el ánimo de fomentar el desarrollo armónico de las redes del continente. Proyectos como el COSINE, dependiente de Eureka, aparecen para poner en práctica los objetivos de RARE.

En la segunda mitad de los años 80, diversas firmas comerciales y otros proveedores de red regionales empiezan a hacerse cargo del grueso del tráfico de la red NSFNET, lo que precipita el final de la presencia gubernamental y la emergencia de Internet como un conjunto de redes para uso institucional, académico y progresivamente comercial.

Desde 1989, con el desarrollo de la aplicación World Wide Web originada en el CERN, el uso de la red Internet cobra nuevas dimensiones. Su impulso definitivo se produce desde 1993 con la aparición del primer navegador de interfaz gráfica Mosaic, al que seguirían en 1994 los navegadores Netscape Navigator y Microsoft Explorer, con los que la Web se convierte en la aplicación estrella de Internet.

Las universidades continúan utilizando la red para compartir recursos: memorias de investigación, intercambio de información y comunicación interpersonal. Las multinacionales informáticas se proyectan decididamente sobre el ámbito universitario. IBM, Microsoft y Netscape deciden financiar también la conexión a la Red de los centros universitarios y facilitar el uso de

sus navegadores en los centros docentes.

Vista la previsión de 300 millones de usuarios para el año 2000, las empresas entran de lleno en Internet con fines estrictamente comerciales. Alquilan parcelas de un servidor (porque tener uno es muy costoso) a las multinacionales de la informática. Nacen los catálogos on-line, el comercio electrónico, la banca electrónica, los cursos a través de la Red, etc.

Por conseguir soluciones técnicas y una cierta estandarización de criterios en Internet se crean diversos organismos de carácter no gubernamental. Entre ellos cabe citar la ISOC (Internet Society), sociedad que promueve la distribución global de información sobre la base de la tecnología TCP/IP; el IAB (Internet Advisory Board), consejo de especialistas que estudia y sanciona los protocolos utilizados y emite recomendaciones técnicas ; y el IETF (Internet Engineering Task Force), grupo de voluntarios que aportan ideas y soluciones técnicas.

Internet en Venezuela

En Venezuela, los primeros intentos de conexión a Internet, según Fernández (1998 en: Crecimiento exponencial en Venezuela. Internet World Venezuela. Año 1, Nº 12), se remontan a 1980 cuando la Universidad Simón Bolívar estaba perfectamente familiarizada con la interconexión de máquinas bajo UUCP, luego de la instalación en 1970 de la primera máquina operando bajo el sistema operativo UNIX -basamento de las redes pioneras-. En pleno desarrollo de I TCP/IP, el primer enlace con el exterior se establece a través de la plataforma X25 suministrada por CANTV, aunque, para entonces, problemas de facturación impedían la continuidad de este servicio que proveía FTP, Telnet y correo electrónico a unos 300 usuarios, con un

computador Prime como primer servidor: Velocidad de enlace 300 bits por segundo, suficiente para el uso racional de la herramienta. Fue la Dirección de Información Científica y Tecnológica del Conicit la organización que lideraba los esfuerzos para concretar un proyecto de automatización y concibe el Saicyt o Servicio Automatizado de Información Científica y Tecnológica, que toma el control de la conexión.

El segundo hito importante corresponde al año 1989, cuando se decide desarrollar los servicios sobre una plataforma TCP/IP, es decir, sobre el conjunto de tecnologías que hoy son la base de Internet. Corresponde a Emsca, empresa especializada la primera máquina SUN SPARC que asume el rol de servidor bajo el nombre de "DINO". Posteriormente Pebbles y Ban-Ban sirvieron de nombres para otros servidores. En ese tiempo, la oferta estaba limitada, se hacían charlas de sensibilización para convencer al grueso de la calidad académica de las bondades del servicio ofrecido. Las cuentas eran asignadas siguiendo un listado, en parte para justificar la inversión que se estaba haciendo. Dino se conecta al backbone o espina dorsal de la NSFNET desarrollada en 1986 en Estados Unidos, con una capacidad de 56K bps. En Venezuela se usaba la conexión de Saicyt para accesos a base de datos privados como Dialog, las cuales requerían suscripción. En el año 1992, se realiza la primera conexión de Venezuela a Internet, con un enlace de 19,200 bps que conectaba al Conicit con el JVNC, surgiendo la idea de desarrollar un proyecto nacional que integrara los esfuerzos de interconexión de las Universidades y Centros de Investigación entre sí con el exterior. Después que el marco regulatorio lo permite, a partir de 1994 comienza la explotación comercial del acceso a Internet en Venezuela.

La utilización de Internet se ha propagado lentamente, ofreciendo servicios

de correo-e desde y hacia Internet, ftp y telnet, y luego el acceso a Internet y a CompuServe en una sola sesión. De 300 usuarios a principios de los 80, se estima actualmente un aproximado de 120 mil usuarios conectados en la red. Hoy existen proveedores con más de 6 Mbps de ancho de banda y el perfil del usuario de Internet ha cambiado considerablemente, así como sus hábitos de conexión, debido a lo costoso del servicio. No obstante, se espera un crecimiento de más de medio millón de personas a fines del año, lo cual evidencia la importancia que tiene como medio masivo de comunicación e información.

Desde hace varios años Internet se ha convertido en una alternativa donde personas y empresas de todo el mundo pueden acceder una gran variedad de información y recursos, comunicarse y conducir sus negocios. Con mayor frecuencia las personas utilizan herramientas como el correo electrónico y las páginas *Web* para llevar a cabo procesos de mercadeo, compra y venta de productos.

Otros estudios señalan que en Venezuela el usuario de Internet se divide en dos grupos: el académico, que ha trabajado por 10 años con Internet y aquel que llega después de la apertura comercial del medio (4 años), y pertenece a un grupo que tiene poder adquisitivo, posee tarjetas de crédito e ingresos apetecibles para que los anunciantes les muestren sus productos. Por esto es importante que el comercio en línea se realice con productos asequibles al target que navega en la red

Las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) y sus sistemas dentro del Estado

Es necesario establecer que las tecnologías de la información y Comunicación (TIC's) se entienden como "aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información, de acuerdo con Bologna y Walsh (1997) se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones.

Las TIC's están cambiando la forma tradicional de hacer las cosas, las personas que trabajan en gobierno, en empresas privadas, que dirigen personal o que trabajan como profesional en cualquier campo utilizan las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) cotidianamente mediante el uso de Internet, las tarjetas de crédito, el pago electrónico de la nómina, entre otras funciones; es por eso que la función de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en los procesos de la empresa como manufactura y ventas se han expandido grandemente. La primera generación de computadoras estaba destinada a guardar los registros y monitorear el desempeño operativo de la empresa, pero la información no era oportuna ya que el análisis obtenido en un día determinado en realidad describía lo que había pasado una semana antes.

Los avances actuales hacen posible, de acuerdo con Alter (1999), capturar y utilizar la información en el momento que se genera, es decir, tener procesos en línea. Este hecho no sólo ha cambiado la forma de hacer el trabajo y el lugar de trabajo sino que también ha tenido un gran impacto en la forma en la que las empresas compiten.

Utilizando eficientemente la tecnología de la información se pueden obtener ventajas competitivas, pero es preciso encontrar procedimientos acertados para mantener tales ventajas como una constante, así como disponer de

cursos y recursos alternativos de acción para adaptarlas a las necesidades del momento, pues las ventajas no siempre son permanentes. El sistema de información tiene que modificarse y actualizarse con regularidad si se desea percibir ventajas competitivas continuas. El uso creativo de la tecnología de la información puede proporcionar a los administradores una nueva herramienta para diferenciar sus recursos humanos, productos y/o servicios respecto de sus competidores, y dentro de ello se incluye como es de esperarse a la administración pública, quien está llamada a emplear a fondo la tecnología de la información, ya que ella le permite optimizar la relación que tiene el estado con lo ciudadano, sobre todo si se toma en cuenta lo expresado por Holmes (2003) quién afirmó que: “las percepciones de las personas acerca del gobierno se basan principalmente en el tipo de interacción con la burocracia y la mayoría considera que los trato con el gobierno son un experiencia deprimente” (p. 17). Especialmente cuando en la actualidad las personas valoran su tiempo como para enfrentarse a las molestias de un servicio público lento y poco confiable. De allí la preeminencia que debe darle el estado al La tecnología de la información, pues esta representan una herramienta cada vez más importante en la interacción ciudadano-gobierno.

Por otro lado, en la implementación de un sistema de información intervienen muchos factores siendo uno de los principales el humano, el cual debe estar debidamente capacitado y adiestrado para lograr el éxito en su gestión.

Debido a la importancia esencial de la Información, se deben tomar medidas para administrarla en el mismo sentido en que otros recursos deben controlarse, esto incluye asegurarse de que la información esté disponible cuando se requiera, que sea confiable, exacta y de ser posible con el costo mínimo, sobre todo en los aspectos relacionados con la gestión de operaciones gubernamentales asociadas al aparato burocrático, situación

muy común en la administración pública.

Dentro de contexto de la administración pública, un Sistema de Información que proporcione información oportuna relevante y exacta incrementa la eficiencia y eficacia de las funciones de planeación y control, al tiempo que satisface los requerimiento y demandas de los ciudadanos sin implicar ello el abuso de someterlo a la pérdida de tiempo útil que gasta en innecesarias colas cuando a través de la Internet puede realizar el mismo tramite.

El Estado como organización moderna en todo momento debe contar con sistemas de información que le permitan gestionar la información de manera eficiente, pudiendo de esta manera estar más apto para responder a las necesidades que su entorno le cree y adaptarse a los cambios de manera oportuna.

Además la característica principal de dicho sistema es que debe actuar como un Sistema de Información Estratégico, debido a que son los destinado a dar valor agregado a la ejecución de la tarea o en la consecución de los objetivos asignados a la misión. Mediante ellos el ciudadano entra en contacto directo con el estado, obteniendo respuesta en tiempo real cada vez que necesite tenerla, como por ejemplo la consulta de su estado de inscripción en el Consejo Nacional Electoral.

Por último, el Estado debe verse a sí mismo como un sistema total, compuesto de funciones interdependientes que forman un todo unificado. Por tanto, el objetivo de la integración por lo que respecta a los Sistemas de Información es el de proporcionar un flujo de Información a niveles múltiples y a través de las funciones para apoyar esta interdependencia, y en cuanto al apoyo de las actividades gubernamentales y toma de decisiones, será lo referido a la gestión de la atención al ciudadano; donde se debe asegurar que la información generada sea exacta, confiable y esté disponible en

cualquier instante, lo cual permitirá un incremento en la eficiencia y eficacia, y en la competitividad de cualquiera de sus estructuras administrativas.

La economía digital

El mundo se enfrenta a una nueva era signada por las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), representando tal era un apasionante reto para las organizaciones que deben insertarse en el contexto global. El mundo se ha convertido en nuevo escenario, lo que supone por supuesto, cambios, acelerados muchas veces, en todo el orden: político, social, cultural, etc, que podría significar oportunidades de éxito – o fracaso – para muchos, pero especialmente para aquellos que han sabido acoger a las TIC's como herramienta fundamental para lograr sus objetivos, al haberlas incorporado en su planificación estratégica. Esta situación promete transformar la sociedad en todos sus estadios, lo que supone igualmente, nuevos retos y oportunidades para las organizaciones y personas. El auge de Internet y el boom que ha implicado tener computadores, fluyen a un nivel en el cual el acceso a Internet se ha masificado y que motivado a ello se han creado nuevas fuentes de acceso a la información inimaginables. En base a ello se han desarrollado nuevas tecnologías de acceso y los Gobiernos han influenciado sobremanera esta situación, dado que se ha comprendido la necesidad del uso y aprovechamiento de las nuevas Tecnologías de Información para afrontar los retos que supone una digitalización de los negocios, y por ende, de las economías. Esto ha propuesto la creación de un nuevo escenario económico que implica el uso y manejo de todas estas tecnologías dado que la nueva realidad económica se traduce en nuevos modelos de negocios y en nuevas formas de competir, por lo que las TIC's

se han convertido en herramienta básica para las organizaciones de la nueva economía.

En cuanto a los Gobiernos, Internet puede actuar como elemento democratizador de la sociedad, al facilitar una mayor participación de los ciudadanos en las decisiones que les afecten, tales como sistemas de "votación electrónica" como los ya experimentados en otros países. La economía digital supone una serie de postulados fundamentales, tales como el papel de la información, los cambios en la naturaleza de los trabajos, los nuevos requisitos para la formación de las personas, los cambios en las relaciones de las empresas con sus clientes y proveedores, la globalización de la economía, la intensificación de la competencia, la transición hacia una economía de servicios, la conversión de los productos físicos en productos digitales, la redefinición de los modelos de negocios, la economía de la atención y la importancia del capital intelectual.

Sin embargo, esta realidad, posee igualmente, sus detractores: los problemas originados en la economía digital, por ejemplo, la desconfianza y el fraude electrónico, lo que ha llevado a los Gobiernos, a legislar con mano dura sobre este tema.

Otro aspecto resaltante de las claves de la economía digital, es la gestión del conocimiento en la nueva economía: su flujo, las estrategias para la creación de un almacén de conocimientos y en la medición del capital intelectual. No deja de atacar la dimensión humana y organizativa y la dimensión tecnológica.

Así pues, la interrogante de la preparación para competir en la nueva "Economía Digital" ha venido a acelerar, la capacidad de cambio y adaptación de las organizaciones, ya que aquellas que no estén inmersas en esta corriente digital corren el riesgo de desaparecer. Sin embargo, el

mensaje es de cuidado, lleno de retos y desafíos, pero igualmente de éxito en la medida en que se emplee de la mejor manera.

La era industrial corporativa es historia, y ha surgido un nuevo mercado basado en las tecnologías de información, surgiendo por tanto, nuevas oportunidades y retos para los emprendedores; aunque ello supone peligro, dada la rapidez con la que se crean y cierran empresas de estas características. Así mismo, este cambio acelerado pretende crear la conciencia de la realidad de los nuevos tiempos, lo cual supone desorden y caos para aquellas organizaciones que no han adoptado las TIC's en su planificación estratégica. Por tanto, se necesitan nuevas empresas para la nueva economía con características de digital – global.

Así pues, surge una nueva economía plagada de mitos y realidades solo capaces de ser sobrellevados con la persistencia que supone, la aceptación y manejo del cambio.

Por otro lado, coexiste el lado oscuro de la era de la inteligencia en red: el peligro de quedar rezagado en la era de la información, los desequilibrios que causa el cambio, la destrucción de la privacidad, lo inequitativo de la distribución de los ingresos, hasta la penetración de la pornografía en los hogares así como su impacto en la calidad de vida.

Son en total, doce los temas de la nueva economía, temas necesarios para transformar los negocios en la nueva era: El conocimiento, la digitalización, la virtualización, la molecularización, la integración e interconexión en red, la desintermediación, la convergencia, la innovación, el consumismo, la inmediatez, la globalización y la discordancia. Estos temas están íntimamente ligados y relacionados a la nueva economía, nueva empresa y nuevas tecnologías usadas en las organizaciones modernas. Requiere igualmente, la formación de individuos efectivos, altamente motivados,

inteligentes y capaces de conformar equipos de alto desempeño, con la finalidad de generar organizaciones integradas, empresas ampliadas y negocios capaces de integrarse en red adaptados a la economía digital.

La economía digital plantea también, los cambios fundamentales que supone la nueva tecnología: de lo analógico a lo digital, de la tecnología tradicional de semiconductores a la de microprocesadores, de la computación tipo anfitrión a la de cliente / servidor, del escenario de trayectoria de banda estrecha a la superautopista de la información. Del dispositivo de acceso no inteligente al dispositivo de información. De los datos, texto, voz e imagen separada a la multimedia, de los sistemas “propietario” a los sistemas “abiertos”, de las redes no inteligentes a las redes inteligentes, de la computación artesanal a la computación orientada a objetos.

Así pues, la economía digital en sentido ampliado – sector público, sector privado y resto del mundo – supone el abordaje de los negocios interconectados en red y su funcionamiento, así como sus aplicaciones a la salud, transporte de bienes, la generación de conocimiento, el diseño digital de bienes y finalmente el diseño y venta de bienes de forma digital. El gobierno electrónico es uno de los puntos relevantes en la economía digital: Lo burocrático en la era industrial, el gobierno interconectado en red para la era de la inteligencia en red, la renovación administrativa, la transferencia digital integrada de beneficios, el acceso digital integrado a la información gubernamental, las iniciativas de información fomentadas por el gobierno, el proceso gubernamental de archivos, informes y pagos tributarios, las redes nacionales y globales de cumplimiento de la ley de seguridad pública, las iniciativas de comunicación gobierno / cliente.

Por otro lado, la economía digital sienta las bases de cómo hacer funcionar la red, lo que implica el movimiento digital de los seres humanos, así como el aprendizaje, lo que devenga en generación de conocimiento, así como del

liderazgo necesario para la transformación: la nueva industria de los medios de comunicación, el liderazgo en los negocios en red y el liderazgo para la frontera digital.

Finalmente, como todo cambio, la economía digital plantea nuevas responsabilidades. Y nuevas responsabilidades surgidas precisamente del nuevo modelo de negocios basado en las TIC's: los empleos y los cargos, el acceso y la equidad, la calidad de vida, la democracia electrónica y el nuevo cuerpo político, la autopista de la información, la macroeconomía, la nación y el estado, la transformación de la sociedad, el liderazgo para la transformación de la sociedad y los negocios necesarios para la transformación.

Los cuatro pilares fundamentales de preparación para la red

La nueva era económica signada por la economía digital ha ejercido presión en las organizaciones y en la forma en como ejecutan sus negocios. Son muchos quienes han invertido grandes sumas de dinero en la tecnología para optimizar sus procesos, sin embargo, continúan experimentando la falta de enlace entre las funciones o unidades funcionales principales de la organización. Esto les impide tener un desempeño óptimo adecuado para los retos que supone la economía digital. Adicional a esto, la tecnología por si sola no es la panacea a los problemas que confrontan las organizaciones, sin la unión de un conjunto de factores como las capacidades, el liderazgo y el modelo de negocios vigente en cada organización. Estos cuatro ejes de acción son quienes permitirán a las organizaciones prepararse adecuadamente para los retos que supone, la economía digital.

Así pues, las empresas a nivel general, no están preparadas para estos retos, por lo que se hace necesario discutir a profundidad en cada una en particular, y adaptar estos cuatro pilares de forma personalizada a cada organización. Estos cuatro pilares son esenciales para el éxito en la era de cambios.

Por tanto, la economía basada en Internet está teniendo un impacto global, influyendo tanto en las empresas como en los gobiernos. Los líderes empresariales son conscientes del papel que juega Internet en la competitividad, y en la capacidad de sobrevivir y adaptarse a los cambios futuros. Para ser competitivos, se requiere entonces aprovechar las ventajas que ofrecen las TIC's. La preparación para la red plantea obtener provecho de seis factores fundamentales al momento de construir negocios basados en Internet: los clientes, la globalización, alianzas, empleados, cultura y acceso.

Hartman & Sifonis (2000) plantean que los cuatro pilares que han de estar presentes en las organizaciones, que garanticen afrontar con éxito los retos que supone la economía digital son: tecnología, liderazgo, modelo de negocio y capacidades. La economía basada en Internet está creando muchas oportunidades, las organizaciones que no lo vean así están condenadas a dejarse arropar por la ola de las TIC's. Así pues, la preparación para el uso y aprovechamiento de la red, es una combinación de factores diferente para cada empresa, basada en cuatro pilares fundamentales que permiten a las organizaciones implantar procesos de alto valor, focalizados, auditables cuya responsabilidad está convenientemente identificada. Dichos factores (o dimensiones) son los siguientes:

Liderazgo

Trata del liderazgo presente: Líderes modernos y capaces de adaptarse a la nueva forma de hacer negocios, líderes que optimizan en primer lugar los procesos de negocio, aceptan la ambigüedad y el caos, modelan el e-business de arriba abajo, evitan la aproximación gradual, ejecutan rápidamente, se acostumbran a pensar de manera anti-intuitiva, se comunican de manera adecuada, cultivan una cultura de compartir la información y exhiben los principios del liderazgo. En síntesis poseen una visión de futuro íntimamente ligada al cambio y a la penetración de las TIC's

El [liderazgo](#) es un tema crucial hoy en día en donde las fronteras se han abierto al [comercio](#) global; donde las [organizaciones](#) y [empresas](#) permanentemente se encuentran en una constante lucha por ser cada vez más competitivas, lo que ha generado que las personas que las conforman sean eficientes y capaces de dar mucho de si para el bienestar de [la organización](#) o [empresa](#). Al hablar de [organizaciones](#) y personas es indispensable mencionar a los conductores, los líderes de hoy, aquellos que logran el [éxito](#) de sus organizaciones y que orientan a sus subordinados a conseguirlo. El [líder](#) como toda [persona](#) posee muchos defectos y virtudes que debe conocer; esto implica mirar primero dentro de uno mismo, conocerse para luego entender a los demás y reflejar lo que quiere lograr, lo que busca alcanzar con los demás para conseguir el [éxito](#). Este [análisis](#) nos llevara a entendernos para luego conocer a los demás y de esta forma mejorar nuestro [desempeño](#) como líderes que somos, sea para beneficio [personal](#) y/o de nuestra [organización](#).

Aunque hay para quienes "administración " y "liderazgo" son sinónimos, debe hacerse una distinción entre ambos términos. Par efectos reales, puede haber líderes de [grupos](#) no organizados en absoluto, mientras que sólo puede haber administradores, tal como los concebimos aquí, en condiciones

de [estructuras](#) organizadas generadoras de [funciones](#). Distinguir entre [liderazgo](#) y [administración](#) ofrece importantes ventajas analíticas. Permite singularizar el liderazgo para su estudio sin la carga de requisitos relativos al tema, mucho más general, de [la administración](#). El liderazgo es un aspecto importante de [la administración](#). La capacidad para ejercer un liderazgo efectivo es una de las claves para ser [administrador](#) eficaz; así mismo, el pleno ejercicio de los demás elementos esenciales de la [administración](#) (la realización de la labor administrativa con todo lo que ésta entraña) tiene importantes consecuencias en la certeza de que un [administrador](#) será un [líder](#) eficaz, los administradores deben ejercer todas las [funciones](#) que corresponden a su [papel](#) a fin de combinar [recursos humanos](#) y [materiales](#) en el cumplimiento de [objetivos](#). 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.

La esencia del liderazgo son los seguidores. En otras palabras, lo que hace que una [persona](#) sea líder es la disposición de la gente a seguirla. Además, la gente tiende a seguir a quienes le ofrecen [medios](#) para la satisfacción de sus deseos y necesidades. El liderazgo y [la motivación](#) están estrechamente interrelacionados. Si se entiende la [motivación](#), se apreciará mejor qué desea la gente y la razón de sus [acciones](#).

Según el [Diccionario](#) de la [Lengua](#) Española (1986), liderazgo se define como la [dirección](#), jefatura o conducción de un partido político, de un [grupo](#) social o de otra colectividad. El [Diccionario](#) de [Ciencias](#) de la [Conducta](#) (1956), lo define como las "cualidades de [personalidad](#) y capacidad que favorecen la guía y el [control](#) de otros individuos".

Otras definiciones son: -"El liderazgo es un intento de influencia interpersonal, dirigido a través del [proceso](#) de [comunicación](#), al logro de una o varias metas"

Existen casi tantas definiciones del liderazgo como personas que han tratado de definir el [concepto](#). Así pues, se entenderá el liderazgo como el [proceso](#) de dirigir las actividades laborales de los miembros de un [grupo](#) y de influir en ellas. Esta definición tiene cuatro implicaciones importantes.

En primer término, el liderazgo involucra a otras personas; a los empleados o seguidores. Los miembros del grupo; dada su voluntad para aceptar las órdenes del líder, ayudan a definir la posición del líder y permiten que transcurra el proceso del liderazgo; sino hubiera a quien mandar, las cualidades del liderazgo serían irrelevantes.

En segundo el liderazgo entraña una [distribución](#) desigual del [poder](#) entre los líderes y los miembros del grupo. Los miembros del grupo no carecen de [poder](#); pueden dar forma, y de hecho lo hacen, a las actividades del grupo de distintas maneras. Sin embargo, por regla general, el líder tendrá más poder.

El tercer aspecto del liderazgo es la capacidad para usar las diferentes formas del poder para influir en la [conducta](#) de los seguidores, de diferentes maneras. De hecho algunos líderes han influido en los soldados para que mataran y algunos líderes han influido en los empleados para que hicieran sacrificios personales para provecho de la compañía. El poder para influir nos lleva al cuarto aspecto del liderazgo.

El cuarto aspecto es una combinación de los tres primeros, pero reconoce que el liderazgo es cuestión de [valores](#). James MC Gregor Burns argumenta que el líder que para por alto los componentes morales del liderazgo pasará a la [historia](#) como un malandrín o algo peor. El liderazgo [moral](#) se refiere a [los valores](#) y requiere que se ofrezca a los seguidores suficiente [información](#) sobre las alternativas para que, cuando llegue el momento de responder a la propuesta del liderazgo de un líder, puedan elegir con [inteligencia](#).

Chiavenato, Idalberto (1993), Destaca lo siguiente:

"Liderazgo es la influencia interpersonal ejercida en una situación, dirigida a través del proceso de [comunicación](#) humana a la consecución de uno o diversos [objetivos](#) específicos".

Cabe señalar que aunque el liderazgo guarda una gran relación con las actividades administrativas y el primero es muy importante para la segunda, el [concepto](#) de liderazgo no es igual al de administración. Warren Bennis, al escribir sobre el liderazgo, a efecto de exagerar la diferencia, ha dicho que la mayor parte de las organizaciones están sobreadministradas y sublidereadas. Una persona quizás sea un [gerente](#) eficaz (buen planificador y administrador) justo y organizado-, pero carente de las habilidades del líder para motivar. Otras personas tal vez sean líder eficaces – con habilidad para desatar el entusiasmo y la devoción --, pero carente de las habilidades administrativas para canalizar la energía que desatan en otros. Ante los desafíos del compromiso dinámico del mundo actual de las organizaciones, muchas de ellas están apreciando más a los gerentes que también tiene habilidades de líderes.

El liderazgo es importante por ser la capacidad de un jefe para guiar y dirigir. Una [organización](#) puede tener una [planeación](#) adecuada, [control](#) y [procedimiento](#) de organización y no sobrevivir a la falta de un líder apropiado. Es vital para la supervivencia de cualquier negocio u organización. Por lo contrario, muchas organizaciones con una [planeación](#) deficiente y malas [técnicas](#) de organización y control han sobrevivido debido a la presencia de un liderazgo dinámico.

A medida que cambian las condiciones y las personas, cambian los estilos de liderazgo. Actualmente la gente busca nuevos tipos de líder que le ayuden a lograr sus metas. Históricamente han existido cinco edades del liderazgo (y actualmente estamos en un periodo de transición hacia la sexta). Ellas son:

1. Edad del liderazgo de conquista. Durante este período la principal amenaza era la conquista. La gente buscaba el jefe omnipotente; el mandatario despótico y dominante que prometiera a la gente [seguridad](#) a [cambio](#) de su lealtad y sus [impuestos](#).
2. Edad del liderazgo comercial. A comienzo de la edad industrial, la [seguridad](#) ya no era la [función](#) principal de liderazgo la gente empezaba a buscar aquellos que pudieran indicarle como levantar su nivel de vida.
3. Edad del liderazgo de organización. Se elevaron los estándares de vida y eran más fáciles de alcanzar. La gente comenzó a buscar un sitio a donde "pertenecer". La medida del liderazgo se convirtió en la capacidad de organizarse.
4. Edad del liderazgo e [innovación](#). A medida que se incrementa la tasa de [innovación](#), con frecuencia los [productos](#) y [métodos](#) se volvían obsoletos antes de salir de la junta de planeación. Los líderes del momento eran aquellos que eran extremadamente innovadores y podían manejar los [problemas](#) de la creciente celeridad de la obsolescencia.
5. Edad del liderazgo de la [información](#). Las tres últimas edades se han desarrollado extremadamente rápido (empezó en la década del 20). Se ha hecho evidente que en ninguna compañía puede sobrevivir sin líderes que entiendan o sepan como se maneja la información. El líder moderno de la información es aquella persona que mejor la procesa, aquella que la interpreta más inteligentemente y la utiliza en la forma más moderna y creativa.
6. Liderazgo en la "Nueva Edad". Las [características](#) del liderazgo que describiremos, han permanecido casi constante durante todo el siglo

pasado. Pero con la mayor [honestidad](#), no podemos predecir qué habilidades especiales van a necesitar nuestros líderes en el futuro. Podemos hacer solo conjeturas probables. Los líderes necesitan saber cómo se utilizan las [nuevas tecnologías](#), van a necesitar saber cómo pensar para poder analizar y sintetizar eficazmente la información que están recibiendo, a pesar de la nueva [tecnología](#), su dedicación debe seguir enfocada en el individuo. Sabrán que los líderes dirigen gente, no cosas, números o [proyectos](#). Tendrán que ser capaces de suministrar lo que la gente quiere con el fin de motivar a quienes están dirigiendo. Tendrán que desarrollar su capacidad de escuchar para describir lo que la gente desea. Y tendrán que desarrollar su capacidad de proyectar, tanto a corto como a largo plazo, para conservar un margen de [competencia](#).

Estilos de Liderazgo

Cuando ya le ha sido asignada la [responsabilidad](#) del liderazgo y la [autoridad](#) correspondiente, es tarea del líder lograr las metas trabajando con y mediante sus seguidores. Los líderes han mostrado muchos enfoques diferentes respecto a cómo cumplen con sus responsabilidades en relación con sus seguidores. El enfoque más común para analizar el [comportamiento](#) del líder es clasificar los diversos [tipos de liderazgo](#) existentes. Los estilos varían según los deberes que el líder debe desempeñar solo, las responsabilidades que desee que sus superiores acepten y su compromiso filosófico hacia la realización y cumplimiento de las expectativas de sus subordinados. Se han usado muchos términos para definir los estilos de liderazgo, pero tal vez el más importante ha sido la [descripción](#) de los tres

estilos básicos: el líder autócrata, el líder participativo y el líder de rienda suelta.

Un líder autócrata asume toda la [responsabilidad](#) de la [toma de decisiones](#), inicia las acciones, dirige, motiva y controla al subalterno. La decisión y la gula se centralizan en el líder. Puede considerar que solamente él es competente y capaz de tomar decisiones importantes, puede sentir que sus subalternos son incapaces de guiarse a sí mismos o puede tener otras razones para asumir una sólida posición de [fuerza](#) y control. La respuesta pedida a los subalternos es La obediencia y adhesión a sus decisiones. El autócrata observa los niveles de [desempeño](#) de sus subaltenos con la esperanza de evitar desviaciones que puedan presentarse con respecto a sus directrices.

Cuando un líder adopta el estilo participativo, utiliza la consulta, para practicar el liderazgo. No delega su derecho a tomar decisiones finales y señala directrices específicas a sus subalternos pero consulta sus ideas y opiniones sobre muchas decisiones que les incumben. Si desea ser un líder participativo eficaz, escucha y analiza seriamente las ideas de sus subalternos y acepta sus contribuciones siempre que sea posible y práctico. El líder participativo cultiva la [toma de decisiones](#) de sus subalternos para que sus ideas sean cada vez más útiles y maduras.

Impulsa también a sus subalternos a incrementar su capacidad de auto control y los insta a asumir más responsabilidad para guiar sus propios esfuerzos. Es un líder que apoya a sus subalternos y no asume una postura de dictador. Sin embargo, la autoridad final en asuntos de importancia sigue en sus manos.

Cuando el líder adopta el sistema de rienda suelta, el líder delega en sus subalternos la autoridad para tomar decisiones Puede decir a sus seguidores

"aquí hay un trabajo que hacer. No me importa cómo lo hagan con tal de que se haga bien". Este líder espera que los subalternos asuman la responsabilidad por su propia [motivación](#), guía y control. Excepto por la estipulación de un número mínimo de reglas, este estilo de liderazgo, proporciona muy poco contacto y apoyo para los seguidores. Evidentemente, el subalterno tiene que ser altamente calificado y capaz para que este enfoque tenga un resultado final satisfactorio.

Desde luego, existen diversos grados de liderazgo. En una época, algunos autores y administradores separaban uno de estos estilos de liderazgo y lo promovían como la panacea para todas las necesidades de [supervisión](#). La mayoría dio énfasis a la administración participativa, aunque el estilo autócrata tuvo varios defensores que lo promovían como la única técnica eficaz. Ocasionalmente existen promotores del estilo de rienda suelta que afirman que es un estilo singularmente provechoso. Las tendencias más recientes enfatizan la necesidad de adaptación y flexibilidad en el uso de los estilos de liderazgo, como oposición al perfeccionamiento de uno solo de dichos estilos." Se cree que en la [sociedad dinámica](#) actual son raros los administradores cuyos pensamientos y preferencias sean completamente iguales y los trabajadores que tengan idénticas capacidades y necesidades. Y casi nunca hay dos organizaciones que tengan metas y objetivos idénticos. Debido a esto, por lo general se recomienda que el administrador tome en cuenta una serie de factores para determinar qué estilo de liderazgo es apropiado para cada situación.

En pocas palabras, un estilo de liderazgo será más eficaz si prevalecen determinados factores situacionales, en tanto que otro estilo puede ser más útil si los factores cambian.

Entendemos el líder por las siguientes [características](#).

El líder debe tener el [carácter](#) de miembro, es decir, debe pertenecer al grupo que encabeza, compartiendo con los demás miembros los patrones culturales y significados que ahí existen.

La primera significación del líder no resulta por sus rasgos individuales únicos, universales (estatura alta, baja, aspecto, voz, etc.).

Sino que cada grupo considera líder al que sobresalga en algo que le interesa, o más brillante, o mejor organizador, el que posee más tacto, el que sea más agresivo, más santo o más bondadoso.

Cada grupo elabora su prototipo ideal y por lo tanto no puede haber un ideal único para todos los grupos. d) En cuarto lugar. El líder debe organizar, vigilar, dirigir o simplemente motivar al grupo a determinadas acciones o inacciones según sea la necesidad que se tenga. Estas cuatro cualidades del líder, son llamadas también carisma.

Por último, otra exigencia que se presenta al líder es la de tener la oportunidad de ocupar ese rol en el grupo, si no se presenta dicha posibilidad, nunca podrá demostrar su capacidad de líder.

El líder de este nuevo siglo, se anticipa a los cambios y acepta de forma positiva cada [cambio](#) que se le presenta. Visualiza y percibe cada cambio como una oportunidad y un reto. A continuación mostrare una figura que indica las habilidades requeridas para manejar los cambios. (ver figura 3).

Finalmente todo líder debe:

-Comprender las tendencias económicas y [políticas](#) del entorno y su impacto en la administración y en la [estrategia](#) de la organización.

-Poseer capacidad para formular [estrategias](#).

-Identificar los factores clave para la implementación de cambios organizacionales.

-Fomentar una [cultura](#) de [servicio al cliente](#) interno y externo de la institución o [empresa](#).

-Rediseñar [procesos](#), implementar [el aprendizaje](#) organizacional, tener una mayor apertura al enfoque del "[empowerment](#)" (dar poder).

Saber autoevaluarse para conocer el impacto de sus estilos de liderazgo y la identificación de metas personales para mejorar la [calidad](#) de su contribución a su institución o empresa pública.

Modelo Empresarial

Se refiere a la organización para el e-business como cuestión central que resume el modelo empresarial. Presenta íntima relación con los procesos internos y la estructura de la organización. Dicha estructuración obedece y se adecua al modelo empresarial y el marco operativo, los procesos de toma de decisiones, la directivas y los estándares, los objetivos y las métricas, la responsabilidad y los principios del modelo empresarial, los cuales son la creación de equipos de alto desempeño, la exigencia de resultados, el fomento del uso de las aplicaciones e-business y el protagonismo del departamento de las TIC's en las organizaciones.

Las empresas están incorporando nuevos conceptos en su gestión: Internet y las Nuevas Tecnologías, la gestión de recursos humanos y del conocimiento, la globalización, el mayor poder en el cliente, el cambio constante, la gestión de la innovación, etc.

Estos elementos que se van integrando en la gestión empresarial, obligan al modelo de negocio tradicional a evolucionar hacia nuevos modelos de gestión mejorando así la competitividad y los resultados empresariales.

Y estos conceptos pueden ser especialmente importantes en un momento como el actual en el que, ante el más que probable enfriamiento económico, la empresa ha de optimizar la gestión de sus recursos.

Estos son los conceptos que más afectan a la gestión empresarial:

- La tecnología bien gestionada puede y debe ser una ventaja de la empresa sobre sus competidores. Tecnologías emergentes como Internet, los sistemas de información, el comercio electrónico, dispositivos móviles, etc., aportan grandes posibilidades para el desarrollo de la empresa, siempre que se tengan en cuenta cuáles son los recursos y necesidades de cada organización.
- Los recursos humanos son el mayor activo de las empresas y se han de gestionar como tales. Por ello, el liderazgo y la capacidad para atraer y retener a los mejores profesionales son elementos críticos.
- La globalización es un elemento de creciente importancia debido a que cada vez, los clientes, los competidores y los proveedores son más globales.
- El enfoque al cliente y la innovación están pasando de ser recomendables a ser indispensables. Estos elementos tienen que ser compartidos por todos los individuos de la organización e introducidos en la cultura empresarial.

La respuesta a la pregunta de si están las organizaciones preparadas para incorporarlos a su actual modelo de gestión es que las empresas están haciendo mucho, pero les queda mucho más por hacer. Es cierto que los modelos tradicionales funcionan. De hecho, las empresas han funcionado durante muchos años con ellos consiguiendo resultados positivos ejercicio tras ejercicio.

Pero, ¿se podrían mejorar los resultados y la rentabilidad empresarial incorporando nuevos elementos al modelo de negocio tradicional?. La respuesta es claramente afirmativa.

En el área de tecnología, aunque es cierto que el uso de los sistemas de información ha crecido considerablemente en los últimos años y que la mayoría de las empresas los utilizan, la postura actual ante Internet, comercio electrónico, dispositivos móviles, etc., es de expectación y de cierta desconfianza.

Estos nuevos conceptos no han de ser vistos como elementos tecnológicos, sino como importantes oportunidades para mejorar resultados. La tecnología siempre ha de ser vista como una herramienta para optimizar negocios y no como un fin en sí misma.

Por ello, las empresas necesitan “alianzas” para mejorar sus modelos de gestión, desarrollando esta transición de manera no traumática y consiguiendo mejorar sus resultados desde el primer momento. Necesitan aliados que les ayuden tanto en el área de dirección como en el área tecnológica para obtener soluciones integrales.

Capacidades

La predisposición y actitud hacia los cambios, la adaptación a los mismo, la capacidad de respuesta a los planes de implantación de las TIC's en las organizaciones, así como la creación o disolución de alianzas estratégicas.

Las capacidades serán entonces, las aptitudes, fortalezas, agilidad y posibilidades cohesionantes para impulsar a las organizaciones al uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de información y comunicación).

Una característica especial de las empresas de la vieja economía, es su lentitud de adaptación a los cambios. Por otro lado, las empresas de la nueva economía, deben ser más ágiles, raudas y veloces en el cambio, así como la necesidad de olfato para avizorar los cambios. Por otro lado, deben contar con la capacidad de adaptarse a los nuevos mercados, de mejorar los procesos operativos y de identificar las oportunidades que puedan presentarse.

La importancia de la capacidad de respuesta y adquisición de tecnología por parte de las organizaciones implica, el aprendizaje y la asimilación tecnológica para así realizar las adaptaciones y mejoras necesarias para que ellas se mantengan, sobrevivan o compitan en el mundo moderno y globalizado imperante.

Conviene que la gerencia entienda y asuma que la capacidad tecnológica requiere la definición y aplicación de políticas de desarrollo tecnológico, que involucren a todos los recursos de la empresa, desde el obrero hasta la gerencia que todo lo decide y lo domina. Dependiendo de la empresa, el desarrollo de la capacidad tecnológica implica la participación de la diversidad de los recursos humanos que en ella se desempeñan, tanto del nivel gerencial como de nivel medio y operativo. Todos en la organización son necesarios y deben estar debidamente preparados para desempeñar eficientemente el papel que les corresponde en ese proceso: búsqueda y rastreo de información, evaluación y selección, negociación, aprendizaje y asimilación tecnológica. De aplicar e implantar estas políticas, en el mediano o largo plazo, depende el hecho de alcanzar un desarrollo propio de adaptación y mejoras que llevará a la innovación de productos y maquinarias, impulsando a la empresa, con el apoyo de políticas de comercialización y mercadeo, a ser competitivas y penetrar en nuevos mercados, nacionales o internacionales.

Tecnología

Uno de los pilares fundamentales del éxito de la economía digital, ya que permite la construcción de bases robustas y la creación de nuevas soluciones de e-business. Para ello se deben respetar los siguientes principios: capacidad de construir e implantar estándares en toda la empresa, infraestructura capaz de ser re potenciada, estrategia tecnológica dirigida por criterios empresariales, lo simple ante todo, recursos humanos alineados con los objetivos empresariales y un modelo maduro para decidir si se debe comprar o desarrollar.

Siguiendo la transformación de la sociedad, primero, se reconocieron las palabras técnica y [ciencia](#), eran las más expresivas del avance y [la memoria](#) colectiva da por sentado que la tecnología sólo alcanzó preponderancia en la contemporaneidad.

Aún cuando se emplea generalizadamente, el significado es esquivo. Se entiendo por tecnología el conjunto de conocimientos aplicables, repetitivos y vendibles que va descubriendo el [hombre](#) y que luego los encauza a transformar, utilizar, aprovechar o explotar los [recursos](#). Habitualmente se asocia con actividades militares o empresariales muy elaboradas; a pesar de eso, también se extiende a detalles de la cotidianidad. Por ejemplo, es tecnología la manera como interactuamos unos con otros, la forma como se construyen las relaciones con los [clientes](#) y el modo como se distribuyen los [productos](#) y [servicios](#). Se entenderá que tiene una [escala](#) que abarca desde lo rudimentario hasta los aspectos más espinosos.

Se habla de brecha como si se tratara de una herida recién abierta. Lo cierto es que la brecha tecnológica la comenzaron a cavar el ferrocarril, las

[máquinas](#) de [producción](#) en serie de productos tangibles como las de [manufactura](#), automotrices, eléctrica, aérea, etc. Particularmente, la de las [comunicaciones](#) en su versión actual la inició el [teléfono](#) y la continuaron los [satélites](#), la [robótica](#), los cohetes y la culminó el [computador](#).

Sin presentirlo desde cuando el hombre se valió de [medios](#) diferentes de los que estaba dotado para subsistir inició el [proceso](#) de consolidación de la tecnología. Desde entonces ha librado una batalla tenaz y las naciones que anticiparon o precipitaron el despegue son las mismas que se mantienen orientando el progreso de la humanidad y la hegemonía se ha perpetuado.

Las tecnologías que el hombre usó en los primeros tiempos -primitivas-ahora se juzgarán rudimentarias, burdas; más en su momento impactaron a la sociedad de entonces como las modernas desconciertan.

Si bien en principio las naciones más avanzadas han conseguido el progreso siguiendo básicamente las mismas etapas, unas las sortearon mejor que otras; no solamente por las ventajas que le ofrecían los recursos con que la [naturaleza](#) las había dotado sino también y, principalmente, debido a la decisión de los gobiernos y al empuje de sus gentes. Sobre esos dos pivotes descansa el progreso de la humanidad. En este aspecto, no es necesario acudir a malabarismos forzados ya que la historia lo ha demostrado a través de la experiencia, las iniciativas definitivas las han emprendido los gobiernos; porque, es posible que haya personas aisladas interesadas o conscientes de lo que está ocurriendo, pero quien cuenta con mayor [información](#) y puede mirar desde mejor [óptica](#) son quienes encabezan los gobiernos.

Esas naciones tomaron la ventaja desde el principio: a la brecha digital le abrió camino primero el acelerado proceso de [desarrollo](#), le siguió la [revolución industrial](#) y más tarde la tecnológica. Tirando del mismo cordel al llegar al borde, al último nodo de la [red](#), se converge en la brecha digital. Al

fin y al cabo -en el fondo- no es sino una prolongación de la industrialización aun cuando observada detalladamente se trata de una manifestación que provocará perturbaciones imprevistas. Luego, el [papel](#) de la historia se ha limitado a recordar que la brecha digital no es un [parto](#) retardado o una encrucijada a la que se llegó por obra de la casualidad, sino, un pasaje obligado del devenir, un retazo del collage de la compleja [arquitectura](#) de la sociedad actual.

A través del [tiempo](#) se ha logrado comprobar que los adelantos tecnológicos han proporcionado ventajas competitivas a los [grupos sociales](#) que los impulsaron. La brecha tecnológica -como ya quedó establecido- se abrió desde los albores de las primeras [organizaciones](#) humanas concediéndoles prerrogativas que las convirtieron en polos de [dominio](#) que se han distanciado hasta llegar a establecer diferencias inalcanzables entre los países que vieron a tiempo la [dirección](#) en que viajaba el progreso y los que no se percataron y hoy aparecen rezagados a la vera del camino. La apertura de la brecha se fue profundizando atrofiando los mecanismos de reacción temprana y al final creando abismos sociales que ahora se constituyen en el principal impedimento para reincorporarse, al tiempo que se acentúan las diferencias quedando como residuo una [actitud](#) que ha asumido todas las dimensiones de vicio.

Profundidad de la brecha digital.

La versión moderna de la brecha tecnológica es la brecha digital, expresión que se acuñó para describir las limitaciones de acceso a las [nuevas tecnologías](#) de la información: [telecomunicaciones](#) e [informática](#). La apertura

de la brecha digital la inició el teléfono análogo, la apuntaló el computador y terminaron ahondándola [internet](#) y la [revolución](#) de las comunicaciones.

La vía preferencial para tener acceso a la autopista digital es el teléfono. A medida que aumente la proporción de [población](#) colgada a la red telefónica se apresurará el tránsito a las nuevas tecnologías. La conexión a internet se constituirá en el indicador [líder](#) del progreso. En virtud de esta realidad no es difícil admitir que en esta era, en la del [conocimiento](#), las diferencias no se establecerán entre ricos y pobres sino entre alfabetos -los conectados a la red- y los que no lo están, los analfabetas. Internet y el [e-business](#) son las [herramientas](#) más poderosas de esta nueva ola que controvierde las convenciones tradicionales.

El nexo entre la brecha tecnológica y digital con el [desarrollo económico](#) de las naciones es evidente. Las que impulsen estos [proyectos](#) -tal como ya ocurrió- serán las que estarán labrando mejor futuro. Y, ratificando la regla, aquí también son las naciones más desarrolladas las que están canalizando mayores recursos y esfuerzos para montar la infraestructura. Contrariamente, en las de retaguardia surgen obstáculos de toda naturaleza que impiden ver la [luz](#) en el fondo del túnel. Se reincide, porque el fenómeno se realimenta a sí mismo, se vuelve pernicioso y traba el [sistema](#).

El Gobierno Electrónico

El gobierno electrónico es un término genérico que se refiere a cualquier función o proceso gubernamental llevado adelante en forma digital sobre Internet. En general, los gobiernos, tanto a nivel local, de estado o central, crean sitios Web centralizados desde donde el público pueda encontrar información pública, realizar trámites y contactar representantes del gobierno.

Mediante este mecanismo se establecen formas una forma de relación entre los ciudadanos y las Administraciones Públicas; y entre estas últimas, realizadas mediante tecnologías de la información y de las telecomunicaciones. Ejemplos la declaración de impuestos a través de Internet que se realiza a través del portal del Servicio Nacional Integrado de Administración Aduanera y Tributario (SENIAT), o los servicios de información y tramitación ofrecidos a través de los sitios web de las Administraciones Públicas, dentro de los cuales destacan el Sistema Nacional de Contratista, por mencionar alguno.

Con respecto a esto, Davis (2003) afirmó que “el gobierno electrónico puede transformar la relación recíproca que los ciudadanos y las empresas mantienen con el gobierno. (Documento en línea), donde se avizora el enorme potencial que tiene el uso de la tecnología de la información en el gobierno sobre la economía. El autor anteriormente citado considera que el gobierno electrónico no es sólo una teoría o un concepto; sino que es una realidad en aplicación, cuya principal característica es que puede mejorar la eficacia y reducir los costos de los gobiernos, además de servir mejor a los ciudadanos, sobre todo al aliviarle al público las largas colas que se forman al momento de realizar los trámites, que en el caso nacional, puede mencionarse como ejemplo, las tramitaciones que se hacían de solicitudes de pasaporte la cual gracias al uso de la tecnología de la información y sus sistemas dentro del contexto del gobierno electrónico le permitió a la Oficina Nacional de Identificación y Extranjería (ONIDEX) implementar un nuevo sistema por Internet para la entrega del pasaporte venezolano, minimizando las colas y los procedimientos burocráticos, cuestión esta que comenzó su funcionamiento a partir del lunes 19 de Septiembre de 2005.

Por otro lado, el término gobierno electrónico también es eufemístico, en el sentido de que no abarca solo al ejecutivo, sino que con el se hace

referencia a todo el estado, es decir, a todos los poderes, en tal sentido el termino también involucra: al poder judicial, el poder legislativo, el poder electoral, el poder moral, las empresas e instituciones gubernamentales cualquiera que sea su naturaleza.

Por otro lado, el gobierno electrónico es visto por muchos como una gran oportunidad tecnológica para la reforma de las relaciones de los poderes del Estado y los ciudadanos; lo que a su vez supone costos importantes respecto a la implantación de la infraestructura y de la formación de los recursos humanos necesarios para su desarrollo, ya que para que exista un gobierno digital tiene que haber una infraestructura implantada de tecnología de información y comunicación, redes ópticas, trazos en el territorio de una ciudad, en un estado, y en todo el territorio nacional, con el aditivo que debe poseer una funcionalidad integrada para que se concrete el desarrollo del gobierno digital, estando el mismo gestionado por recursos humanos capacitados para operarlas y trabajar con tecnologías de la información y comunicación de última generación.

El Gobierno Electrónico que, según el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) no es más que "aquellas actividades basadas en las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) y en particular Internet, que el Gobierno desarrolla, para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer a las acciones de Gobierno de un marco más transparente." Supone un conjunto de Beneficios que según Mendoza (2005) son los siguientes:

(..omissis..) "Mejora los servicios ofrecidos al ciudadano, coadyuva al desarrollo de la educación y la salud, mejora los tiempos de respuestas a las solicitudes de los particulares, es

un nuevo canal para obtener información de las instituciones públicas y permite la interacción con los funcionarios, simplifica los trámites, disminuye los costos de operación, fortalece la participación ciudadana y promueve la transparencia. El Gobierno Electrónico es un medio para que el Estado dé respuestas oportunas a las nuevas exigencias de los ciudadanos, reduzca la burocracia, la duplicación de esfuerzos y los retrasos innecesarios”. (Documento en línea).

Así, el Gobierno Electrónico es un medio para que el Estado dé respuestas oportunas a las nuevas exigencias de los ciudadanos, reduzca la burocracia, la duplicación de esfuerzos y los retrasos innecesarios, de tal manera que el Gobierno Electrónico coloca al ciudadano en el centro, y en el caso venezolano está dirigido a formar ciudadanos que busquen, generen y usen el conocimiento, participen abiertamente en las decisiones de Gobierno, desarrollen capacidades cooperativas basadas en el respeto, el honor, la justicia y la equidad, comprometidos con la transformación del país.

Finalmente, de acuerdo con Criado, Ramiro y Serna (2002) indica que el gobierno electrónico nace a finales de los años ochenta, como consecuencia de la crisis progresiva del modelo burocrático de Administración Pública, por lo cual se propuso abandonar la noción de relación entre administrador y administrado y pasar a considerar que la Administración es un servicio cuyo cliente es el público. Para ello fue imprescindible cambiar radicalmente la cultura administrativa vigente de tal forma que la Administración Pública del futuro debía ser una Administración receptiva en la medida en que fuera comprensible, respondiera a las necesidades de los ciudadanos.

Estos mismos autores definen al Gobierno Electrónico como la aplicación de

tecnologías basadas en Internet para actividades comerciales y no comerciales en el seno de las Administraciones Públicas, de allí que el gobierno electrónico se constituye en un promotor del desarrollo económico del país.

La Globalización y el Gobierno Electrónico

La globalización es entendida como un proceso amplio que revela la transferencia y reubicación permanentes de unidades de producción y de servicios, para atender cualquier incremento en su demanda, procedente de diferentes regiones o países y que conducen a la intercomunicación de los mercados. Además es un fenómeno mundial que ha ocurrido como consecuencia de “el acortamiento de las distancias por aumento de la velocidad de los transporte y la transmisión de la información” (Martín, 2001, p.35). el fenómeno se ha dado en todos los ámbitos: legales, económicos, sociales, culturales, políticos, relaciones humanas, etc. Es así que lo local ha dejado de tener trascendencia para tomar importancia lo mundial o global.

La globalización no sería posible sin el aprovechamiento de los avances tan sorprendentes de las comunicaciones y la información. El Web es el medio para el Siglo XXI, un fenómeno en los medios de comunicación por su acogida y desarrollo impresionantes.

Dentro de este contexto, el Estado también ha tenido que actualizarse, reinventando la relación que tiene con sus ciudadanos, en tal sentido ha tomado una clara conciencia de que es necesario desarrollar una plataforma tecnológica con base en las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) para poder hacer frente a los retos de la interdependencia que impone la globalización. En tal sentido se ha visto obligado a adoptar el

concepto de Gobierno Electrónico (que incorpora elementos de información, gestión y eficiencia al estado) para poder satisfacer la necesidad de múltiples demandas de servicios que tienen la sociedad en su conjunto, las cuales se han visto incrementadas por el nivel de interrelación e intercomunicación que existe entre las diferentes organizaciones y ciudadanos del mundo producto del avance hacia la construcción de la aldea global.

La globalización y las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) han sido determinantes en el establecimiento de la sociedad de la información, siendo este una de las consecuencias reales de este fenómeno. Esta nueva sociedad potencia las condiciones que permiten la interacción de las personas y las organizaciones sin importar el tiempo ni el espacio, organizándose en torno a procesos humanos estructurados por relaciones de producción, experiencia y poder. Esta situación ha obligado al Estado a tener que operar dentro de sistemas globales y regionales cada vez más complejos. Con el fin de permitir que la gestión de los principales temas económicos y de seguridad, sean realizados en forma compartida, o con cooperación de instituciones internacionales, que a su vez ejercen su influencia con intereses propios. Logrando en algunos casos que los Estados pierdan incluso su relevancia, hecho que incide en su autonomía y que la condición de ciudadano se ha ampliado a niveles regionales.

Así, cada país orienta sus estrategias para enfrentar con éxito los efectos y desafíos que acompañan a la globalización, como son la competitividad, la modernización y el conocimiento. Esto conduce a considerar una reformulación sobre el nuevo rol que cumple el Estado, con especial énfasis en lo referente a la gestión administrativa y políticas económicas y sociales, cuestión esta que hace imperativo la acción de gobierno electrónico. Ya que mediante éste, el Estado puede emprender una profunda reforma administrativa, que le permitiría desechar procedimientos burocráticos

obsoletos.

Lo anteriormente expuesto cobra relevancia si se contextualiza dentro del siguiente supuesto: poco serviría que las personas pudieran acceder a un sistema moderno de comunicación para conectarse con algún organismo oficial, si el trámite a realizar se tuviera que hacer de cuerpo presente.

Por tal razón el gobierno electrónico posee un marco regulatorio efectivo que brinda seguridad y certidumbre a los nuevos procesos de servicios públicos y privados. La integración de las tecnologías de Internet a los procesos burocráticos cotidianos como pago de impuestos, trámite de licencias y otras tareas gubernamentales, impulsan la transformación del gobierno y su consecuente adecuación a las nuevas realidades impuestas por la dinámica social global.

Como consecuencia de la implementación de nuevas estrategias basadas en el uso de tecnologías, y la operación de un marco jurídico que regule las actividades en el ámbito del comercio electrónico, algunos gobiernos a través de la plataforma tecnológica del gobierno electrónico, han podido reducir muchos de sus gastos y ofrecer mejores y nuevos servicios a los ciudadanos.

Sin embargo la implementación del gobierno electrónico en el país no puede hacerse siguiendo la tendencia de transculturización que impone la globalización, de esta manera, desarrollar al gobierno electrónico requiere la no adopción de modelos externos, sin consideración de la situación particular del entorno en el cual se instala, pues ello generaría conflictos. Ante tal situación es indispensable el conocimiento de lo que Sánchez (1998) llamó ecología cultural, la cual consiste en una mezcla de avances tecnológicos que repercuten directamente en la cultura, provocando la formación de nuevas sociedades. Por ello, cuando una nueva tecnología adquiere

importancia en la cultura de alguna localidad, comienza a transformarla de forma particular, considerando los elementos esenciales que alguna vez la definieron. En este sentido la sociedad se vuelve producto del cambio tecnológico.

Así, para impulsar y poner en marcha un efectivo programa de gobierno electrónico se debe estar consciente de que los únicos cambios tecnológicos que dispondrán de aceptación social serán los que consideren el pluralismo cultural existente. No aquellos que deriven de la imposición absoluta transculturizante que acompaña a la globalización, para se toma en cuenta lo expresado por Savater (2002), quien es de la opinión de que la globalización está ahí y ha venido para quedarse. Sin embargo, este hecho demanda una consideración ecológica cultural. Algo a lo que los expertos han denominado estrategias de glocalización, que pudiera entenderse como estrategias globales que consideran las necesidades locales y se mezclan con los hábitos y costumbres de una región en particular para el beneficio de la sociedad.

Finalmente, el gobierno electrónico se encuentra en marcha y pretende impulsar a todos los ciudadanos hacia la interacción efectiva con un mundo globalizado, dentro del cual las oportunidades de desarrollo económico e intercambio cultural siguen una tendencia exponencial.

Factores que afecta el desarrollo del gobierno electrónico

La globalización y la necesidad de adecuar la plataforma técnico administrativa del Estado a ésta, presionan constantemente para que el mismo se modernice a fin de simplificar los trámites burocráticos y así permitir el libre flujo de las transacciones comerciales y de intercambio

interinstitucional en una sociedad de la información completamente globalizada e interconectada. Así mismo, con la adecuación de su plataforma técnico-administrativa mediante el uso masivo la tecnología de la información, especialmente la Web, el Estado fortalece su institucionalidad; se incorporan en los servicios que presta los sistemas de control de la gestión pública; reorganiza el sistema de empresas públicas; materializa la modernización judicial, la cual contempla la reforma procesal penal, y los Tribunales de Defensa de la Competencia, Tributarios y del Trabajo.

Para ello recurre al llamado gobierno electrónico, ya definido anteriormente, mecanismo este que le permite introducir mejoras en la gestión de servicios públicos: en los cuales se implanta un esquema de gestión orientada a los resultados y al servicio de usuarios; se introducen Instrumentos de gestión de amplio uso tales como: balances de gestión; sistema de evaluación de control de gestión financiera; sistema de compras públicas, lo cual a su vez profundiza el desarrollo del Gobierno electrónico.

Sin embargo sobre este gravitan un conjunto de factores que coadyuvan a su desarrollo o lo entorpece, de esta manera, Santorno y Vasquez (2005, Pp. 59-60) señalan que estos son los siguientes:

Factores que ayudan al desarrollo del gobierno electrónico:

1. Una infraestructura que propicie un ambiente que permita la generación de desarrollo sostenible, respecto a la digitalización del modelo de gestión de gobierno, se requiere disponer de una infraestructura que satisfaga las necesidades y demandas de los ciudadanos, independientemente de la situación económica o estrato social que provenga, Se debe priorizar y promover el

acceso y uso de las TIC's en los quintiles con mayor brecha digital.

2. Identificar las necesidades específicas a través de la visión analítica del Gobierno electrónico, es decir, que éste logre identificar fallas y a su vez las solucioné. Cada país tiene realidades y necesidades particulares, por lo tanto cualquier reforma estructural o político administrativa se debe configurar de acuerdo a las condiciones internas de un país.
3. Los incentivos económicos respecto al cumplimiento de metas de gestión, promoción y generación de cambios en la cultura institucional vinculados al uso de las TIC's.
4. El Gobierno Electrónico tiene como premisa la transparencia, eficiencia, eficacia, crecimiento y desarrollo socioeconómico.

Factores que entorpecen el desarrollo del gobierno electrónico:

1. Falta de voluntad política.
2. La implementación de un modelo de gestión de gobierno electrónico "clonado" de un estado y/o democracia más madura, con realidades políticas, económicas y sociales diferentes.
3. La brecha digital y escepticismo o desconocimiento por parte de los ciudadanos.
4. Modelo de educación de la era industrial, es decir que no fomenta la autogestión del conocimiento.
5. Falta de idoneidad intelectual por parte de los funcionarios del Estado.

6. Nivel de conectividad del país (zonas extremas o difícil acceso).
7. Uso inadecuado, o para fines personales, del uso de las TIC's por parte de los funcionarios del Estado (ej: uso de correos electrónicos e Internet para fines distintos de los institucionales, en el cual ocupan considerable porcentaje de las horas de trabajo)

Efecto del Gobierno Electrónico sobre la Economía

El objeto primario del Gobierno electrónico consiste en darle mayor transparencia a la gestión gubernamental en su interrelación con los ciudadanos, bajo criterios de eficiencia y eficacia, sirviendo de esta forma de plataforma para el estímulo del crecimiento y desarrollo socioeconómico. En tal sentido, la acción del gobierno electrónico tiene que favorecer la simplificación administrativa para beneficio de la ciudadanía y de los actores económicos de la sociedad que cobija el Estado.

Dentro de esta realidad, el gobierno electrónico se constituye en un factor de democratización de la información y el conocimiento, los cuales han devenido a ser factores claves en el crecimiento económico.

El gobierno electrónico a través de su actuar termina por consolidar y legitimar a la sociedad de la información y en consecuencia abre u sin número de oportunidades para el desarrollo de la actividad empresarial, tanto la grande como la referida a la Pyme's (Pequeña y mediana industria) incluso también beneficia a las microempresas, pues una sociedad de la información consolidada le brinda al microempresa un horizonte de mercado que jamás podría haber alcanzado a través de la gestión de negocio tradicional, donde no se incluía a las tecnología de la información.

Por otro lado, la implementación del gobierno electrónico en el Estado obliga a este a invertir en la formación y capacitación de sus ciudadanos para el uso de la tecnología de la información, lo cual termina por incorporar de forma plena a todo el conglomerado nacional al mercado globalizado, permitiendo así saldar los déficit de conocimiento que tiene el pueblo con respecto al uso de los sistemas informáticos, eliminando así los problemas de asimetría de información y dando una mayor facilidad de difusión internacional de los bienes y servicios relacionados con las TIC, con un coste marginal relativamente bajo.

Además la experiencia empírica ha enseñado que el acceso masivo a la tecnología de la información es un motor de crecimiento económico, así se tiene por ejemplo el modelo de crecimiento de Estados Unidos, el cual ha visto crecer significativamente su productividad a partir de la segunda mitad de la década de los noventa como efecto del creciente y acelerado uso de las nuevas tecnologías de la información y a la extensión en el uso de computadoras e Internet, así como a la combinación de una inversión creciente en elementos relacionados con las TIC y las ganancias de productividad procedentes de la producción del sector informático. La evidencia disponible ha llevado a asumir, por tanto, el importante papel como impulsoras del crecimiento económico que tienen las modernas tecnologías en el amplio sector de la informática y las comunicaciones. La contribución de las TIC al cambio en el comportamiento de la productividad entre la primera y segunda mitad de la década de los 90 en EEUU se ha cuantificado, de acuerdo con Smith (1999), en un 0.5% del crecimiento de la productividad total, lo que ha derivado en la concepción de la nueva economía basada en la tecnología de la información.

Existe consenso pues, acerca del impacto positivo en la productividad de la producción de bienes y servicios relacionados con las tecnologías digitales:

un efecto que se ha visto favorecido por la evolución a la baja de los precios en el sector informático. También es especialmente reseñable el papel que han jugado las tecnologías digitales en el proceso de desarrollo de los países de reciente industrialización del sudeste asiático, siendo Hong-Kong, Singapur, Taiwan y Corea del Sur algunos casos que ejemplifican esa evolución.

Por otro lado, las estrategias de desarrollo basadas en las TIC, necesaria de aplicar una vez implementado el gobierno electrónico, requieren contemplar aspectos tales como los mercados laborales cualificados y la formación de los recursos humanos, ya que existe una asociación indivisible entre ambos. En este sentido se muestra una relación de circularidad en la que las TICs pueden entenderse como una fuente de desarrollo de los países (aunque no la única) y, a su vez, el logro de mayores niveles de desarrollo (a través de la inversión en capital físico y humano, libertades, etc.) condiciona el avance de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) y el acceso de los países a la era digital.

Por otro lado, las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) pueden ayudar a superar los problemas de la economía gracias a su carácter intangible, esto debido a que el acceso a las nuevas tecnologías puede ofrecer menos barreras que las tradicionales y, con ello, evitar el aumento de las desigualdades internacionales. Cabe esperar que una correcta orientación de las acciones políticas de los gobiernos y de la comunidad internacional sea aquella dirigida a evitar los factores que puedan intensificar tales barreras e incluso a hacerlas disminuir.

En el caso venezolano, el Estado nacional ha declarado a la tecnología de la información y comunicación una prioridad y en tal sentido ha tomado medidas legales para estimular y propiciar su desarrollo, así el ejecutivo nacional promulgó el decreto N° 3390 publicado el 28 de diciembre del 2004,

en el cual se establece que como una de las urgencias del Estado venezolano el incentivar y fomentar la producción de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la población, y como consecuencia de ello considera el gobierno nacional que se requiere el uso del Software Libre con base a Estándares Abiertos que fortalezcan la industria del software nacional, aumentando y fortaleciendo sus capacidades, ello con el fin de lograr la reducción de la brecha social y tecnológica en el menor tiempo y costo posibles, con calidad de servicio, se facilita con el uso de Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos orientados hacia la facilitación de la interoperabilidad de los sistemas de información del Estado, contribuyendo a dar respuestas rápidas y oportunas a los ciudadanos, mejorando la gobernabilidad, y el mantenimiento de los niveles de seguridad e interoperatividad, de la Administración Pública Nacional

BASES LEGALES

La Constitución de la República Bolivariana de Venezuela plantea, en su título III, capítulo VI, artículo 110, que “El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional. Para el fomento y desarrollo de esas actividades, el Estado destinará recursos suficientes y creará el sistema nacional de ciencia y tecnología de acuerdo con la ley. El sector privado deberá aportar recursos para los mismos. El Estado garantizará el cumplimiento de los principios éticos y legales que deben regir las actividades de investigación científica, humanística y tecnológica. La ley determinará los modos y medios para dar cumplimiento a esta garantía”

Así mismo, la Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela, a través del decreto N° 825, ha establecido el acceso y uso de INTERNET como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la república, siendo que todos los organismos públicos deben adecuarse a esta realidad e incluir en sus planes, metas relacionadas con el uso de INTERNET, así como utilizar preferentemente esta vía de información para con los ciudadanos.

El Decreto 825 fortalece, amplía y detalla el marco regulatorio sobre las Tecnologías de Información y Comunicación, (TIC's) que se establece en el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación, la Ley Orgánica de Telecomunicaciones, El Artículo 12 de la Ley Orgánica de la Administración Pública, la Ley de Delitos Informáticos, el Decreto con Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos y el Decreto con Fuerza de Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

Por otro lado, el Decreto No. 2.479 del 27 de junio de 2003 crea de la Comisión Presidencial para la conformación de la Red del Estado, la cual tendrá por finalidad el estudio, evaluación y formulación de las medidas y mecanismos necesarios para la creación de la Red del Estado. De los "considerando" del decreto, se puede delimitar la estrecha relación constitucional con el reconocimiento de los servicios de información, la ciencia, la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como que el estado reconoce el impacto positivo de las redes de información y telecomunicaciones basadas en Internet.

Esto lo hace sobre la base que ellas contribuyen al proceso de modernización del Estado y su contribución al progreso social y económico del país en la generación de conocimientos, en el incremento de la eficiencia

gubernamental, en la transparencia de los procesos internos y en la calidad de los servicios públicos al ciudadano.

Igualmente el Estado Venezolano emitió el Decreto con Fuerza de Ley Orgánica N° 1.290, del 30 De Agosto de 2001, de Ciencia, Tecnología e Innovación, el cual reza en su artículo 1:

“El presente Decreto-Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica y de innovación, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional”.

Este decreto ley se constituye en apoyo para la creación de la red electrónica del Estado, así como un indicativo de los participantes e instituciones que deben conjugarse para el éxito de la estrategia electrónica del Estado Venezolano.

Dentro del resto del cuerpo legal que son relevante para el desarrollo de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en Venezuela destacan:

- Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.
- Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- Ley Orgánica de la Administración Pública.
- Ley de Licitaciones.
- Ley Especial sobre Delitos Informáticos.
- Ley de Registro Público y del Notariado.
- Ley de Protección al Consumidor y al Usuario
- Código Orgánico Tributario.
- Ley Orgánica de Telecomunicaciones

Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas: Tiene por objeto reconocer eficacia y valor jurídico a la Firma Electrónica, al Mensaje de Datos y a toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los Proveedores de Servicios de Certificación y a los Certificados Electrónicos. Homologa los efectos de la firma autógrafa a la firma electrónica, establece los requisitos mínimos que confieran seguridad e integridad a los mensajes de datos y a la firma electrónica, establece los requisitos mínimos que debe tener un Certificado Electrónico, crea un Registro de Proveedores de Servicios de Certificación, crea la Superintendencia de Servicios de Certificación Electrónica para registrar y supervisar a los Proveedores de Servicios de Certificación. Con estos elementos principales y otros que se establecen en este proyecto de ley, se brinda seguridad y certeza jurídica a los actos y negocios electrónicos, mientras se perfeccionan y estandarizan

los usos, costumbres y modos de relacionarse y comerciar por este medio a nivel mundial.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación: Este Decreto-Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación, establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientarán las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica y de innovación, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional. En materia específica de Tecnologías de Información y Comunicación se puede resaltar lo establecido en el artículo 22: “El Ministerio de Ciencia y Tecnología coordinará las actividades del Estado que, en el área de tecnologías de información, fueron programadas, asumirá competencias que en materia de informática, ejercía la Oficina Central de Estadística e Informática, así como las siguientes:

1. Actuar como organismo rector del Ejecutivo Nacional en materia de tecnologías de información.
2. Establecer políticas en torno a la generación de contenidos en la red, de los órganos y entes del Estado.
3. Establecer políticas orientadas a resguardar la inviolabilidad del carácter privado y confidencial de los datos electrónicos obtenidos en el ejercicio de las funciones de los organismos públicos.

4. Fomentar y desarrollar acciones conducentes a la adaptación y asimilación de las tecnologías de información por la sociedad."

Ley Orgánica de la Administración Pública: En los artículos 12 y 148 recoge exitosamente algunos de los postulados previamente establecidos en el Decreto 825 elevándolos a rango de precepto orgánico, en éstos establece lo siguiente: Los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las nuevas tecnologías tales como los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas. Cada órgano y ente de la Administración Pública deberá establecer y mantener una página en la Internet, que contendrá, entre otra información que se considere relevante, los datos correspondientes a su misión, organización, procedimientos, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, así como un mecanismo de comunicación electrónica con dichos órganos y entes disponibles para todas las personas vía Internet. También establece que Los órganos y entes de la Administración Pública podrán incorporar tecnologías y emplear cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemático para el cumplimiento de sus fines. Los documentos reproducidos por los citados medios gozarán de la misma validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por ley y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.

Ley de Licitaciones: Establece un capítulo completo para permitir que en los procedimientos regulados por dicha ley se puedan utilizar los medios electrónicos. El objetivo del Decreto-Ley es promover la actualización tecnológica en los procesos de contratación y procura del Estado y demás

entes sometidos a la Ley. Con estos preceptos se incluyen en dichos procesos todos los beneficios de los adelantos tecnológicos que permiten, además de cumplir con los principios establecidos en la Ley, el ser más ágiles, eficientes y económicos. Permite igualmente, mediante la aceptación del uso de estas herramientas llevar un control automatizado que al mismo tiempo podrían generar los indicadores y estadísticas que sean necesarias. Este Decreto-Ley también incorpora una definición de "medios electrónicos" e incorpora el principio de "no exclusión o discriminación de base tecnológica". El fin último es que los procedimientos de selección del contratista y de contratación se realicen en un ambiente totalmente electrónico.

Ley Especial sobre Delitos Informáticos: Tiene por objeto la protección integral de los sistemas que utilicen tecnologías de información, así como la prevención y sanción de los delitos cometidos contra tales sistemas o cualquiera de sus componentes o los cometidos mediante el uso de dichas tecnologías, en los términos previstos en dicha ley. Esta ley tipifica los delitos y establece penas con sus circunstancias agravantes y atenuantes y también penas accesorias, entre las clases de delitos que establece se encuentran:

1. Contra los sistemas que utilizan tecnologías de información;
2. Contra la propiedad;
3. Contra la privacidad de las personas y de las comunicaciones;
4. Contra niños y adolescentes y;
5. Contra el orden económico.

Ley de Registro Público y del Notariado: El propósito de este Decreto-Ley ha sido la adaptación del ordenamiento jurídico a los cambios actuales, entre los que se encuentran las nuevas tecnologías informáticas para llegar a una automatización del sistema registral y notarial, así como unificar en un mismo texto normativo las disposiciones que regulen la actuación de los Registros Civiles y Subalternos, de los Registros Mercantiles y de las Notarías Públicas. Se considera de interés público el uso de medios tecnológicos en la función registral y notarial para que los trámites de recepción, inscripción y publicidad de los documentos sean practicados con celeridad, sin menoscabo de la seguridad jurídica. La Ley establece que los asientos registrales y la información registral emanada de los soportes electrónicos del sistema registral venezolano surtirán todos los efectos jurídicos que corresponden a los documentos públicos. Entre los principales postulados referidos a las TIC, tenemos que todos los soportes físicos del sistema registral y notarial actual se digitalizarán y se transferirán progresivamente a las bases de datos correspondientes. El proceso registral y notarial podrá ser llevado a cabo íntegramente a partir de un documento electrónico y se establece que la firma electrónica de los Registradores y Notarios tendrá la misma validez y eficacia probatoria que la ley otorga a la firma autógrafa.

Ley de Protección al Consumidor y al Usuario: Tiene por objeto la defensa, protección y salvaguarda de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios, su organización, educación, información y orientación, así como establecer los ilícitos administrativos y penales y los procedimientos para el resarcimiento de los daños sufridos por causa de los proveedores de bienes y servicios y para la aplicación de las sanciones a quienes violenten los derechos de los consumidores y usuarios. En materia de TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación), establece un

Capítulo (V) completo referido al Comercio Electrónico, incluyendo una definición de éste. Establece los deberes del proveedor de bienes y servicios dedicados al comercio electrónico, entre los que se cuenta el de aportar información confiable, desarrollar e implantar procedimientos fáciles y efectivos que permitan al consumidor o usuario escoger entre recibir o no mensajes comerciales electrónicos no solicitados, adoptar especial cuidado en la publicidad dirigida a niños, ancianos, enfermos de gravedad, entre otros, el deber de informar sobre el proveedor, garantizar la utilización de los medios necesarios que permitan la privacidad de los consumidores y usuarios, ofrecer la posibilidad de escoger la información que no podrá ser suministrada a terceras personas, ofrecer la posibilidad de cancelar o corregir cualquier error en la orden de compra, antes de concluirla, proporcionar mecanismos fáciles y seguros de pago, así como información acerca de su nivel de seguridad y especificar las garantías. Atribuye al INDECU la obligación de educar a los consumidores acerca del comercio electrónico y fomentar su participación en él.

Código orgánico Tributario: Permite la utilización intensiva de medios electrónicos o magnéticos y permite la declaración y pago de tributos a través de Internet. Los artículos más relevantes en cuanto a TIC se refiere, son: el artículo 125, que establece que la Administración Tributaria podrá "utilizar medios electrónicos o magnéticos para recibir, notificar e intercambiar documentos, declaraciones, pagos o actos administrativos y en general cualquier información. A tal efecto se tendrá como válida en los procesos administrativos, contenciosos o ejecutivos, la certificación que de tales documentos, declaraciones, pagos o actos administrativos realice la Administración Tributaria, siempre que demuestre que la recepción, notificación o intercambio de los mismos se ha efectuado a través de medios

electrónicos o magnéticos". El artículo 138, establece que cuando la Administración Tributaria "reciba por medios electrónicos declaraciones, comprobantes de pago, consultas tributarias, recursos u otros trámites habilitados para esa tecnología, emitirá un certificado electrónico que especifique la documentación enviada y la fecha de recepción, la cual será considerada como fecha de inicio del procedimiento de que se trate. En todo caso, se prescindirá de la firma autógrafa del contribuyente o responsable (...) La Administración Tributaria establecerá los medios y procedimientos de autenticación electrónica de los contribuyentes o responsables" El artículo 162, numeral 3 del Código Orgánico Tributario, que establece: "Las notificaciones se practicarán, sin orden de prelación, en alguna de estas formas (...) 3. Por correspondencia postal efectuada mediante correo público o privado, por sistemas de comunicación telegráficos, facsimilares, electrónicos y similares siempre que se deje constancia en el expediente de su recepción. Cuando la notificación se realice mediante sistemas facsimilares o electrónicos, la Administración Tributaria convendrá con el contribuyente o responsable la definición del domicilio facsimilar o electrónico".

Ley Orgánica de Telecomunicaciones: Según la Paradoja de Hayles y sus "Capas de Desarrollo" (1.999) Sin infraestructuras previas, en definitiva, no hay acceso a las nuevas tecnologías. De aquí la importancia capital de este instrumento normativo que estableció la apertura y competencia en el sector de las telecomunicaciones en nuestro país y sentó las bases del desarrollo e inversión en la infraestructura que actualmente disfrutamos. En materia específica de TIC podemos destacar algunos postulados de esta Ley; la promoción a la investigación, el desarrollo y la transferencia tecnológica en materia de telecomunicaciones y la utilización de nuevos servicios, redes y

tecnologías con el propósito de asegurar el acceso en condiciones de igualdad a todas las personas. Para garantizar el cumplimiento de sus objetivos, la ley exige a los distintos operadores la homologación y certificación de equipos, así como el uso de la tecnología adecuada, a fin de lograr el acceso universal a la comunicación. Muchos quedarán sorprendidos y complacidos con este desarrollo normativo (que es más amplio) otros tendrán observaciones relevantes que hacer. Las leyes como emanación del hombre no son perfectas, aún más cuando todas las naciones se encuentran en la misma búsqueda en una materia que ha demostrado ser esquiva y cambiante, para muchos el reto ya no es promulgar las normas sino mantener su actualización. Corresponde al mismo derecho y al sistema de justicia con todos sus actores (legisladores, jueces, abogados, partes, expertos, etc.) graduar la aplicación de estas normas, subsanar sus deficiencias, hacer su interpretación y llenar los vacíos mediante la aplicación de los recursos y principios que lo conforman

Este amplio marco jurídico demuestra el interés del Estado Venezolano en el tema de las TICs. Además, que destaca la importancia estratégica que tienen las nuevas tecnologías como herramientas fundamentales para alcanzar los objetivos de Desarrollo Económico y Social de la Nación, presente en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

DEFINICIÓN DE TÉRMINOS BÁSICOS

Arpanet: (Advanced Research Projects Agency Network). Red experimental con fines militares establecida en los setenta, en la cual se probaron las teorías y el software en los que esta basado Internet. ARPANET era una red experimental que apoyaba la investigación militar, en particular la investigación sobre cómo construir redes que pudieran soportar fallas parciales (como las producidas por los bombardeos) y aún así funcionar. La red fue diseñada para requerir un mínimo de información de las computadoras que forman parte de ella. La filosofía era que cada computadora en la red se pudiese comunicar, como un elemento particular con cualquier computadora.

Autopista de información (Internet): Es una “red de redes”, cuyos componentes (computadores o usuarios) se encuentran distribuidos en todo el mundo, este recurso de información a nivel mundial es el banco de datos más grande del mundo.

Bit: Unidad más básica de medida de un archivo electrónico. Dígito en notación binaria. Cada uno de los dígitos 0 (off) o 1 (on) usados para representar una de las dos únicas posibilidades en el sistema binario.

Capacidades (en el marco de las TIC's): La predisposición y actitud hacia los cambios, la adaptación a los mismo, la capacidad de respuesta a los planes de implantación de las TIC's en las organizaciones, así como la creación o disolución de alianzas estratégicas.

Comercio Electrónico (e-commerce): Es la denominación utilizada para definir las transacciones financieras o económicas realizadas a través de

Internet. Significa cuando en el web site o portal se efectúan exclusivamente transacciones de compra, venta, remates, subastas u otra; que involucren pagos a través de soluciones electrónicas o fuera de línea; entre un proveedor y un consumidor. También se define como “la venta de bienes y servicios utilizando medios electrónicos”.

Correo Electrónico (e-mail): Es un sistema mediante el cual se puede enviar y recibir mensajes, archivos, etc. a cualquier parte del mundo en cuestión de segundos y a un costo de llamada local. Funciona como si fuera un Roaming mundial automático y permite recibir y/o enviar correspondencia desde cualquier país del mundo. Permite el intercambio de mensajes entre personas conectadas a una red de manera similar al correo tradicional. Entre las aplicaciones cliente de correo electrónico tenemos a Eudora, Mail , Pine, Pegasus, etc

Dirección electrónica: Dirección de un usuario en Internet. Por medio de ella es posible enviar correo electrónico a un usuario. Esta es única para cada usuario y se compone por el login de un usuario, arroba y el nombre del servidor de correo electrónico. p.e. usuario@computadora.com.

Digital: Esquema de transmisión donde cualquier elemento de señal tiene solamente dos valores legales. Esto facilita regenerar la señal (remover la distorsión) en la conexión de datos "data link". La Transmisión digital es más libre de errores que la transmisión analógica, pero se atenúa y distorsiona con mayor facilidad.

Diseño metodológico transeccional: Los diseños transeccionales se refieren a la recolección de los datos en un tiempo único y una sola vez. Son llamados con frecuencia “sincrónicos”

Diseño Longitudinal: Los diseños longitudinales se refieren a la recolección de los datos en un período de tiempo delimitado, con el fin de evaluar los cambios presentados en las variables en estudio. Así mismo, los diseños longitudinales son llamados “diacrónicos”.

Economía digital: Aquella que se desenvuelve a través de escenarios económicos en los que la información (conocimiento) es intrínsecamente necesaria, en cada fase de la actividad desarrollada en los mismos.

E-business: Significa que el usuario además de realizar transacciones de e-commerce, tiene la opción de hacer uso de servicios de valor agregado tales como: preguntas y respuestas, opinión/comentarios, ideas, foros/grupos de discusión, diálogos con otros consumidores, referencias de los consumidores; además de tener servicios del tipo administrativo como: agenda, calendario, calculadora, correo electrónico, etc., y algunas veces opciones de sorteos, rifas, bonos, premios, descuentos por visitar el site o portal.

Foros de discusión: Otro nombre dado a las listas de correo.

Foros de discusión interactivos: Permite el intercambio entre dos o mas personas a través de una conversación escrita simultánea, realizada por conducto de algún programa.

Globalización: La ruptura y eliminación de barreras comerciales, económicas, políticas, sociales, culturales, etc., entre países. Reconocimiento por parte de las organizaciones, de que las organizaciones deben tener un enfoque global y no un enfoque local. El principal impulsor es la masificación de las Tecnologías de Información, que permite acortar distancias.

Gobierno Digital: Aplicación intensiva y estratégica de las nuevas tecnologías de la información, las telecomunicaciones e Internet (TIC's) a las actividades del Estado Nacional, los Estados provinciales, los Municipios y los Entes estatales o mixtos.

Gobierno electrónico: El uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar los servicios e información ofrecidos a los ciudadanos, aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana.

Liderazgo (en el marco de las TIC's): Líderes modernos y capaces de adaptarse a la nueva forma de hacer negocios, líderes que optimizan en primer lugar los procesos de negocio, aceptan la ambigüedad y el caos, modelan el e-business de arriba abajo, evitan la aproximación gradual,

ejecutan rápidamente, se acostumbran a pensar de manera anti-intuitiva, se comunican de manera adecuada, cultivan una cultura de compartir la información y exhiben los principios del liderazgo. En síntesis poseen una visión de futuro íntimamente ligada al cambio y a la penetración de las TIC's

Modelo Empresarial (en el marco de las TIC's): Se refiere a la organización para el e-business como cuestión central que resume el modelo empresarial. Presenta íntima relación con los procesos internos y la estructura de la organización. Dicha estructuración obedece y se adecua al modelo empresarial y el marco operativo, los procesos de toma de decisiones, la directivas y los estándares, los objetivos y las métricas, la responsabilidad y los principios del modelo empresarial, los cuales son la creación de equipos de alto desempeño, la exigencia de resultados, el fomento del uso de las aplicaciones e-business y el protagonismo del departamento de las TIC's en las organizaciones.

On Line: En línea. Se refiere a cualquier documento, archivo o servicio de la red.

Sitio Web: Es un documento que contiene información específica de un tema en particular y que es almacenado en algún sistema de cómputo que se encuentre conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualesquier persona que se conecte a esta red mundial de comunicaciones. Un Sitio Web es un conjunto de páginas Web relacionadas entre sí.

Sociedad del Conocimiento: Se caracteriza por ser un espacio en el cual la adquisición, procesamiento, organización, almacenamiento, recuperación, utilización, monitoreo, distribución y venta de información, conforman actividades prioritarias para la economía de los países que las fomentan, debido a su alto índice de generación de valor agregado. El advenimiento de la sociedad de la información fue consecuencia del desarrollo científico - tecnológico, especialmente en las áreas de la Informática, Microelectrónica, Optoelectrónica y las telecomunicaciones, cuestión que hizo posible la aparición de tecnologías avanzadas denominadas Nuevas Tecnologías de la Información (NTIC). El advenimiento de la sociedad de la información descansó en el grupo de transformaciones científicas y tecnológicas que ocurrieron en los países más industrializados. Fue en los Estados Unidos de Norteamérica donde se inició dicho cambio, luego de la Segunda Guerra Mundial, traduciéndose en un crecimiento de la importancia del sector "servicios" en la economía, cuestión que dio origen a la llamada sociedad de servicio, en el año 1947. Sin embargo, fue al término de la década de los años sesenta cuando Japón acuñó la frase Sociedad de la Información.

Tecnología (en el marco de las TIC's): Uno de los pilares fundamentales del éxito de la economía digital, ya que permite la construcción de bases robustas y la creación de nuevas soluciones de e-business. Para ello se deben respetar los siguientes principios: capacidad de construir e implantar estándares en toda la empresa, infraestructura capaz de ser re potenciada, estrategia tecnológica dirigida por criterios empresariales, lo simple ante todo, recursos humanos alineados con los objetivos empresariales y un modelo maduro para decidir si se debe comprar o desarrollar.

TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación): Permiten a individuales y organizaciones almacenar, manejar, recuperar, y procesar datos, información, conocimiento de una manera más efectiva. Han pasado de ser una simple herramienta de apoyo para las organizaciones en sus diferentes unidades de negocio, a ser un elemento estratégico para promover ventajas competitivas en pro de los servicios que ofrezca la organización y otros beneficios estratégicos. Las TIC's son usualmente definidas como herramientas para insertarse en el contexto productivo, vía eficiencia y mejoramiento continuo de procesos, ya que son ellas precisamente, quienes ayudan a ordenar el contexto tecnológico y el organizacional. Es por ello que la alta gerencia debe insertarlas en sus planes

WWW: Word Wide Web, literalmente quiere decir “tela de araña mundial”, ésta consiste en varios millones de páginas de información en Internet que combinan texto, fotos, gráficos y algunas tienen sonido y animaciones.

Software Libre: Programa de computación cuya licencia garantiza al usuario acceso al código fuente del programa y lo autoriza a ejecutarlo con cualquier propósito, modificarlo y redistribuir tanto el programa original como sus modificaciones en las mismas condiciones de licenciamiento acordadas al programa original, sin tener que pagar regalías a los desarrolladores previos.

Estándares Abiertos: Especificaciones técnicas, publicadas y controladas por alguna organización que se encarga de su desarrollo, las cuales han sido aceptadas por la industria, estando a disposición de cualquier usuario para ser implementadas en un software libre u otro, promoviendo la competitividad, interoperatividad o flexibilidad.

Software Propietario: Programa de computación cuya licencia establece restricciones de uso, redistribución o modificación por parte de los usuarios, o requiere de autorización expresa del Licenciador.

Distribución Software Libre desarrollado con Estándares Abiertos para el Estado Venezolano: Un paquete de programas y aplicaciones de Informática elaborado utilizando Software Libre con Estándares Abiertos para ser utilizados y distribuidos entre distintos usuarios.

CAPÍTULO III

ANÁLISIS DE DATOS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

Los datos recopilados fueron agrupados en una matriz de la herramienta de Microsoft Excel, matriz 2x2, con los ítems del instrumento en las filas y las unidades muestrales en las columnas. Al final de cada columna se obtuvo el indicador Net Ready, seguido de cinco resultados adicionales, los cuatro pilares de preparación para la Red (tecnologías, capacidades, liderazgo y modelo empresarial) y el indicador de cultura electrónica.

RESULTADOS GRUPALES

Los resultados se agruparon en una matriz de la herramienta MICROSOFT EXCEL, donde las filas fueron las unidades muestrales tomadas, y las columnas fueron las respuestas a cada ítem consultado; creando una matriz de doble entrada que generaba en cada casilla, la respuesta, valorada entre 1 y 5, a cada ítem.

A continuación, los resultados compilados, debidamente organizados:

TABLA 7. Resultados Muestrales

UNIDAD MUESTRAL	TOTALES IQ NET READINESS SCORECARD																																																									TECNOLOGIA	CAPACIDADES	LIDERAZGO	MODELO EMPRESARIAL	(Adicional) CULTURA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57								
S1	6	5	4	1	4	3	4	5	1	4	6	3	2	4	4	5	6	2	3	2	4	2	1	5	4	6	1	5	6	4	4	4	2	5	6	5	2	4	3	4	4	4	4	4	4	6	1	4	2	4	4	6	2	5	6	4	4	211	3,3	3,9	3,5	3,6	3,3		
D1	4	4	5	3	4	4	3	4	5	2	3	5	4	3	5	5	3	4	3	4	3	5	5	3	4	5	2	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	5	5	3	3	1	4	5	5	5	2	5	5	4	4	231	4,4	3,9	4,5	3,7	4,0			
D2	6	5	5	3	4	4	3	4	6	5	5	6	4	3	1	4	6	3	4	5	4	4	5	2	6	5	2	5	6	4	5	6	3	3	5	5	3	4	3	4	4	5	5	5	4	2	4	2	4	4	5	4	4	4	233	4,0	4,2	4,1	3,8	4,3					
D3	4	4	3	4	4	3	3	5	4	3	5	6	4	1	5	5	3	3	2	3	4	5	4	3	2	1	5	4	4	5	4	4	3	3	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	218	3,8	4,5	3,1	3,7	3,5					
1	1	5	2	4	3	2	1	2	1	2	1	2	3	5	2	1	2	3	2	1	2	3	2	2	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	4	3	3	210	2,4	1,9	2,4	2,0	2,0	
2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	1	4	2	5	1	3	4	2	2	2	2	2	3	3	3	1	4	2	5	1	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	4	2	5	1	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1	4	2	5	1	3	150	2,5	2,7	2,3	2,7	2,9	
3	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	3	107	2,1	1,8	2,0	1,8	1,5				
4	5	2	6	1	3	1	1	4	3	1	2	1	1	3	1	2	5	1	3	1	1	4	3	1	2	1	1	3	1	2	5	1	3	1	1	4	3	1	2	1	1	3	1	2	6	1	3	1	1	4	3	1	2	1	1	3	1	121	1,8	1,8	1,7	2,6	1,8		
5	2	1	2	1	3	3	3	1	2	3	4	1	5	4	2	1	2	1	3	3	3	1	2	3	4	1	5	4	2	1	2	1	3	3	3	1	2	3	4	1	5	4	2	1	2	1	3	3	1	2	3	4	1	5	4	2	142	2,1	2,6	2,4	2,5	2,8			
6	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	3	94	1,8	1,6	1,8	1,6	1,6				
7	2	1	5	4	2	2	2	4	1	3	1	4	2	5	1	6	4	2	2	2	2	4	1	3	1	4	2	5	1	5	4	2	2	2	2	4	1	3	1	4	2	5	1	5	4	2	2	2	2	4	1	3	1	4	2	5	154	2,3	2,7	2,3	3,0	2,4			
8	2	1	3	1	3	3	1	3	2	1	2	1	2	1	3	1	3	3	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	3	1	3	3	1	3	2	1	2	1	2	1	3	1	3	3	1	3	2	1	2	1	2	1	2	114	2,0	2,4	2,0	1,6	2,1			
9	1	1	4	2	5	1	3	1	1	2	3	2	2	3	2	1	4	2	5	1	3	1	1	2	3	1	1	2	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	129	2,4	2,3	2,6	2,0	1,9				
10	1	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	13	1,8	2,1	2,2	1,8	2,3				
11	2	2	2	3	2	4	3	6	2	2	2	1	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4	3	5	2	2	2	1	4	3	2	2	3	2	4	3	5	2	2	2	2	2	2	2	4	3	5	2	2	2	1	4	3	2	150	2,4	2,6	2,0	2,9	2,9				
12	2	3	2	1	2	3	5	2	1	3	1	1	1	1	3	2	1	2	3	5	2	1	3	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	5	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	3	5	2	1	1	1	1	110	2,3	2,4	1,6	1,5	2,1				
13	2	1	4	3	2	1	3	4	6	2	2	2	3	4	1	1	4	3	2	1	3	4	5	2	2	2	2	3	4	1	1	4	3	2	1	3	4	5	2	2	3	4	1	1	4	3	2	1	3	4	5	2	2	3	4	1	150	1,6	2,8	2,4	2,8	2,8			
14	5	4	5	6	4	5	3	6	2	1	2	3	2	1	2	3	2	4	3	5	6	2	4	2	3	3	2	5	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	4	2	5	1	3	3	5	2	1	2	3	2	171	3,3	3,1	2,9	2,7	3,5				
15	3	5	2	1	2	3	2	1	2	3	5	2	1	2	3	2	1	1	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	5	2	1	2	3	6	2	123	2,6	2,0	2,2	2,1	2,1	
16	5	2	1	2	3	5	2	1	1	5	4	2	2	2	3	3	1	4	2	5	1	3	1	1	2	3	1	1	4	4	3	3	3	1	2	1	1	2	5	1	3	1	1	4	3	1	2	1	1	3	1	4	3	2	3	4	1	5	4	143	2,0	2,6	2,3	2,6	2,6
17	4	3	2	3	4	1	5	4	1	3	1	3	3	3	1	2	1	1	2	1	2	1	3	3	3	1	2	5	1	3	1	1	4	4	1	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	4	1	5	4	2	1	1	3	1	3	131	2,0	2,3	2,5	2,3	2,0			
18	1	1	1	3	1	1	3	1	1	4	2	5	1	3	1	1	4	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1	3	3	3	1	2	1	1	3	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	3	4	2	1	1	2	3	2	106	1,8	2,1	2,1	1,6	1,4		
19	4	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	3	3	1	2	3	4	1	5	4	2	2	2	2	3	1	1	1	1	5	4	2	2	2	2	4	1	3	1	4	2	5	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	129	2,9	2,1	1,7	2,4	2,8		
20	1	2	2	2	2	2	3	2	1	2	1	3	1	1	1	2	3	1	1	3	1	3	3	1	2	6	4	2	2	2	2	3	1	1	3	3	1	3	2	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	4	1	1	1	119	1,9	2,0	2,2	2,0	2,0	
21	1	2	2	2	2	1	4	3	4	1	5	4	2	2	2	4	1	3	1	4	2	5	1	3	1	1	3	1	3	3	3	1	2	1	4	2	5	1	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	128	2,0	2,2	2,9	2,1	2,5		
22	2	2	2	1	3	1	1	1	3	1	1	3	1	3	3	1	3	2	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	4	2	5	1	3	1	1	2	2	1	2	1	2	1	3	3	2	2	2	3	2	1	2	3	5	2	1	2	3	2	119	1,9	2,2	1,9	2,1	1,9	
23	2	1	2	2	1	2	1	3	1	3	1	4	2	5	1	3	1	1	2	3	2	2	3	2	2	2	4	3	6	1	2	1	2	1	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	4	3	5	2	2	2	1	4	3	2	5	2	1	2	136	2,1	2,6	2,3	2,3	3,0	
24	2	3	2	3	2	4	3	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	3	5	2	3	2	2	3	2	3	2	4	3	5	1	3	1	2	1	3	3	1	2	3	3	1	1	1	1	4	3	3	4	1	5	4	137	2,1	2,1	2,7	2,6	2,5
25	2	2	3	2	1	2	3	6	2	3	2	2	3	2	4	3	6	2	2	1	4	3	2	2	1	4	3	2	1	2	1	2	1	2	3	5	2	2	1	4	3	2	2	2	3	4	1	1	1	1	1	3	2	3	4	1	1	1	137	2,8	2,5	2,1	2,3	2,5	
26	2	2	1	4	3	2	1	3	2	2	3	2	1	2	3	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	4	2	2	1	4	3	2	1	3																												

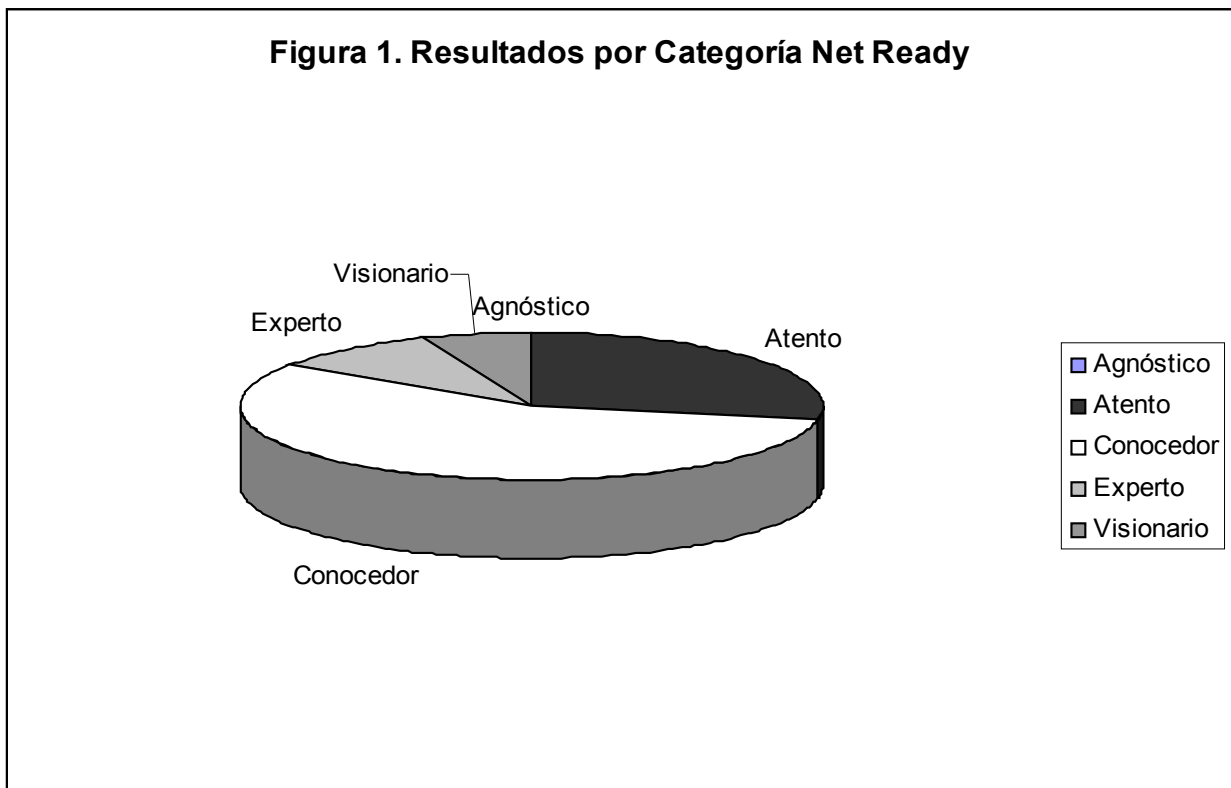
EL Indicador Net Ready

A continuación, los resultados agrupados en categorías net ready:

TABLA 8. Resultados por categorías Net ready:

Valor entre ...	Posicionamiento	Fi	%
0 y 89	Agnóstico	0	0
90 y 119	Atento	18	28,13%
120 y 149	Conocedor	36	56,25%
150 y 179	Experto	6	9,38%
Más de 180	Visionario	4	6,25%

Fuente: elaboración propia



Fuente: Elaboración propia

La observación inicial de los resultados muestrales permite inferir que los datos se han distribuido como una Campana de Gauss con un ligero sesgo hacia la izquierda, lo que implica que la tendencia de la dispersión es hacia las categorías inferiores, concentrándose los datos mayormente en los estratos “atento” y “experto”

Desconocimiento (Agnóstico de Internet).

La muestra arrojó un 0% de desconocimiento del uso y manejo de Internet. Este resultado es perfectamente válido al analizar el contexto actual donde las Tecnologías de información prevalecen como medio de vida. Sin embargo, esto no implica que todos tengan acceso a estas tecnologías. Muchos factores se conjugan para evitar que todas las unidades – al menos por unidad funcional y no por persona – tenga un computador con acceso a Internet. La infraestructura electrónica, el presupuesto, los niveles de jerarquía, etc, en muchas oportunidades no permiten que esto sea necesario. Sin embargo, las fuentes de consulta electrónica siempre estarán a la vista, ya sea interna o externamente. Así mismo, el uso de la herramienta MSN Messenger, las consultas a Internet para investigaciones, etc., son manejadas por una gran mayoría, dado lo necesario de su uso, ya sea para comunicar situaciones de trabajo, etc. Todos conocen en su mayoría, el uso de las tecnologías, que no tengan acceso a ellas, es otro estadio que merece la pena evaluar detalladamente.

Atento - Conocedor

En el recorrido del conocimiento de la red, continúan “atento de Internet” y “conocedor de Internet” según las categorías net ready. Estos estratos arrojaron resultados de 28,13% para el primero, y 56,25% para el segundo.

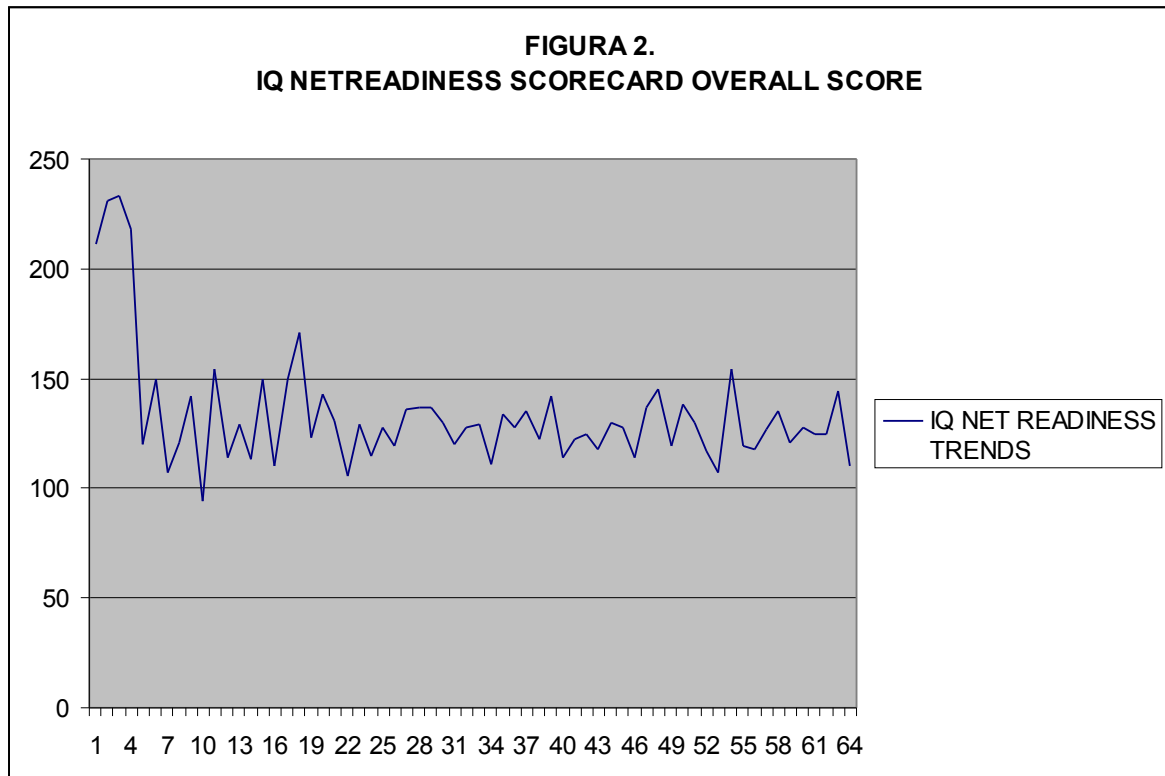
Su sumatoria es 84.38% lo que muestra la mayor concentración de los datos. Desde este punto de vista, se puede inferir que el conocimiento y aproximación de la muestra al mejor uso y aprovechamiento de Internet es elevado. Sin embargo, no llega a ser Experto o visionario, aptitudes que se requieren para poder triunfar y salir airoso en la era digital.

Así mismo, la mayor concentración de los datos es hacia “conocedor de Internet” predominando este segmento sobre “atento de Internet” lo que implica una mayor predisposición al mejor uso y aprovechamiento de las herramientas tecnológicas.

Experto - Visionario

En el recorrido del conocimiento de la red, continúan “Experto de Internet” y “Visionario de Internet” según las categorías net ready. Estos estratos arrojaron resultados de 9,38% para el primero, y 6,25% para el segundo. Su sumatoria es 15.63%. A pesar que son números importantes, se evidencia la realidad en cuanto al bajo porcentaje comparado al segmento Atento o Conocedor de Internet. Existe la visión, pero por razones que más adelante se evaluarán, no se ha alcanzado la maestría en su uso. La Gobernación del estado Vargas debe encaminar sus esfuerzos en reforzar su plan estratégico de TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en este sentido, ya que la evidencia de la muestra permite inferir que existe el conocimiento, pero sin ser profundizado hasta alcanzar los niveles de “Experto” o “Visionario”

TENDENCIA DEL INDICADOR NET READINESS



Fuente: Elaboración propia

El indicador Netreadiness muestra para los resultados, una tendencia estable, Con resultados promedio entre 100 y 150, lo que indica que la dispersión de los datos es pequeña, mayormente concentrada en el estrato “conocedor” lo que valida una vez mas, la interpretación de la muestra, en cuanto al grado de conocimiento y adaptación al uso y aprovechamiento de las TIC’s (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas. Así mismo, la fluctuación mostrada para los primeros elementos muestrales se explicó de la siguiente manera: estas unidades muestrales corresponden a la secretaría seleccionada aleatoriamente y las tres direcciones seleccionadas igualmente, de manera aleatoria. Aunque

ellas tienen lineamientos del Alto Gobierno en el sentido de incorporación, uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) consideran que esto es ya una realidad en la Gobernación del Estado Vargas, realidad que se refuta cuando se evalúa el resto de la muestra, correspondiente a las coordinaciones, las cuales están a nivel operativo en el organigrama, y están mas cerca, de las realidades vividas en la Gobernación del estado Vargas. Esta es una de las limitantes presentadas a nivel estadístico cuando se trabaja con muestreos aleatorios estratificados en organigramas. Sin embargo, su representatividad en la muestra es tan pequeña: apenas 7% que no afecta el análisis en lo absoluto, sino más bien, ayudó a percibir la realidad estudiada. Nótese que el restante 93% de la muestra se comportó con la dispersión apropiada para este tipo de muestras.

Así mismo, este indicador refleja la realidad de la necesidad de estrategias que permitan profundizar este uso y aprovechamiento, lo cual se expondrá en el capítulo IV de esta investigación: Propuesta de estrategias para el aprovechamiento del Gobierno Electrónico del Estado Vargas; que coadyuven en el proceso de reconstrucción.

Finalmente, el promedio arrojado del Indicador Net ready fue 133, ubicando a la muestra en promedio en la categoría "conocedor" validando una vez más, la tendencia central de la muestra, lo que permite inferir lo necesario de las estrategias para usar y aprovechar las estrategias en cuanto Gobierno Electrónico y TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas.

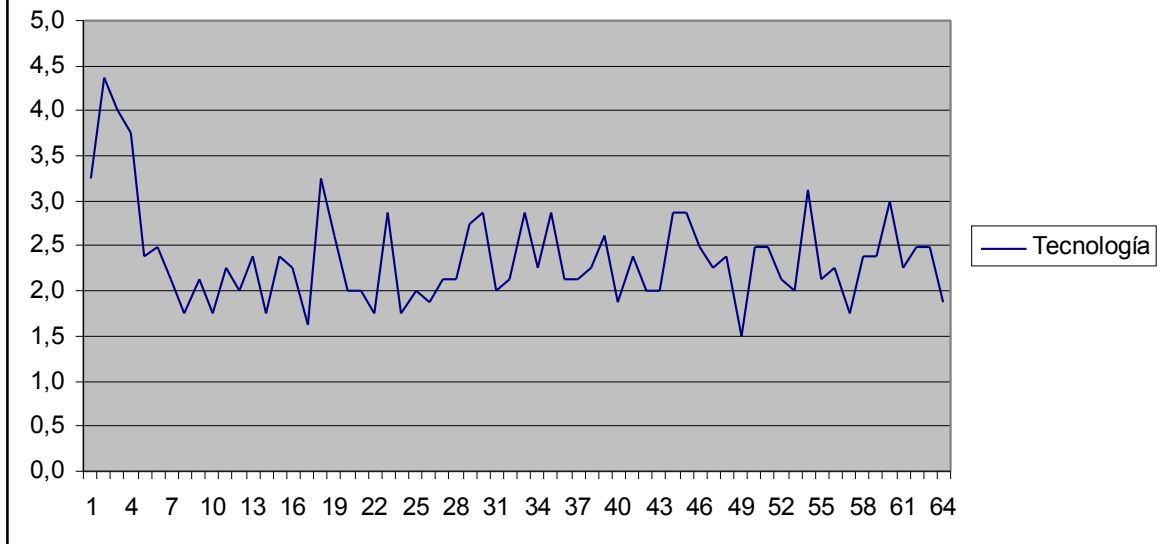
TENDENCIA DE LOS CUATRO PILARES (TECNOLOGÍA, CAPACIDADES, LIDERAZGO Y MODELO DE NEGOCIOS) Y LA CULTURA DIGITAL

Tomando en cuenta lo planteado en la Justificación Metodológica, sección procesamiento de los datos, en cada pilar el análisis se planteó de la siguiente manera: vista la metodología, la cual agrupa cada ítem en cada pilar y luego los promedia, los resultados para cada pilar se ubicó entre 0 y 5, implicando que si el valor tiende a 5, implicará, un eficiente uso y aprovechamiento del pilar y/o cultura analizado. Si tiende a cero (0) por analogía, su uso y aprovechamiento será deficiente.

TECNOLOGÍA

La tecnología es uno de los pilares fundamentales del éxito de la economía digital, ya que permite la construcción de bases robustas y la creación de nuevas soluciones de e-business. Para ello se deben respetar los siguientes principios: capacidad de construir e implantar estándares en toda la empresa, infraestructura capaz de ser re potenciada, estrategia tecnológica dirigida por criterios empresariales, lo simple ante todo, recursos humanos alineados con los objetivos empresariales y un modelo maduro para decidir si se debe comprar o desarrollar.

FIGURA 3. INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍA en cuanto a las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) para la Gobernación del Estado Vargas



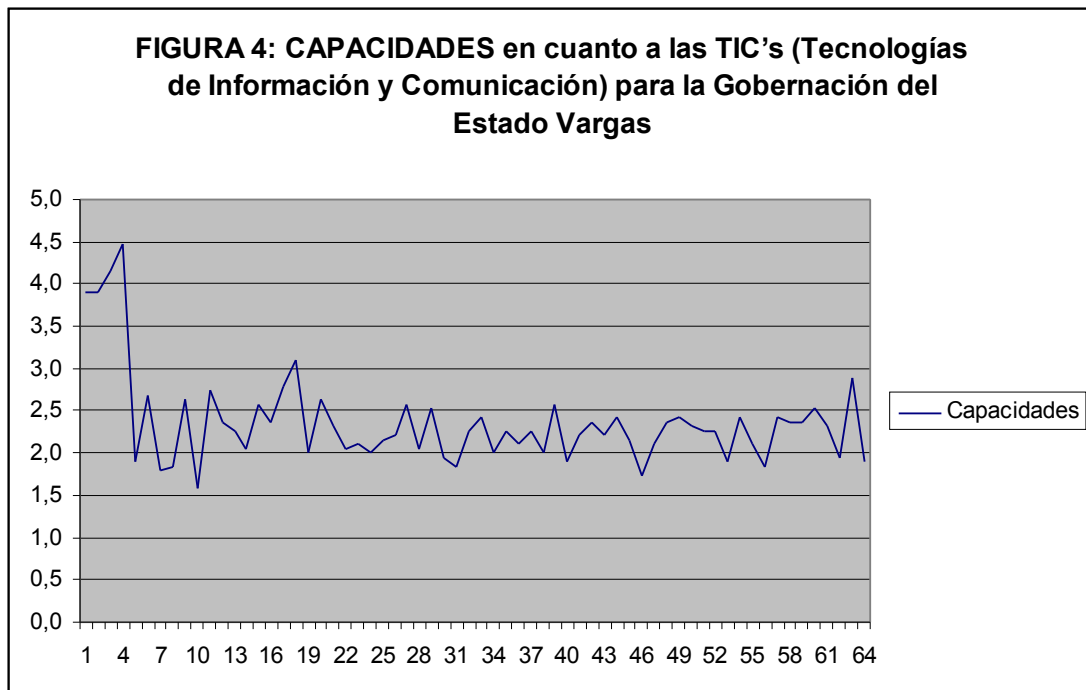
Fuente: Elaboración propia

La tendencia de este indicador es sumamente estable en cuanto a su comportamiento, arrojando bandas de análisis entre 1,5 y 3,0. Esto genera dos inferencias: la primera, relativa a que la incorporación tecnológica para el mejor uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas es muy baja, y la segunda, es que la tendencia de los datos demuestra así lo demuestra, dado su agrupación casi mayoritaria entre estos dos segmentos.

Un análisis particular que resultaría sumamente útil es el relativo al promedio general del indicador "tecnología", el cual arrojó como resultado 2,37 indicando que la incorporación de tecnologías es "a medias"

CAPACIDADES

Las capacidades están basadas en la predisposición y actitud hacia los cambios, la adaptación a los mismo, la capacidad de respuesta a los planes de implantación de las TIC's en las organizaciones, así como la creación o disolución de alianzas estratégicas



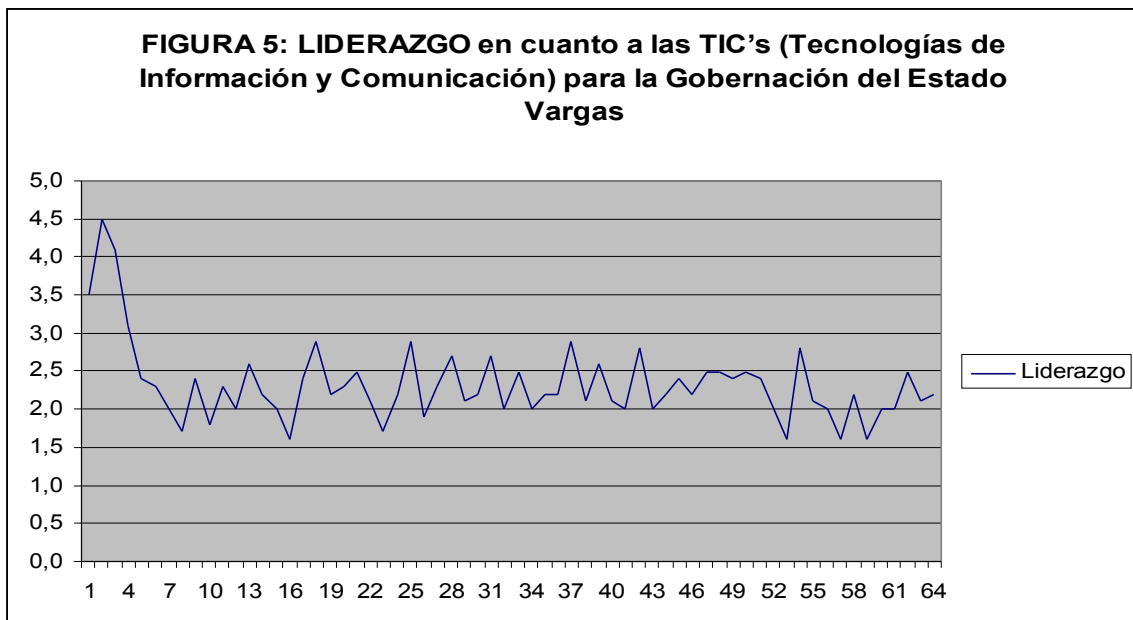
Fuente: Elaboración propia

Este indicador arrojó una tendencia entre 2 y tres, sumamente bajo, tomando en cuenta que la capacidad de cambiar debe ser sumamente elevada, se infiere que la tendencia al cambio de cara al uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas es muy baja, lo que frenará la entrada del plan. Por ello se requiere un plan educativo e informativo que adelante y muestre las bondades del cambio tecnológico, inmerso en el mejor uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación)

para cohesionar definitivamente; el plan estratégico de incorporación tecnológica a la Gobernación del Estado Vargas. El promedio obtenido igualmente para este indicador, validó la opinión anterior. Este promedio fue de 2,36 el cual no llega aún al promedio central de 2,50, lo que implica la necesidad del cambio, y no solamente el, sino su aceptación y manejo.

LIDERAZGO

Trata del liderazgo presente: Líderes modernos y capaces de adaptarse a la nueva forma de hacer negocios, líderes que optimizan en primer lugar los procesos de negocio, aceptan la ambigüedad y el caos, modelan el e-business de arriba abajo, evitan la aproximación gradual, ejecutan rápidamente, se acostumbran a pensar de manera anti-intuitiva, se comunican de manera adecuada, cultivan una cultura de compartir la información y exhiben los principios del liderazgo.



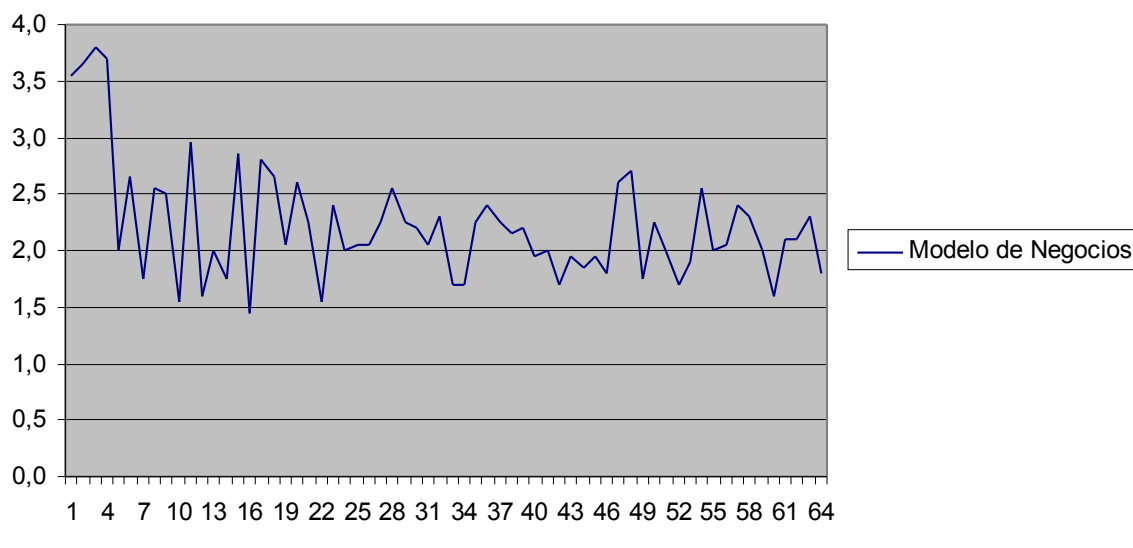
Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos para este indicador se ubicaron mayormente entre 1,5 y 3,0 implicando (al igual que los pilares anteriores) una baja tendencia a que los líderes asuman el compromiso de cara al mejor uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación). Se requiere, pues, una visión de cambio en estos líderes de la Gobernación del Estado Vargas de manera tal que se facilite el trabajo del plan estratégico de incorporación tecnológica de la Gobernación del Estado Vargas. Así finalmente, el promedio valida esta opinión: 2,33 haciéndose necesaria, esta reformulación de la visión de los líderes.

MODELO DE NEGOCIOS

Se refiere a la organización para el e-business como cuestión central que resume el modelo empresarial. Presenta íntima relación con los procesos internos y la estructura de la organización. Dicha estructuración obedece y se adecua al modelo empresarial y el marco operativo, los procesos de toma de decisiones, la directivas y los estándares, los objetivos y las métricas, la responsabilidad y los principios del modelo empresarial, los cuales son la creación de equipos de alto desempeño, la exigencia de resultados, el fomento del uso de las aplicaciones e-business y el protagonismo del departamento de las TIC's en las organizaciones.

**FIGURA 6: MODELO DE NEGOCIOS en cuanto a las TIC's
(Tecnologías de Información y Comunicación) para la
Gobernación del Estado Vargas**



Fuente: Elaboración propia

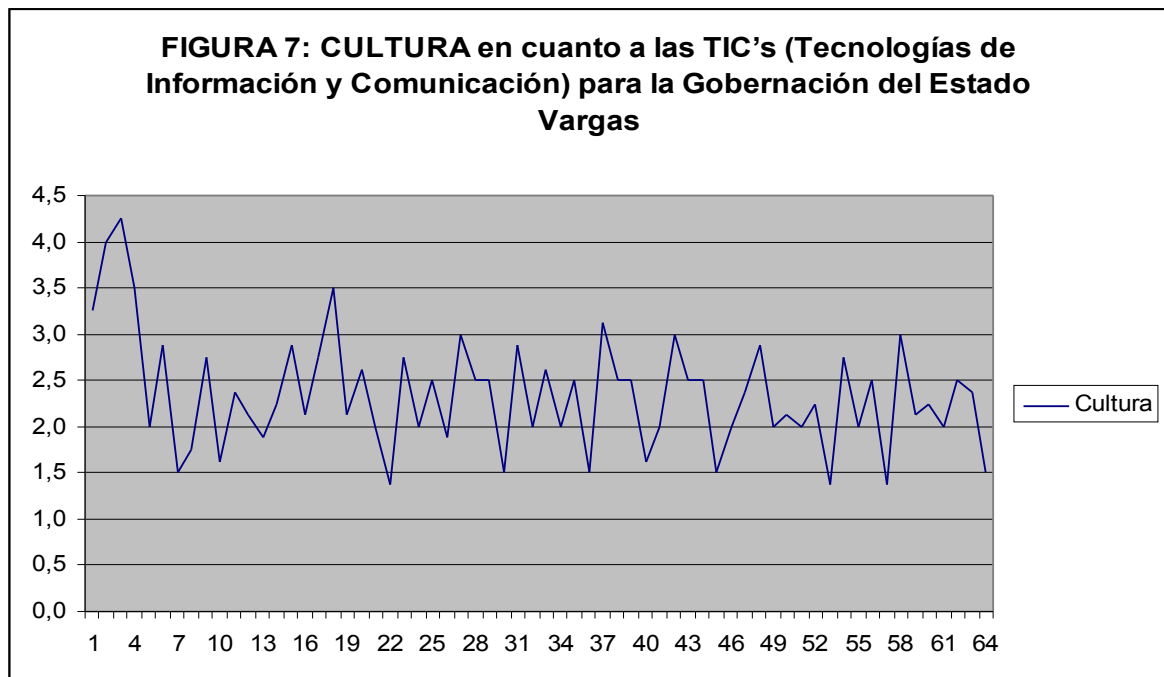
Los resultados para este cuarto y último pilar, y uno de los más importantes, se ubicaron entre 1,5 y 3. Para este pilar, la estructura y los procesos que se siguen se constituyen en la bandera de análisis. Los resultados arrojan la poca o baja preponderancia de la estructura y procesos tecnológicos, lo cual afecta sobremanera, el mejor uso y aprovechamiento del Gobierno Electrónico y de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas.

Finalmente, el promedio central se ubicó en 2,22 el mas bajo de los promedios de los pilares anteriores.

CULTURA

Hoy la tecnología es la principal herramienta de trabajo del hombre, pero como toda herramienta, para sacarle racionalmente el máximo provecho y que no lo condicione, hay que conocerla y utilizarla correctamente, siempre en función del impacto sociocultural de su accionar, esto implica la construcción de una cultura tecnológica.

Por cultura tecnológica se entiende un amplio aspecto que abarca teoría y práctica, conocimientos y habilidades, que generen la actitud positiva que posibilite no ser espectadores pasivos en el mundo tecnológico. La cultura tecnológica brinda una visión integradora de todas las modalidades de la conducta humana, superando la tradicional dicotomía de lo manual y lo intelectual, y postula una concepción del hombre como una unidad que se compromete con todas las potencialidades, en todos y cada uno de sus actos.



Fuente: Elaboración propia

Este indicador arrojó una ubicación estable entre 1,5 y 3,0 parámetros que se mantuvieron en los cuatro pilares de preparación para la red (tecnología, capacidades, liderazgo y modelo de negocios) lo que implica una baja preparación cultural de cara al uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas. Su promedio fue 2,35 validando esta realidad.

RESULTADOS INDIVIDUALES

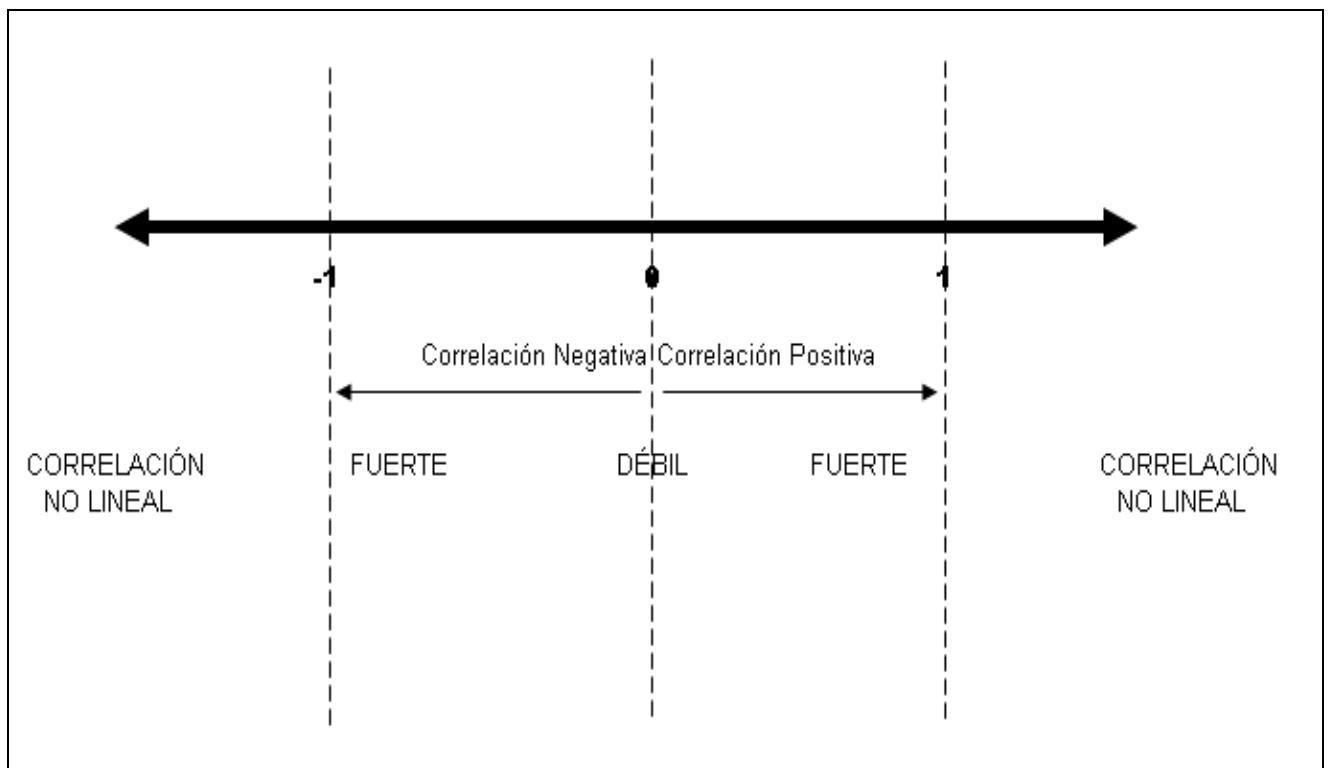
CORRELACIÓN ENTRE LOS CUATRO PILARES FUNDAMENTALES DE LA RED.

Para evaluar los resultados individuales, se relacionaron los cuatro ejes del instrumento a fin de determinar la correlación entre los diferentes pilares de preparación para la red, determinándose las relaciones entre ellos y su relación global con el mejor uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación). Estas relaciones se agruparon de la siguiente manera para su análisis:

- Modelo de Negocios / Liderazgo
- Modelo de Negocios / Competencias
- Modelo de Negocios / Tecnología
- Liderazgo / Competencias
- Liderazgo / Tecnología
- Competencias / Tecnología

La evaluación estadística de la correlación se hizo en función del siguiente gráfico, el cual indica la tendencia de los resultados y la presencia o no de correlación:

FIGURA 8: Medidas de Correlación (para evaluar resultados individuales)



Fuente: Elaboración propia

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

Tabla 9.- Medidas de Correlación de los Cuatro Pilares de la Red para la Gobernación del Estado Vargas

MEDIDAS DE CORRELACIÓN	
MODELO DE NEGOCIOS / LIDERAZGO	0,66
MODELO DE NEGOCIOS / CAPACIDADES	0,79
MODELO DE NEGOCIOS / TECNOLOGÍA	0,59
LIDERAZGO / CAPACIDADES	0,68
LIDERAZGO / TECNOLOGÍA	0,64
CAPACIDADES / TECNOLOGÍA	0,69
MEDIA ARITMÉTICA	<u>0,67</u>
VALOR ESPERADO (IDEAL)	<u>1,00</u>
DESVIACIÓN	0,33

Como se observa, los coeficientes de correlación son elevados, por lo que se demuestra la correlación en la presencia de las diferentes variables tomadas en la organización. Sin embargo, la presencia de esta correlación en un grado moderado, implica solo el grado en que los resultados están alineados, así pues, El modelo de negocios se relaciona con el liderazgo en la Gobernación del Estado vargas en un 66%, con las capacidades mostradas en un 79% y con la tecnología en un 59%. Así mismo, el liderazgo está relacionado con las capacidades en un 68% y con la tecnología en 64%, mientras que las capacidades están relacionadas con la tecnología en 69%.

Así pues, tomando en consideración que estadísticamente la correlación perfecta se asocia con un valor de 1, se hace evidente la necesidad de fortalecer las relaciones o vínculos entre estos pilares, con propuestas de cambio que impliquen el mejor uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas.

TENDENCIA CENTRAL O PROMEDIO DE LA CORRELACIÓN

A manera complementaria, se evaluó el promedio de las correlaciones ya obtenidas. Esto permitió obtener una idea sumamente completa de la tendencia de las estrategias electrónicas para adaptarse a la economía digital en la Gobernación del Estado Vargas.

Este promedio fue de 0,67% se evidencia la presencia de un desvío de la meta del 100% en aproximadamente un 33%, porcentaje que definitivamente, hay que atacar con la revisión del modelo electrónico y estratégico del negocio.

ANÁLISIS PUNTUAL DE LOS CUATRO PILARES DE PREPARACIÓN PARA LA RED

Se seleccionó la pregunta más representativa por cada pilar y se han analizado las respuestas para identificar la tendencia digital predominante en la Gobernación del Estado Vargas.

- Tecnología. Pregunta # 6- Hemos establecido una infraestructura estándar de TI a la que la empresa debe ajustarse de manera estricta. Se obtuvo una media de 2,20, valor que se encuentra entre “parcialmente en desacuerdo” y “neutral” lo que implica que la Gobernación del Estado Vargas no cuenta con la estructura tecnológica establecida, implicando que quizás exista la iniciativa, pero no implanta o está por iniciar.

- Liderazgo. Pregunta # 4- Hemos creado un plan de e-bussines de 12 a 18 meses. Se obtuvo una media de 2,20, valor que se encuentra entre “parcialmente en desacuerdo” y “neutral” lo que implica que la Gobernación del Estado Vargas no cuenta con el liderazgo más idóneo en cuanto a la acometida del plan electrónico.
- Modelo de negocios. Pregunta # 3- Hemos asignado a nuestros proyectos de e-business los recursos humanos suficientes como para alcanzar los objetivos. Se obtuvo una media de 2,36 valor que se encuentra entre “parcialmente en desacuerdo” y “neutral” lo que implica que en la Gobernación del Estado Vargas no hay objetivos claros planteados con relación al e-business, por lo que su modelo de negocios es tradicional.
- Capacidades. Pregunta # 23- Nuestra empresa puede reaccionar rápidamente a los cambios en las condiciones del mercado. Del procesamiento de los datos para esta pregunta se obtiene una media de 2,30 (en una escala del 1 al 5), valor que se encuentra entre las respuesta “parcialmente en desacuerdo” y “neutral”, lo que significa que la Gobernación de Vargas no está preparada para los cambios que se den en las condiciones del mercado, desde el punto de vista de servicios requeridos, atención, etc.

EL ENUNCIADO HOLOPRÁCTICO

Cuando se planteó el problema en esta investigación, se hizo en los siguientes términos: “Analizando estos factores (Tecnología, liderazgo, modelo de negocios y capacidades) en la Gobernación del Estado Vargas, podremos determinar la competitividad y su grado de preparación en el

contexto de la economía digital”. Pues bien, en cuanto al grado de preparación para la Red, La Gobernación del Estado Vargas está preparada de una forma mediana para el mejor uso y aprovechamiento de las TIC’s (Tecnologías de Información y Comunicación), como se evidenció en los resultados obtenidos, con un indicador Net ready con resultados promedio entre 100 y 150 (de un rango desde 0 hasta 250), lo que indica que la dispersión de los datos es pequeña, mayormente concentrada en el estrato “conocedor” lo que valida una vez mas, la interpretación de la muestra, en cuanto al grado de conocimiento y adaptación al uso y aprovechamiento de las TIC’s.

Sin embargo, a pesar de este resultado muy tendiente hacia los valores centrales, se presentó un elevado índice de correlación entre las variables, las cuales en su mayoría, tendieron a 70% de correlación, lo implica estrechas relaciones entre el modelo de negocios y las capacidades, el liderazgo y la tecnología, del liderazgo con las capacidades y la tecnología y de las capacidades con la tecnología en la Gobernación de Vargas.

HALLAZGOS

Al verificar los objetivos de la investigación, se obtuvo lo siguiente, basado en los resultados de las encuestas aplicadas y en el análisis de los cuatro pilares:

1. Analizar el grado de incorporación de las tecnologías de información en la Gobernación del Estado Vargas. La incorporación tecnológica para el mejor uso y aprovechamiento de las TIC’s (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas es

muy baja. Finalmente, la tecnología introducida y empleada perdura mucho tiempo, sin ser cambiante.

2. Relacionar las capacidades y oportunidades de reflexión estratégica en la estructura de la Gobernación del Estado Vargas ante las Tecnologías de Información. La tendencia al cambio de cara al uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas es muy baja, lo que frenará la entrada de cualquier plan de Tecnologías de Información y Comunicación. Aunado a una baja capacidad de respuesta, pero sin embargo, hay disposición a adquirir nuevas tecnologías.
3. Describir el estilo de liderazgo presente en la Gobernación del Estado Vargas ante las Tecnologías de Información. Se encontró una baja tendencia a que los líderes asuman el compromiso de cara al mejor uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación). Otra característica es la baja capacidad de adaptación, mas sin embargo, existe una visión de futuro amplia, donde estas TIC's si se compenetran perfectamente. Los líderes si son capaces de influir en la conducta puesto que la estructura es netamente vertical.
4. Interpretar el Modelo organizacional presente en la Gobernación del Estado Vargas ante las Tecnologías de Información. Los resultados arrojan la poca o baja preponderancia de la estructura y procesos tecnológicos, lo cual afecta sobremanera, el mejor uso y aprovechamiento del Gobierno Electrónico y de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas. Los procesos están definidos, al igual que la estructura. No

existen equipos de alto desempeño, mas sin embargo las personas se encuentran abiertas a los nuevos enfoques. No existen alianzas tecnológicas; sin embargo, existe la disponibilidad de recursos.

5. Advertir las barreras culturales que no permiten a la Gobernación aprovechar las bondades del Gobierno Electrónico. Este indicador se comportó muy parecido a los relativos a los cuatro pilares de preparación para la red (tecnología, capacidades, liderazgo y modelo de negocios) lo que implica una baja preparación cultural de cara al uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas.
6. Interpretar el grado de preparación de la Gobernación del Estado Vargas con respecto al uso de las tecnologías de información. Preparación mediana, no óptima... Y menos en una era tan veloz, digital e incluso, virtual.

CONSIDERACIONES FINALES

En resumen, la muestra se comportó de manera estable para cada indicador evaluado, y las diversas perspectivas de las cuales se abordó el análisis, validaron las situaciones planteadas y los resultados obtenidos.

Los resultados en su mayoría tendieron a lo central, indicando su necesidad de “empuje” hacia la banda superior; lo que se traduce para este análisis como la necesidad de implantar y seguir estrategias que eleven los resultados obtenidos. Esto conlleva implícito que los resultados en su mayoría, difieren con la verdadera alineación estratégica digital o electrónica. La tendencia ideal para esta aseveración, debió ser hacia el número 5 para

el caso del análisis de los cuatro pilares de la red (tecnología, capacidades, liderazgo y modelo de negocios) y de la cultura digital. Para el caso del indicador net ready, el promedio debió tender hacia 257 (visionario de Internet), quedándose el mismo en apenas 134, ubicando a la Gobernación de Vargas como “Conocedora de Internet”

Para la propuesta de las estrategias pertinentes, se empleó el modelo de la Administración Estratégica de Fred R. David (2003), el cual consiste en crear una matriz con los indicadores en estudio, asignarles un peso proporcional que sumado resulte 1 y finalmente ponderar el peso en función del resultado obtenido, como a continuación se indica:

Tabla 10.- Matriz de Evaluación de Factores

MATRIZ DE EVALUACIÓN DE FACTORES	PESO	CALIFICACIÓN	PESO PONDERADO
TECNOLOGÍA	0,200	2,371	0,474
CAPACIDADES	0,200	2,362	0,472
LIDERAZGO	0,200	2,325	0,465
MODELO EMPRESARIAL	0,200	2,223	0,445
CULTURA	0,200	2,348	0,470
TOTAL	1		2,325649671

Fuente: Elaboración propia

Fred David plantea que el peso asignado a cada factor no necesariamente será el mismo, sin embargo, a efectos de esta investigación, los 5 indicadores revisten la misma relevancia, por lo que la distribución del peso será proporcional. Aquellos factores con mayor peso ponderado demandarán mayor atención que aquellos que obtuvieron menor peso.

Nuestro análisis revela que la tecnología y la cultura requieren de mayor atención.

David plantea en su obra, que luego de elaborar la matriz de evaluación de factores, ha de crearse una DOFA con los mismos factores, o de ser posible, llevándoles a su expresión mas precisa posible.

Esta matriz DOFA, para esta investigación, contará con la desagregación principal de los hallazgos internos a cada pilar de la competitividad, descritos en los hallazgos. Luego esos indicadores se ubicaron como debilidad, oportunidad, fortaleza o amenaza de acuerdo a su característica.

Así pues, se identificaron los elementos DOFA, quedando la matriz como a continuación se indica:

Figura 9.- Matriz DOFA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
OPORTUNIDADES	Influir en la conducta Buena disposición a adquirir tecnología Recursos disponibles Estructura definida	Líderes Poco comprometidos Modelo de e-business Procesos internos definidos No hay equipos de alto desempeño No hay Alianzas
Visión de Futuro amplia Disposición Tecnológica Apertura a enfoques	Mas cbits e infocentros Aquirir tecnología de punta Cultivar el cambio Aprovechar disp a nuevos enfoques Delimitar responsabilidades Hincapié en la Seguridad Equipo especializado Involucrar a todos los sectores	Establecer alianzas Feedback Necesario Inmediatez Rediseñar procesos para facilitarlos
AMENAZAS	Equipo con poder de decisión Nivelar el liderazgo Predisponer al cambio Fomentar la capacidad de respuestas Cambiar cuando cambia la Tecnología Abrirse a nuevas opciones tecnológicas	Comprometer a los líderes con el cambio Introducir masivamente tecnología Plataforma adecuada

CAPÍTULO IV

PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA EL APROVECHAMIENTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA GOBERNACIÓN DEL ESTADO VARGAS; QUE COADYUVEN EN EL PROCESO DE RECONSTRUCCIÓN.

El mayor beneficio de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) en la Gobernación del Estado Vargas, radicará en su capacidad de incluir a los ciudadanos y la sociedad civil en el debate de las políticas a través de una interacción directa. Por ello, y con base en el diagnóstico previo, adicional a que la diagnosis debe ser profundizada detectando las áreas claves del negocio, en función de los datos analizados y del análisis de la Administración estratégica propuesto por Fred David, se proponen las siguientes estrategias:

1. Creación de un equipo multidisciplinario, versado en TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) y en E-gob. Se hace necesario conformar un team que incluya a todos los sectores de la sociedad civil, para que participen con sus ideas, ya que todos los sectores que hacen vida en el Estado deben, de una u otra manera, interactuar con la Gobernación del Estado. Es condición primaria para pertenecer a este equipo, formación previa y tendencia de uso; de las Tecnologías de Información y comunicación, además de conocer las ventajas y bondades del Gobierno Electrónico (E-gob).
2. La necesaria seguridad. Hacer hincapié en los riesgos para la privacidad y la seguridad de la información en la Gobernación de Vargas. Las nuevas tecnologías deben ser usadas para beneficio de

los ciudadanos y no contra ellos. Los servidores públicos no sólo deben ser capacitados en el uso de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación), sino también en una cultura de los derechos de los ciudadanos en un contexto de buen gobierno. Así mismo, se recomienda adelantar criterios comunes que sirvan de base para el establecimiento de principios para combatir los delitos informáticos, de conformidad con la legislación nacional.

3. Una agresiva, tenaz y eficaz campaña educativa. La construcción de la cultura y la aceptación del cambio se basan, en la educación. Como parte de esta estrategia se sugiere emitir las políticas respectivas a esta área, así como el destino de los recursos apropiados para evitar suspensiones del plan una vez iniciado. Luego de creado el plan, su implantación requerirá de diversas estrategias, que deben iniciar en presentaciones públicas e inclusive, demostraciones in-situ de las bondades del nuevo plan estratégico electrónico de la Gobernación del Estado Vargas.
4. Monitoreo oportuno. En la estrategia de implantación, como parte de la evaluación del proyecto, será importante monitorear las iniciativas de servicios electrónicos disponibles para las unidades funcionales de la Gobernación del Estado Vargas; así como el avance, calidad y eficiencia del servicio prestado.
5. El feedback necesario. La relación entre el gobierno y los ciudadanos se ha vuelto cada vez más compleja. Los gobiernos se percatan de que no serán capaces de conducir e implementar políticas de manera efectiva si sus ciudadanos no las entienden y apoyan. En términos generales es posible recopilar la información que permita hacer un análisis de la percepción ciudadana a través de diversos instrumentos de captación

6. Incorporación Tecnológica. Respecto a la incorporación de mejoras y nuevos desarrollos, la provisión de servicios en línea por parte del gobierno del Estado Vargas debe ser concebida en forma flexible y adaptable a las demandas crecientes de los ciudadanos, al avance de la sociedad de la información y al desarrollo tecnológico.
7. Establecimiento de alianzas. Alianzas con proveedores de servicios electrónicos, así como de interacción digital, son necesarias para estrechar las relaciones entre los sectores involucrados.
8. Asesores externos. Expertos en e-gob y en tendencias digitales son requeridos de manera externa, ya sea por vía de auditorías que detecten las posibles fallas y sugieran las acciones preventivas necesarias, así como se corrijan las desviaciones del Plan de tecnologías del Estado Vargas; o por vía de contraloría social, detectando directamente de los ciudadanos las necesidades en materia de e-gob.
9. Plan de acción con inmediatez. La tendencia digital inició, y así lo comprendió la sociedad. Es por ello que se hace necesario que este plan sea oportuno, de cara a los procesos sociales cambiantes que actualmente se viven.
10. Involucrar a todos los sectores que hacen vida en el Estado Vargas. El sector público no es el único involucrado en su propia transformación, se requiere participación del sector privado, agentes económicos, etc.
11. Recursos. Una vez comprendida la necesaria transformación – o proceso de cambio – e inclusión de esta visión en la planificación estratégica de la Gobernación del Estado Vargas, se debe legislar para que sean asignados los recursos necesarios, así como las pertinentes partidas presupuestarias necesarias para continuar la

expansión y afianzamiento de los procesos “electrónicos” de la Gobernación del Estado Vargas: Plataforma adecuada, Rediseño de procesos e Introducción masiva de tecnología.

12. Liderazgo en pequeños grupos “aplanando” el organigrama concerniente a lo electrónico. Se deberá identificar pequeños grupos de trabajo con autonomía suficiente, y el respectivo criterio, encargado de implementar, supervisar, monitorear, controlar, planificar, ejecutar, etc. el plan electrónico. Lo fundamental es delimitar responsabilidades, de manera que se fomente la capacidad de respuesta y poder identificar cuando cambie la tecnología para “cambiar” con ella, así como abrirse a nuevas opciones tecnológicas.
13. Introducción masiva de las TIC en los sectores salud, educación y ambiente del Estado Vargas. Este plan no debe ser inclusivo exclusivamente de las unidades funcionales de la Gobernación del Estado Vargas. La propuesta debe tener un mayor alcance, siendo el alcance a todo el Estado, luego, la interconexión nacional. Ello requiere apoyo en investigaciones relacionadas con e-gob y Estado Central. A mediano y largo plazo, esto implicará el desarrollo de una economía digital a los fines de elevar la productividad y competitividad de los sectores productivos del Estado Vargas.
14. Implantación de una adecuada plataforma de conectividad que facilite el acceso universal a la información. Esta plataforma debe ser amigable con las necesidades de los ciudadanos de Vargas, así como de fácil comprensión, acceso y competitividad en términos de costos. Esto implica procurar el establecimiento de un marco de principios que aseguren la interconexión a precios razonables y no discriminatorios, como condición necesaria para reducir la brecha digital.

15. Mayor cantidad de c-bits e infocentros. Agregar a los planteles educativos en esta propuesta.
16. Adelantar programas de capacitación para emprendedores de las TIC.
17. Fomentar e impulsar el uso de las TIC's (Tecnologías de Información y comunicación) en los procesos productivos inmersos e interconectados con el fin público de la Gobernación del Estado Vargas a los fines de generar una mayor nivel de competitividad. Por ejemplo, el otorgamiento de los micro créditos a empresarios o cooperativistas del Estado Vargas, deben presentar un componente "electrónico" que les permita no solo interactuar con la Gobernación, sino emitir feedback que muestre expresamente que estas TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) están siendo empleadas en los procesos productivos.
18. En cuanto a la administración y procesos, se requiere:
 - a. Suprimir trámites innecesarios.
 - b. Simplificar y mejorar los trámites.
 - c. Reducir los requisitos y dejar los pasos indispensables.
 - d. Rediseñar los trámites.
 - e. Propiciar la participación ciudadana.
 - f. Utilizar al máximo los elementos tecnológicos.
 - g. Incorporar controles automatizados.
 - h. Crear incentivos o servicios adicionales.
 - i. Evitar el juicio subjetivo.
 - j. Evitar la agrupación de funciones en una misma instancia.
 - k. Concentrar y evitar, la repetición de trámites.

- l. Presumir de la buena fe del ciudadano.
- m. Evitar la comparecencia del ciudadano
- n. Evitar exigir la presentación de requisitos cuando se hacen diversos trámites en el mismo organismo
- o. Contar con un mecanismo de control posterior
- p. Simplicidad
- q. Transparencia
- r. Celeridad
- s. Eficacia.
- t. Claridad
- u. Sencillez
- v. Agilidad
- w. Racionalidad
- x. Pertinencia
- y. Utilidad
- z. Facilidad de entendimiento
- aa. Implementación de bases de datos de fácil acceso
- bb. Comunicación entre bases de datos
- cc. Eliminación de autorizaciones innecesarias e informaciones detalladas.
- dd. Presentación de información en formatos que respeten integralmente el contenido y estructura de los formularios originales

- ee. Crear oficinas o ventanillas únicas
- ff. Crear sistemas de información centralizados, automatizados y de fácil acceso para integrar y compartir la información entre los órganos de la Gobernación del Estado Vargas debiéndose habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos.
- gg. Desconcentrar la toma de decisiones.
- hh. Eliminar rutinas de ejecución y tareas de formalización de actos administrativos
- ii. Concentrar la atención en actividades de planeamiento, supervisión, coordinación y control de políticas
- jj. Permitir a los órganos superiores delegar competencias decisorias en funcionarios de menor jerarquía.

CONCLUSIONES

El mundo se adentra al siglo veintiuno inmerso en la premisa del cambio tecnológico. Las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) marcan el inicio de una transformación integrada donde la información, la comunicación y las biotecnologías serán las encargadas de llevar a cada aspecto de la vida cotidiana. Actualmente, nadie puede imaginar cómo será la vida en 10 años, qué hábitos permanecerán, cuales costumbres desaparecerán y de ambos, cuáles cambiarán para siempre. Lo único cierto es que en ese mundo la tecnología jugará un papel estelar y transformador. Este mundo pasará a ser la "aldea" global teorizada por los estudiosos de la globalización, flanqueada y signada por las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación). Lo estudiado hasta los momentos sobre estas TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) permite inferir que será un mundo mas productivo, estable, sustentable y justo.

Una de las características de transformación de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) es la manera en que pueden reunir a personas que anteriormente estaban separadas por la geografía, la economía o la política. Una comprensión mutua puede llevar a que se produzcan nuevas relaciones entre las personas, las sociedades y las naciones. Así pues, el uso y empleo de TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) por los estados, permitirá el acercamiento de los ciudadanos a su poder político y económico, de cara al mandato de los altos Gobiernos en cuanto a la participación popular.

En cuanto a la Gobernación del Estado Vargas, podemos concluir en cuanto a su grado de preparación para la era digital, y sus cuatro bases, lo siguiente:

- Grado de preparación para la Red. La Gobernación del Estado Vargas está preparada de una forma mediana para el mejor uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación), como se evidenció en los resultados obtenidos, ello implica, la elaboración de una propuesta que le permita adentrarse en su totalidad a una plataforma electrónica apoyada y soportada por las estrategias del Gobierno Electrónico, de manera que le permita al ciudadano Varguense interactuar de forma dinámica con su Gobierno y se fortalezcan las bases para la reconstrucción del Estado.
- Tecnología. Se requiere la necesaria incorporación tecnológica que cree espacios tanto internos como externos de cara al ciudadano en cuanto a poder demandar actuaciones del Gobierno de Vargas mas eficientes y ágiles. Así mismo se requieren los recursos necesarios para ello, además de la respectiva competitividad en ese acercamiento del ciudadano con su Gobierno vía electrónica.
- Capacidades. Se requiere en la Gobernación, a todo nivel, un cambio de paradigmas en cuanto al pase final de lo manual a lo digital. Igualmente se requiere el compromiso de sus líderes en cuanto a disposición de recursos y actuación general para lograrlo.
- Liderazgo. Los líderes existentes – y los que surgirán con la propuesta hecha – deben asumir el rol que les compete como baluartes del desarrollo digital – electrónico de la Gobernación. Las diferentes Secretarías, Direcciones y Coordinaciones deberán tener líderes apropiados que asuman que el compromiso de la Gobernación del Estado Vargas no es otro que el mejor uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación), basándose por supuesto, en la estrategia del cambio, así como la revisión y reajuste

de la misión y visión de la Gobernación del Estado Vargas. Por otro lado, asumir este rol no implica únicamente la preparación digital, su alcance ulterior es más poderoso: lograr la cohesión política, económica y social de cara al mandato de la Constitución de la república Bolivariana de Venezuela: la democracia participativa. Las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) pueden lograrlo, pueden lograr que el ciudadano participe con su Gobierno de forma ágil y eficiente.

- Modelo de negocios. Aunque los procesos existen y están definidos, deben derivarse hacia el e-business, como estrategia de un modelo de negocios adaptado a la realidad que se impone en esta era digital.
- Aspectos culturales. Barreras a la entrada. La formación es imprescindible. La información es necesaria. Para lograr el cambio, hay que trabajar con la gente, tanto como los internos a la Gobernación, como los externos. La divulgación de los beneficios y bondades del Gobierno electrónico en Vargas será la herramienta principal para hacer cultura y sentar las bases de una moderna institución.

Una oficina de Gobierno (La Gobernación del Estado Vargas) debe estar en capacidad de prestar servicios a los ciudadanos a cualquier hora, los siete días de la semana, las veinticuatro horas del día, en cualquier lugar y en todo momento. Si se requiere pagar – lo cual no debe ser la regla – es necesario poder emplear cualquier método de pago: efectivo, cheques, tarjetas de crédito, transferencias electrónicas. Por lo tanto, una persona debiera solicitar un acta de nacimiento y recibir el documento en su casa, solicitar un crédito, o un empleado de alguna de las secretarías consultar su fideicomiso en línea en la página web de la gobernación. Esto implica mucho más que transacciones electrónicas; implica una movilización humana y una

infraestructura que solo un agresivo plan de uso y empleo de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) puede otorgar, y sólo funciona en combinación con la mejora de los procedimientos internos.

Internet debe considerarse como una vía adicional para que el Gobierno atienda al ciudadano; una vía adicional a las ventanillas, los teléfonos, las interminables esperas para ser atendido, etc. No obstante, el uso de Internet debe ir ganando adeptos progresivamente, ya que el estudio evidenció un conocimiento tipo conocedor sin llegar a ser experto, por lo que la profundización de la “venta” de las ventajas y bondades del uso y aprovechamiento de las TIC's (Tecnologías de Información y Comunicación) debe ser llevada a cabo con la celeridad que el caso amerita.

Por otro lado, los visitantes o “clientes” de la página de Internet de la Gobernación del Estado Vargas van desde sus propios empleados, otras oficinas del Gobierno, proveedores, hasta los mismos ciudadanos. Internet puede resultar una herramienta poderosa para simplificar, e incluso completar, transacciones con cada uno, de cara al proceso de reconstrucción del Estado Vargas.

El valor que provea esta página (www.estadovargas.gov.ve) podrá ir aumentando conforme se le agregan diferentes tipos de servicios, y se van agregando las diversas Secretarías de la Gobernación. Así pues, la Secretaría de Administración podrá permitir la consulta de los presupuestos para las obras de reconstrucción, o las licitaciones para la acometida de las obras, o bien, la simple gestión de los recursos humanos. Desarrollo humano podrá ofrecer su atención social y bienestar social vía Internet, etc. Los servicios pueden incluir desde una simple acta de matrimonio hasta soluciones interministeriales para las necesidades de los ciudadanos.

Finalmente, este plan será una realidad toda vez que exista el compromiso y disposición de todos los que participan e interactúan en el estado Vargas, solo así, se podrá crear la institución moderna y eficiente que el ciudadano de Vargas quiere, la Gobernación electrónica del Estado Vargas; institución que permita sentar bases sólidas del proceso de reconstrucción del Estado Vargas.

RECOMENDACIONES

La recomendación fundamente es pues, acometer el la propuesta recomendada en esta investigación, garantizando la participación de todos los sectores, con el compromiso del alto Gobierno en su implantación y generando el necesario control y obtención de feedback.

Así mismo, en el plan estratégico de TIC's para la Gobernación de Vargas, debe garantizarse lo siguiente:

1. En cuanto a la conectividad o grado de conectividad, debe existir disponibilidad de servicios de comunicación alámbrica e inalámbrica, centros de accesos comunitarios (gratis y pagados), y computadores de negocios y caseros en red, con accesibilidad y fiabilidad de acceso a la red, incluyendo el costo de servicio, tiempo fuera de servicio, y el predominio del acceso compartido entre individuos. Además, debe coexistir confiabilidad del suministro eléctrico para operaciones computacionales críticas para los negocios; y la facilidad de importar y exportar bienes y de transportarlos dentro de un país.
2. En cuanto al liderazgo como prioridad dada por el gobierno para promover el desarrollo de una e-sociedad a nivel nacional y estatal, se debe divulgar la magnitud de progreso demostrado en e-gobierno, incluyendo los esfuerzos para automatizar los procesos gubernamentales, servicios de oferta a negocios y ciudadanos electrónicos, y creación portales nacionales y estatales.
3. Calidad de sociedades entre los líderes de industria y gobierno para mejorar la E-Preparación.
4. La seguridad de la información

5. El capital humano necesario
6. Esfuerzos para proteger la privacidad y propiedad electrónica, especialmente con softwares
7. Fuerza y efectividad legal para los delitos informáticos
8. Patrocinio de parques de ciencia y tecnología como centros de innovación y apoyo a nuevas empresas.
9. Grado de competitividad demostrado en los proveedores.
10. Transparencia legal.
11. Permitir Inversiones internas y externas en oportunidades de negocios TIC.
12. Un sistema crediticio sano para permitir estas inversiones

BIBLIOGRAFÍA SEGMENTADA

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Balestrini Acuña, Miriam (2001). **Como se elabora el proyecto de investigación**. 5ta. Edición. Caracas. BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Gabaldón, Néstor. **Algunos conceptos de muestreo**. Caracas, UCV, Instituto de investigaciones económicas y sociales. Serie estadística N. 1, 1969, pág. 7.

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos y Baptista Lucio Pilar (1999). **Metodología de la Investigación**. 2da. Edición. México. Mc. Graw Hill.

Hurtado, Jacqueline (2001) **El proyecto de investigación. Metodología de la Investigación Holística**. SYPAL, Servicios y proyecciones para América Latina. 3era. Edición. Caracas, Venezuela. 132 p.

Martín, Alvira: **Diseños de Investigación Social: Criterios Operativos** p. 67, en "El análisis de la realidad social, métodos y técnicas de investigación." Manuel García Ferrando, Jesús Ibáñez y Francisco Alvira (Compiladores), España. Alianza Editorial, 1986

Méndez, Carlos. (2001). **Metodología. Diseño y desarrollo del proceso de investigación**. 3° edición. Mc Graw & Hill. 247 páginas.

Ramírez, Tulio. (1999) **Como hacer un proyecto de investigación**. Editorial Panapo. 175 páginas.

Universidad de Málaga. **Bioestadística: Métodos y Aplicaciones**. ISBN: 847496-653-1

ADMINISTRACIÓN

David, Fred (2003) **Conceptos de Administración Estratégica**. Prentice Hall. New Jersey. USA.

Drucker, Peter (1992). **Gerencia para el futuro**. Grupo Editorial Norma. Bogotá, Colombia.

Drucker, Peter (1996). **Su visión sobre: La administración, La organización basada en Información, La Economía, La Sociedad**. Grupo Editorial Norma. Bogotá, Colombia.

Drucker, Peter (1999). **Los desafíos de la Gerencia para el siglo XXI**. Grupo Editorial Norma. Colombia.

Fayol, Henri (1976). **Administración Industrial y General**. 22ava edición. Herrero hermanos Sucs. S.A. México.

Taylor, Frederick (1976). **Principios de la administración Científica**. 22ava edición. Herrero hermanos Sucs. México.

ECONOMÍA DIGITAL – E GOB

Gómez, Alvaro. **Las claves de la economía Digital**. Alfaomega Ra-Ma. México 2003.

Hartman, Amir; Sifonis, John. (2000) **Net Ready. Estrategias para el éxito en la Nueva Economía**. McGraw Hill Interamericana. Junio 2000. 337 p.

Porter, Michael (1985). **Estrategia Competitiva**. Editorial Continental, Mexico. 407 págs.

Hecht, Alejandro. Reflexiones gerenciales para la Economía Digital ¿Nuevos espacios para competir? Editorial Melvin. Caracas. 2002. 165 p.

Tapscott, Don (1996). **La Economía Digital**. Mc Graw-Hill. New York. 1996. 322 p.

Wang, Charles (1996). **Tecnovisión**. McGraw Hill Iberoamericana. México. 164 págs.

Davis, T. (2003). **El Gobierno Electrónico: La Próxima Revolución de Estados Unidos**. [Documento en línea]. Publicado por International Information Programs usinfo.state.gov. Disponible: <http://usinfo.state.gov/journals/itgic/1103/ijgs/gj2.htm>. [Consulta: 2006, Mayo, 15]

Santorno A. y Vásquez F. (2005). **Gobierno Electrónico y Reforma del Estado**. En Actualizaciones para el Desarrollo. Pp. 59-60. Villa del Mar: Universidad de Villa del Mar. Chile.

Sánchez de Armas, Miguel Ángel (1998): **Comunicación y globalidad**, ensayos de ecología cultural. Fundación Manuel Buendía. México

Ayuso, M. (2005). **Gobierno electrónico. Contenidos y organización de las sedes web de los parlamentos autonómicos**. Trabajo de Investigación. En REVISTA ESPAÑOLA DE DOCUMENTACION CIENTIFICA v. 28, no. 4 2005-10-12.

Pascuale, S. (2004). **La nueva economía: administrar la complejidad y lo imprevisible del nuevo paradigma**. Trabajo de investigación publicado en: REVISTA VENEZOLANA DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICA Y CONOCIMIENTO. La Universidad del Zulia, V:1 N° 2 2004-05-08

ÉTICA

Savater, F., **Ética, hoy** en Integratec núm. 53, mayo-junio 2002 pp. 12

LEGISLACIÓN

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

Ley sobre Mensajes de Datos y Firmas Electrónicas.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.

Ley Orgánica de la Administración Pública.

Ley de Licitaciones.

Ley Especial sobre Delitos Informáticos.

Ley de Registro Público y del Notariado.

Ley de Protección al Consumidor y al Usuario

Código Orgánico Tributario.

Ley Orgánica de Telecomunicaciones

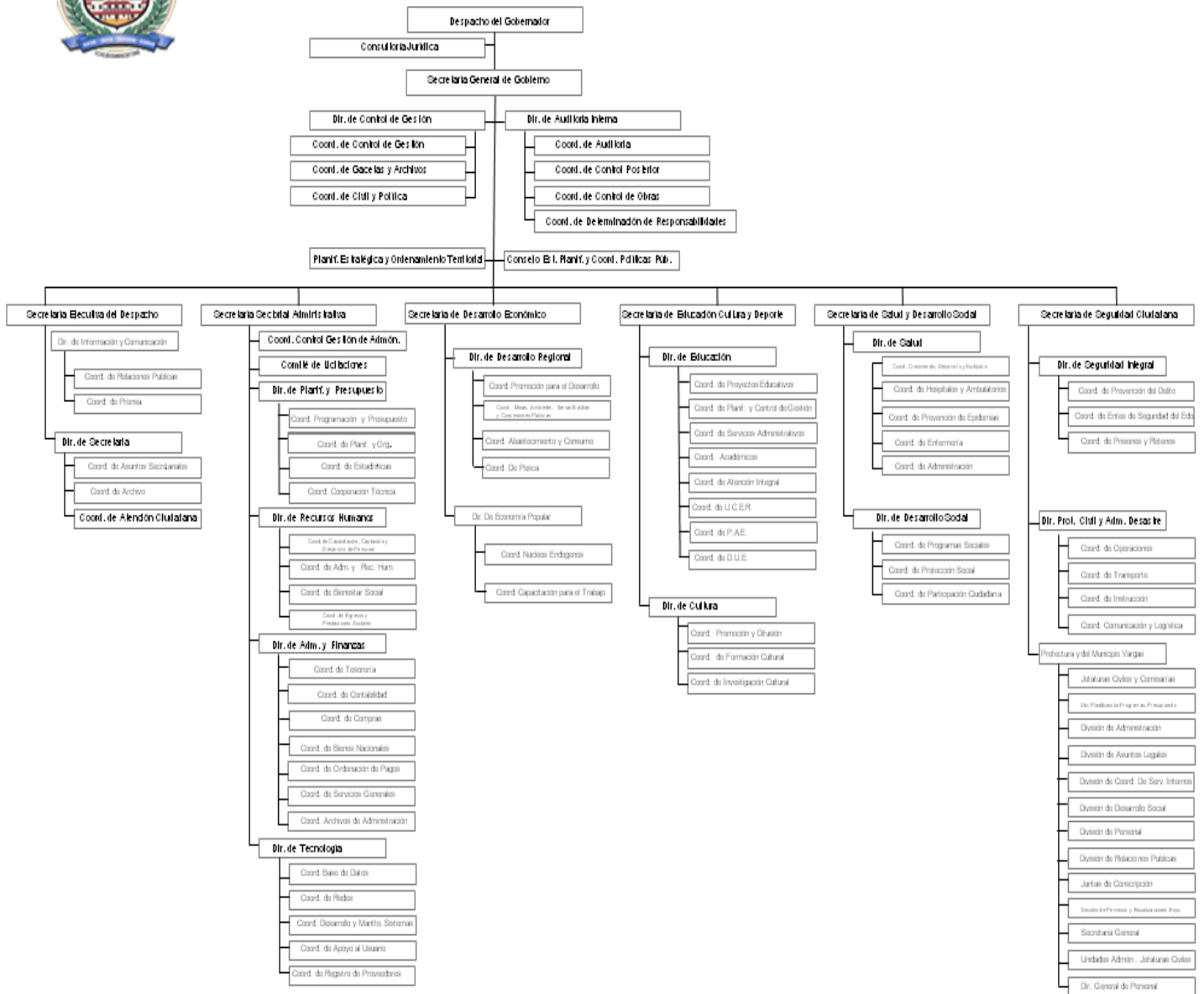
Anexos

ANEXO 1. Organigrama Gobernación Estado Vargas

REPUBLICA BOLIVARIANA DE VENEZUELA
GOBERNACION DEL ESTADO VARGAS
SECRETARIA SECTORIAL ADMINISTRATIVA
DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS



ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL 2005



ANEXO II

Cuestionario NET READY

Información General

Instrucciones

Para cada una de las afirmaciones, indique hasta que punto es cierta en relación con su organización, marcando 1 o 2 en caso de no estar de acuerdo. Si está total o parcialmente de acuerdo marque 4 o 5, respectivamente. Si no está de acuerdo, pero tampoco en desacuerdo marque 3. Si no está seguro deje la respuesta en blanco y pase a la siguiente afirmación.

Tabla de Respuestas

	Totalmente en desacuerdo	Parcialmente en desacuerdo	Neutral	Parcialmente de acuerdo	Totalmente de acuerdo
Las siguientes afirmaciones se refieren a su estrategia de e-business.					
1- Nuestra empresa evalúa rutinariamente las iniciativas de e-business de los competidores	1	2	3	4	5
2- La gran mayoría de nuestros nuevos desarrollos de aplicaciones están orientadas al e-business (basados en la web, en lugar de cliente-servidor, mainframe o ERP)	1	2	3	4	5
3- Hemos asignado a nuestros proyectos de e-business los recursos humanos suficientes como para alcanzar los objetivos	1	2	3	4	5
4- Hemos creado un plan de e-business de 12 a 18 meses	1	2	3	4	5
5- Nuestros esfuerzos de e-business están más enfocados en aspectos estratégicos y de creación de valor que en aspectos operativos o de marketing	1	2	3	4	5

6- Hemos establecido una infraestructura estándar de TI a la que la empresa debe ajustarse de manera estricta	1	2	3	4	5
7- Ejecutamos de manera implacable nuestras soluciones de e-business (ejemplo 3 meses y 3 a 6 personas)	1	2	3	4	5
8- Nuestra empresa evalúa de forma rutinaria los sitios web de los competidores	1	2	3	4	5
9- disponemos de un proceso administrativo estándar para desarrollar un plan de negocio para las iniciativas de e-business	1	2	3	4	5
10- Comprendemos los problemas de seguridad relacionados con proporcionar acceso a la información a través de Internet.	1	2	3	4	5
11- Nuestras soluciones de Internet son lo suficientemente flexibles como para permitir cambios (tanto internos como externos).	1	2	3	4	5
12- Nuestros planes estratégicos incluyen una estrategia de e-business	1	2	3	4	5
13- Nuestras actividades de e-business están bien integradas con nuestra estrategia de negocios.	1	2	3	4	5
14- Disponemos de formas cuantitativas y bien establecidas de evaluar el impacto de nuestras iniciativas de Internet.	1	2	3	4	5
15-Mejoramos continuamente nuestra oferta de productos y servicios de e-business, utilizando proyectos interactivos que amplían su funcionalidad	1	2	3	4	5
16-Nuestras soluciones de e-business se pueden personalizar según nuestras necesidades y la de nuestros clientes	1	2	3	4	5
17- La dirección de la empresa tiene como una de sus principales prioridades la generación de ventajas competitivas mediante tecnologías de e-business	1	2	3	4	5
18- Disponemos de un proceso formal para evaluar y seleccionar estrategias de e-business alternativas	1	2	3	4	5

19- Nuestro Web Site principal de E-business nos permite interactuar de forma adecuada con nuestros clientes, socios e inversionistas. 1 2 3 4 5

Las siguientes afirmaciones conciernen a la cultura de empresa

20- Nuestra visión de las actividades de e-business es conocida y entendida en toda la empresa 1 2 3 4 5

21- El Departamento de TI es considerado como un socio de e-business, que proporciona servicios de consultoría Internet a las unidades de negocio 1 2 3 4 5

22-El departamento de TI es respetado por los directores de las unidades de negocio 1 2 3 4 5

23- Nuestra empresa puede reaccionar rápidamente a los cambios en las condiciones del mercado. 1 2 3 4 5

24- Existe una mentalidad de e-business en todos los modelos directivos 1 2 3 4 5

25- Hemos desarrollado una cultura del e-business en nuestra organización 1 2 3 4 5

26-La dirección de la empresa esta fuertemente implicada en el desarrollo del e-business 1 2 3 4 5

27-Somos lo suficientemente ágiles como para ejecutar y movernos rápidamente 1 2 3 4 5

Las siguientes afirmaciones están relacionadas con los recursos

28- Mi unidad de negocio dispone de los recursos financieros necesarios para nuestras iniciativas de e-business 1 2 3 4 5

29- Tenemos experiencia en la gestión de múltiples relaciones (externas e internas) de manera simultánea y efectiva. 1 2 3 4 5

30- Nuestros esfuerzos de e-business ayudan a reclutar a los mejores talentos y a retenerlos en nuestra organización 1 2 3 4 5

31- Comprendemos el impacto que las iniciativas de e-business tendrán sobre nuestros empleados (problemas relativos a la gestión de cambios).	1	2	3	4	5
32- Estamos actualizando (por ejemplo, transformando los sistemas heredados, realizando la limpieza de datos, etc.) activamente nuestros sistemas de procesamiento interno para cumplir nuestras necesidades futuras relativas a Internet.	1	2	3	4	5
33- Nuestra empresa dispone de fuertes capacidades operativas en el terreno de las tecnologías y los sistemas de información (por ejemplo, planificación de la capacidad, estrategia y operaciones de red, negociaciones de contratos, administración y gestión de base de datos etc.)	1	2	3	4	5
34- Se ha asignado claramente la responsabilidad de toma de decisiones para todas las iniciativas de e-business	1	2	3	4	5
35- Los equipos directivos de las unidades de negocio tienen conocimientos de Internet y el departamento de TI tiene conocimientos de gestión empresarial.	1	2	3	4	5
36- Los papeles, las responsabilidades y la autoridad están claramente definidos dentro del equipo de cada una de las iniciativas de e-business.	1	2	3	4	5
37- Nuestras aplicaciones de e-business se desarrollan a tiempo y presentan la funcionalidad necesaria	1	2	3	4	5
38- Disponemos de las capacidades e infraestructura tecnológica necesarias para acometer iniciativas de e-business	1	2	3	4	5
39- El gasto total en e-business es alto, en relación con otros gastos en TI (ordenadores, infraestructura)	1	2	3	4	5
40- Hemos preparado a nuestro personal de alto nivel para gestionar las iniciativas Internet	1	2	3	4	5
41- Tenemos un método formal para asignar recursos de las unidades de negocio y del departamento de TI a las iniciativas de e-business	1	2	3	4	5

42- La organización tiene una probada capacidad para aprender de los proyectos de e-business.	1	2	3	4	5
43- Hemos creado y definido claramente planes de desarrollo de aplicaciones de e-business	1	2	3	4	5
44- Tenemos experiencia en la venta de servicio	1	2	3	4	5
45- Las unidades de negocio tienen la posibilidad de fijar sus propios niveles de inversión en el desarrollo de aplicaciones de aprovechamiento de la tecnología de la información	1	2	3	4	5
46- La experiencia técnica y las capacidades del equipo de aprovechamiento de la tecnología de la información son adecuados para realizar la tarea.	1	2	3	4	5
47- Nuestras aplicaciones de aprovechamiento de la tecnología de la información están dirigidas por las necesidades de los clientes.	1	2	3	4	5
48- Hemos establecido un fuerte conjunto de alianzas con empresas dedicadas al aprovechamiento de la tecnología de la información complementarias (por ejemplo, Amazon.com y América Online)	1	2	3	4	5
49- Disponemos, o estamos construyendo experiencia interna en E-business	1	2	3	4	5
50- Nuestros empleados, clientes y asociados disponen de acceso ubicuo a los procesos y a la información crítica para el negocio.	1	2	3	4	5
51- Nuestra empresa puede formar y disolver, de manera rápida y efectiva, alianzas que estén motivadas por objetivos de negocio claramente definidos.	1	2	3	4	5
52- Nuestra organización dispone de procesos para compartir las lecciones aprendidas a través de aprovechamiento de la tecnología de la información.	1	2	3	4	5
53- Hemos establecidos fuertes relaciones con los distintos actores que forman nuestra empresa extendida (por ejemplo, proveedores, distribuidores o clientes)	1	2	3	4	5
54- Las actividades de aprovechamiento de la tecnología de la información son gestionadas por un equipo multidisciplinario que incluye personal directivo tanto de las unidades de negocio como del departamento de tecnología de información.	1	2	3	4	5

55- La estructura actual de la organización es apropiada para las iniciativas de aprovechamiento de la tecnología de la información.	1	2	3	4	5
56- Se utilizan las mismas métricas para evaluar a todos los miembros de los equipos de implementación de aprovechamiento de la tecnología de la información, estando dichas métricas claramente definidas.	1	2	3	4	5
57- Nuestra empresa es un socio de negocios buscado	1	2	3	4	5

