

LINEAMIENTOS PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN LA ALCALDÍA DEL MUNICIPIO DE RIOHACHA, LA GUAJIRA, COLOMBIA

GUIDELINES FOR THE ESTABLISHMENT OF ELECTRONIC GOVERNMENT IN THE MAYORALTY OF RIOHACHA, GUAJIRA, COLOMBIA

Jair Enrique Salcedo Andrade¹, Tatiana Katherine Montoya Zabaleta¹, Jonathan Jairo Salcedo Andrade²

¹ Universidad de La Guajira, Facultad de Ingenierías

² Institucion Educativa Isabel María Cuesta

jairsalcedo@uniguajira.edu.co

Recibido: junio 10 de 2014. Aceptado: noviembre 3 de 2014

RESUMEN

Esta investigación se propuso establecer los lineamientos para el establecimiento del gobierno electrónico en la alcaldía del municipio de Riohacha, así como, para determinar la brecha digital existente en los ciudadanos. La misma, fue de tipo descriptivo y de campo; de diseño no experimental y transeccional. Se establecieron dos poblaciones de estudio: en la población A, se aplicó muestreo aleatorio simple a una muestra de 204 ciudadanos; mientras que, en la población B fueron censados 40 funcionarios de la Alcaldía. Para ello, se diseñaron dos instrumentos de 24 y 32 ítems, respectivamente, con cuatro opciones de respuestas tipo Lickert sobre la base de una escala de 1 a 4, ya validados. Luego del análisis de los resultados obtenidos, con referencia a la variable: *Gobierno electrónico*, se concluyó que en Riohacha la brecha digital existente en la ciudadanía es moderadamente alta, donde se hace necesaria la intervención administrativa con el fin de disminuirla; por otro lado, en cuanto a los factores organizacionales, aunque se encontraron fortalezas en la Infraestructura de comunicación al emplear el uso de dispositivos móviles y telefonía fija para comunicación interna y externa de los empleados, y la usabilidad de la página web, también existen debilidades que deben ser subsanadas, fundamentalmente en los aspectos tecnológicos, tanto de equipos y programas, como del capital humano. Las debilidades encontradas, en porcentajes significativos, al contrastarlas con las bases teóricas expuestas, se generaron lineamientos dirigidos a la institucionalización y fortalecimiento del gobierno electrónico en el municipio de Riohacha.

Palabras Claves: Gobierno Electrónico, Alcaldía, Brecha Digital, TIC.

ABSTRACT

This research aimed to establish guidelines for the establishment of e-government at City Hall of the municipality of Riohacha and to determine the digital gap among citizens. It was descriptive and field, non-experimental design and transactional. Two study populations were established: population A, simple random sampling is applied to a sample of 204 citizens, while population B were surveyed 40 officials from City Hall. For this purpose, we designed and validated two tools from 24 and 32 items respectively, with four likert-based response options on the basis of a scale of 1 to 4. As a results, with reference to the variable: *Electronic Government*, it was concluded that in Riohacha the digital gap in citizenship is moderately high, in where administrative intervention is necessary to decrease it. Secondly, as far as organizational factors are concerned, strengths were found with respect to the communication infrastructure. Such as, the use of mobile devices and landlines when it comes to internal and external communication of employees, and using websites, among others, there are weaknesses that need to be ironed out, mainly in the technological aspects of both hardware and software, such as human capital. The weaknesses found in significant percentages, when contrasted with the exposed theoretical bases, guidelines aimed at institutionalizing and strengthening of e-government in the town of Riohacha were generated.

Key Words: Electronic Government, City Hall, Digital gap, TIC.

1. INTRODUCCIÓN

Las exigencias del siglo XXI nos direccionan hacia una sociedad del conocimiento, en donde sus miembros accedan atómicamente a la información, aprovechando las Tecnologías de Información y Comunicación; los miembros de la sociedad del conocimiento deberán tener las mínimas destrezas en el uso de computadores personales, teléfonos celulares inteligentes, procesadores de textos, hojas de cálculo y navegadores web, entre otras, para su inclusión en dicha sociedad. Para UNESCO (2005), la sociedad del conocimiento es un concepto pluralista que va más allá de la sociedad de la información, en vista a que apunta a transformaciones sociales, culturales y económicas, en apoyo al desarrollo sustentable. Los pilares de las sociedades del conocimiento son el acceso a la información para todos, la libertad de expresión y la diversidad lingüística.

Por consiguiente, la sociedad del conocimiento no hace tanto énfasis en la información, sino en la forma como sus miembros la procesan, transforman y crean nuevos conocimientos, esto lo logra agrupando un conjunto de saberes denominados alfabetización digital. Esta alfabetización digital va dirigida a un ciudadano común que después de recibirla se transforma en un ciudadano digital, el cual es capaz de utilizar las Tecnologías de información y comunicación de manera eficiente, crítica y ética, para facilitar su participación activa en la sociedad de la información y el conocimiento.

En consonancia con lo anterior, los gobiernos han desarrollado diversos programas de alfabetización digital, como es el caso del programa de Ciudadanía Digital en Colombia, para que puedan disponer de los avances tecnológicos a los que el Estado se viene sometiendo desde el 2008. Estos avances tecnológicos no se traducen automáticamente en mejores oportunidades para el desarrollo general. Para el aprovechamiento de estos beneficios se debe realizar énfasis en la disminución de la Brecha digital la cual se busca una disminución de la desigualdad socioeconómica entre los ciudadanos para que puedan tener los mismos beneficios de accesibilidad a internet y a todas aquellas nuevas tecnologías con las que el Estado está avanzado. Para que todos los ciudadanos saquen el mayor beneficio y los mejores resultados de un acceso equitativo, uso con sentido y apropiación social de los recursos de las TIC.

En este sentido, reducir la brecha digital va más allá de la realización de campañas de alfabetización digital y usos de la tecnología. Es decir, es efectuar acciones y programas que permitan la participación colaborativa de la comunidad en la búsqueda de soluciones que los beneficien.

El creciente avance de las tecnologías a nivel mundial, la rápida apropiación de ellas en el sector privado a través del uso de la internet en sus diferentes procesos y el rápido acercamiento de la globalización, sin lugar a duda ha evolucionado la forma habitual de comunicarse; frente a todo este cambio, el Estado no puede quedarse por fuera, por lo tanto, debe evolucionar y adaptarse a las nuevas tendencias del mercado, surgiendo así lo que se conoce como Gobierno en Línea. El Gobierno en Línea es más que la forma como el estado se comunica con sus ciudadanos, es la rapidez con que lo hace, es incrementar su eficiencia y eficacia en los procesos internos; todo esto, a través de la disminución de recursos financieros, personal y materiales. De esta manera, sin la reducción de recursos y las mejoras en la eficiencia de los procesos, el Gobierno Línea solo implicaría hacer digital lo que se hace en papel, quedándose como un simple administrador documental.

En éste sentido, la alcaldía de Riohacha, ubicada en el departamento de La Guajira, debe ir en consonancia con los cambios en infraestructura tecnológica, que deben adoptar las entidades de gobierno para ser más eficientes en sus procesos internos y externos, permitiendo una mejor

interacción con sus ciudadanos, pero para ello deben conocer bien sus debilidades y fortalezas en materia de Tecnologías de Información y Comunicación.

Por las consideraciones anteriores, la presente investigación se propuso determinar los lineamientos para el establecimiento del gobierno electrónico en la alcaldía municipal de Riohacha. Con el objetivo de potencializar los servicios ofrecidos: atención al público y participación ciudadana mediante herramientas de tecnología de información y comunicación; tomando como variable principal el Gobierno Electrónico enfocando hacia dos dimensiones: Brecha Digital y Aspectos Organizacionales.

Gobierno Electrónico

El Gobierno en línea es un término ampliamente conocido en inglés como E-Government o por sus siglas e-gov, también es conocido como gobernabilidad electrónica, gobierno digital, gobierno en internet y gobierno conectado, el cual, se encuentra estrechamente relacionado con los medios de comunicación utilizados por los gobiernos para interrelacionarse con sus ciudadanos a través, de las herramientas de tecnologías de Información y comunicación. Por su parte, Harris (2002), se centra en una visión amplia, apuntando a cómo opera, trabaja y se organiza la sociedad, donde el gobierno debe asegurar a cada comunidad y al ciudadano el acceso y participación en su red de información. Así mismo, Jeong (2007), plantea que el gobierno electrónico, es la utilización de las Tecnologías de la Información (TI), Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), y otras tecnologías de telecomunicaciones basadas en la web para mejorar y / o aumentar la eficiencia y eficacia de la prestación de servicios en el sector público.

En ese mismo sentido, se puede decir que el aporte de Jeong al gobierno en línea ha sido muy significativo al resumir los cinco modelos usados por el gobierno para intercambiar y entregar información los cuales son: la información orientada los ciudadanos, ciudadano y su gobierno (C2G), la información orientada a las agencias de gobierno, agencias de gobierno y gobierno (G2G), la información orientada al gobierno, gobierno y los ciudadanos (G2C), la información orientada a los empleados, gobierno y empleados (G2E), y finalmente la información orientada a las empresas, gobierno y las empresas (G2B). Aunque la definición de Jeong es acertada se encuentra un poco anticuada al referirse a la web como el único medio de transmisión de información e intercomunicación entre los ciudadanos y empresas con el gobierno, debido al gran impacto que ha tenido el uso de los dispositivos móviles y sus aplicaciones. Por otro lado, el gobierno de Colombia entendió la importancia de apropiarse de este conocimiento e involucrar a sus ciudadanos a la participación activa empleando la web y las aplicaciones de dispositivos móviles.

Por su parte, el Gobierno en línea en Colombia es conocido como una estrategia liderada por Ministerio de Tecnologías de Información y Comunicaciones -MINTIC- que busca impulsar la competitividad del país por medio de la aplicación y aprovechamiento eficiente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en los procesos de administración pública.

En efecto, el MINTIC a través del Decreto 2693 de 2012, en el cual se determinan los lineamientos del Gobierno en línea y se promueve la creación de un manual para la implementación de las estrategias de Gobierno en línea; fue entonces en este manual en donde se establecieron las estrategias que deben implementar las entidades públicas y los particulares que desempeñen funciones administrativas del Estado, estos lineamientos, contribuyen a la creación de un Gobierno transparente, colaborativo, participativo e interactivo, que preste servicios más eficaces y eficientes a sus usuarios, que mejore la comunicación con sus ciudadanos, mediante el aprovechamiento de

Tecnologías de la Información y Comunicación. Estas estrategias del Gobierno en línea están conformadas por seis componentes que se derivan de la evolución de las “Fases de Gobierno en línea” contempladas en el Decreto 1151 de 2008, descritas a continuación:

En el primer componente encontramos la Información en línea, que comprende los esfuerzos que deben realizar las instituciones para brindar información transparente y oportuna a los diferentes tipos de usuarios que accedan a ella a través de sus portales de comunicación.

En el segundo componente encontramos la Interacción en línea, que consiste en la implementación de diferentes herramientas de comunicación, entre ellas la comunicación de doble vía entre el personal administrativo del estado y la ciudadanía en general.

En el tercer componente encontramos la Transacción en línea, que comprende todas aquellas actividades de trámites y servicios para los diferentes usuarios a través de ventanillas únicas y diversos canales electrónicos, a los cuales podrán acceder, permitiéndoles realizar desde sus solicitudes y peticiones hasta la obtención de la decisión o servicio.

En el Cuarto componente encontramos la Transformación, que consisten en eliminar todos aquellos límites de intercambio de información entre sus dependencias y otras entidades, utilizando medios electrónicos y haciendo uso del lenguaje común.

En el Quinto componente encontramos la Democracia en línea, que promueve el empoderamiento e inclusión de los ciudadanos en el proceso toma de decisiones, por medio de un estado totalmente integrado en línea, en donde los ciudadanos puedan participar activamente en las actividades del estado a través de canales de comunicación de doble vía.

En el sexto y último componente encontramos los Elementos transversales, que forman parte de todas las actividades de caracterización de los diferentes tipos de usuarios, con el propósito de brindar la información pertinente a sus necesidades de consulta de información, a través de un seguimiento continuo y actualización de sus herramientas de Tecnologías de Información y comunicación.

Brecha Digital

Conocida en inglés como Digital divide, Claflin (2000), la define como la separación que existe entre las personas, (comunidades, estados, países) que utilizan las nuevas tecnologías de la información como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas. Por otro lado, Serrano y Martinez (2003) afirman que la brecha digital puede ser definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y comunicación mediante las TIC. La brecha digital no se relaciona solamente con aspectos exclusivamente de carácter tecnológico, es un reflejo de una combinación de factores socioeconómicos y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática.

Las definiciones anteriores no se alejan de la concepción que el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -MINTIC- tiene sobre la definición de la brecha digital, el cual, la define como la diferencia socioeconómica entre aquellas comunidades que tienen accesibilidad a las TIC y aquellas que no, y también hace referencia a las diferencias que hay entre grupos según su

capacidad para utilizar las TIC de forma eficaz, debido a los distintos niveles de alfabetización y capacidad tecnológica.

Son estas, diferencias socioeconómicas y la baja capacidad para utilizar las herramientas TIC, los elementos potenciales para generar la desigualdad y separación en las comunidades. De allí, surge la necesidad de efectuar estrategias renovadoras en el marco de la incursión de las comunidades en el proceso de administración de los recursos TIC que las entidades gubernamentales ofrecen. Siendo los miembros de las comunidades los actores principales dentro del proceso de transformación a un gobierno línea.

Para ello, El gobierno de Colombia, a través del Ministerio de las comunicaciones en el año 2000 inició un proceso de reestructuración tecnológica enfocado a la administración pública con la publicación del documento CONPES 3072, donde se establecen las funciones y estrategias de la Agenda de conectividad, la cual es la encargada de impulsar el uso y masificación de las Tecnologías de Información y Comunicación -TIC- como herramienta dinamizadora del desarrollo social y económico del país. Los grupos hacia los cuales está orientada esta tarea son: La ciudadanía; Las empresas; La administración pública. En el desarrollo de su misión le corresponde a la Agenda de Conectividad articular su trabajo con el que realizan en este campo las entidades del Gobierno, la comunidad, el sector productivo y la academia, contribuyendo así a elevar el nivel de vida y el bienestar de la población colombiana. Siendo, el Gobierno en línea el sexto punto de la Agenda de Conectividad.

Sin embargo, Colombia desde el año 1999 con el entonces Ministerio de la Comunicaciones del presidente Andrés Pastrana, ha venido aunando avances tecnológicos en los procesos de gobierno, con la firma de la LEY 527 DE 1999: Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones,

Pero es, en el gobierno del presidente Juan Manuel Santos con la creación del MinTIC que ha venido consolidando y fortaleciendo la infraestructura tecnológica del gobierno, con el DECRETO 19 DE 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, la llamada LEY ANTITRAMITES, en el 2013 en el marco del Plan Vive Digital buscando el desarrollo integral del Ecosistema Digital a nivel nacional, ha implementado la plataforma integrada de apropiación de TIC “SoyTIC”, para la adecuada gestión de los procesos de apropiación de TIC que se desarrollan en el país mediante la integración en una sola plataforma del sistema de estadísticas de formación en TIC “Estadísticas SoyTIC”, el entorno virtual de aprendizaje “Cursos SoyTIC” y la biblioteca de materiales de formación en TIC “Biblioteca SoyTIC”.

2. MATERIALES Y MÉTODOS

Según el enfoque teórico de Dan Khel (1989) citado por Hernández, Fernández y Baptista (2003) buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis; También miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. Teniendo en cuenta lo anterior y el objetivo de esta investigación, el presente estudio se determina de tipo descriptivo con un diseño de campo, debido a que los datos se recogen directamente de la realidad, el objeto de estudio en la misma está representado por los ciudadanos del municipio y los empleados de la Alcaldía de Riohacha.

En esta investigación el universo de estudio está constituido por 2 tipos de población, la primera está dada por los habitantes del municipio de Riohacha identificada como población A, con el cual es determinar la brecha digital existente basado en los indicadores: Acceso a internet, Uso del internet, Aspectos socioeconómicos y Aspectos Técnicos.

La segunda población está dada por el personal que labora en la alcaldía del municipio de Riohacha identificada como la población B, con el objeto de determinar los aspectos organizacionales: conformado por los factores tecnológicos y los factores de gestión, con ellas se pretende estudiar la brecha tecnológica del Municipio de Riohacha.

La población A, está conformada por el sector urbano y rural del Municipio de Riohacha. Figura 1.

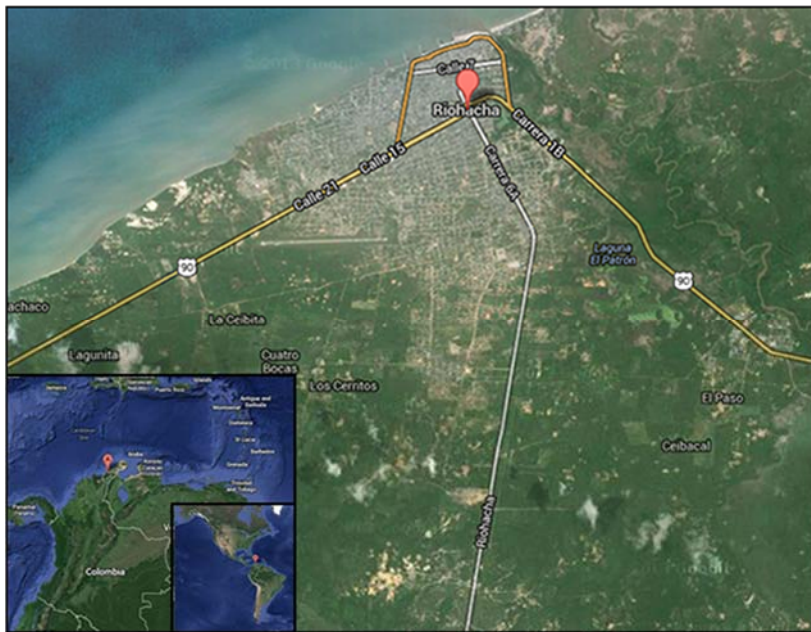


Figura 1. Mapa del Municipio de Riohacha

Con base a las proyecciones de la población, respecto al censo realizado en el año 2005 por el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas (DANE) en Colombia, el tamaño de la población A del municipio de Riohacha se encuentra distribuido tal como indica la Tabla 1.

Tabla 1. Síntesis demográfica municipio de Riohacha

MUNICIPIO	HOMBRES		MUJERES		TOTAL
RIOHACHA	99.363	48.8%	103.196	51.2%	202.559

Fuente: DANE CENSO 2005

La población B, la conforman el número total de gerentes y coordinadores y algunos funcionarios que laboran en los distintos departamentos o dependencias de la Alcaldía de Riohacha, que sirvieron para estudiar los factores tecnológicos y de gestión existente en este ente gubernamental, existe un total de 58 empleados en la alcaldía, por ser ésta una población relativamente pequeña, se hizo un censo.

Aplicando bases estadísticas para establecer la muestra de la población A, se determinó que estaba conformada por todos los ciudadanos del Municipio de Riohacha que fuesen mayores de 18 años y menores de 65 años; debido a que rango entre esas edades se consideran independientes. Como resultados se encuestaron 204 personas mayores de 18 años de edad.

Para Población B: En esta población se previó la realización de un censo poblacional debido a que la misma no supera los 100 individuos, constituido por los jefes y coordinadores que laboran en las distintas dependencias de las oficinas existentes en la sede central de la Alcaldía del municipio de Riohacha, tomándose como referencia un tipo de muestreo no probabilístico y no aleatorio.

En esta investigación, como técnica de recolección de datos se empleó la técnica de encuesta partiendo de la premisa de que si se quiere conocer algo de las personas (comportamiento), lo mejor es preguntarlo directamente a ellas, de modo que permita cumplir con el objetivo de recoger, procesar y analizar la información.

No obstante, se elaboraron dos instrumentos de investigación, así: LEDGEMR-1, dirigido a la población denominada A con 24 afirmaciones tipo Likert y 4 alternativas de respuestas, codificadas como se presenta en la tabla número 4; y el instrumento LEDGEMR-2 para ser aplicado a la población B, con 32 afirmaciones tipo Likert con las mismas alternativas de respuestas mostradas en la Tabla 2. Estos instrumentos son entendidos como la matriz de análisis, es una técnica de recolección de datos, constituida por un formato esquematizado donde se diagnosticaron las características del gobierno en línea empleados en el Municipio de Riohacha.

Tabla 2. Opciones de Respuestas

CODIGO	4	3	2	1
OPCIONES DE RESPUESTAS	SIEMPRE	CASI SIEMPRE	CASI NUNCA	NUNCA

Fuente. Linares (2010)

Para el análisis de Resultados, esta investigación se calcularon las frecuencias absolutas y relativas para cada uno de los Ítems del cuestionario, realizando posteriormente un análisis cualitativo a los datos arrojados, con el fin de categorizar los resultados obtenidos para la media de la dimensión: Brecha digital, se establece el baremo de la Tabla 3. Así mismo, ante la necesidad de categorizar la cualificación de cada una de las subdimensiones e indicadores que se midieron para la variable en estudio, se estableció el baremo de la tabla 4.

Tabla 3. Baremo para el análisis de la brecha digital

RANGO	CATEGORÍA
1,00 – 1,74	Alta
1,75 – 2,49	Moderadamente alta
2,50 – 3,24	Moderadamente baja
3,25 – 4,00	Baja

Fuente. Linares (2010)

Tabla 4. Baremo para el análisis de subdimensiones e indicadores

RANGO	CATEGORÍA
1,00 – 1,49	Muy baja
1,50 – 1,99	Baja
2,00 – 2,49	Moderadamente baja
2,50 – 2,99	Moderadamente alta
3,00 – 3,49	Alta
3,50 – 4,00	Muy alta

Fuente. Linares (2010)

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Luego de la recolección de información de campo con su respectivo procesamiento estadístico, a través de la deducción, aplicando un método estadístico descriptivo para descifrar los datos, el cual arrojó frecuencias absolutas y relativas para cada aspecto de estudio, con el fin de analizar la capacidad para establecer el gobierno electrónico en el municipio de Riohacha capital del departamento de La Guajira en Colombia.

Se estableció como criterio de análisis, la comparación de las frecuencias relativas obtenidas para cada uno de las dimensiones o subdimensiones, si las hay, desviación estándar y las medias aritméticas que conforman la variable en estudio; con el fin de interpretar mejor los resultados.

Por lo tanto, para dilucidar los resultados obtenidos, se diseñó un cuadro que resume el comportamiento de cada dimensión (Baremo de Comparación), con un rango preestablecido, con sus respectivas categorías, que se calculó a partir de la longitud del intervalo existente entre los valores que se asignaron a cada una de las alternativas de respuesta, a saber: Siempre (4), casi siempre (3), casi nunca (2), Nunca (1); todas en puntuaciones de la media aritmética.

De tal manera, que se efectuó el análisis por dimensión, subdimensión e indicadores, tomando como base la operatividad de la variable en estudio; para así, inferir los datos obtenidos a toda la población, si fuese posible y necesario, según lo indiquen los resultados, con el propósito de describir satisfactoriamente la mensurabilidad de los mismos, para aplicar los correctivos pertinentes, de acuerdo con las tendencias encontradas.

Con base a lo ya expuesto, al identificar la capacidad para establecer el gobierno electrónico en el municipio de Riohacha, La Guajira, se diseñaron dos instrumentos, uno se la aplicó a los población A para medir la percepción que tienen sobre la brecha digital en el municipio de Riohacha, en donde se establecieron como indicadores: Acceso a internet, Uso del internet, Aspectos socioeconómicos y Aspectos Técnicos.

El segundo instrumento fue aplicado a la población B para medir la dimensión: factores organizacionales, operacionalizada con dos subdimensiones: *factores tecnológicos* estableciéndose como indicadores infraestructura de comunicación, utilidad de la página web, actualidad tecnológica y uso de sistemas informáticos; la otra Subdimensión, definida como *factores de gestión*, tomándose como indicadores: estructura organizacional, capital humano, procesos administrativos, capacitación tecnológica y por último, manual de normas y procedimientos de las distintas dependencias u oficinas de la alcaldía municipal.

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Después de comprobar los resultados obtenidos al analizar la brecha digital existente en el municipio de Riohacha, se contrasto con los diversos autores que sirvieron de sustento en esta investigación para conocer las coincidencias o divergencias que se desprendieron, con la finalidad de poder establecer las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio.

Brecha Digital

La brecha digital existente en el municipio de Riohacha, teniendo en cuenta los resultados obtenidos con la aplicación del instrumento A, aplicado a la población A, en donde se tabularon los datos globales sobre la dimensión en análisis y cada uno de los indicadores definidos para la respectiva dimensión.

En referencia al objetivo específico: “Determinar la brecha digital existente en el uso de internet en los ciudadanos del municipio de Riohacha, La Guajira”, se encontró una media general de 2,45, lo que indica según el baremo de la tabla 5, que existe una moderadamente alta brecha digital, en el uso del internet, lo que constituye una oportunidad para la administración del municipio, en cuanto a la planificación y desarrollo de un gobierno electrónico acorde con los tiempos actuales.

En este sentido, según Serrano & Martínez (2008), quien define que la brecha digital como la desigualdad existente entre las personas, comunidades, ciudades, estados o países, en lo referente al acceso y la utilización las nuevas tecnologías de la información como una parte rutinaria de su vida cotidiana y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas. Los resultados encontrados confirman que en Riohacha existe una gran proporción de la población que no tiene acceso al uso de nuevas tecnologías, por ello la brecha digital se encuentra en un punto alto, ya sea porque no cuentan con los medios físicos o por desconocimiento de su uso.

Según se ha visto, la brecha digital entendida en términos de desigualdades existentes para acceder a la información, al conocimiento y a la comunicación mediante las TIC y teniendo en cuenta lo preceptuado por Katz & Rice, (2002), quienes definen el acceso en forma mínima de la siguiente manera: si una persona con un esfuerzo o sin él puede utilizar una computadora que esté conectada a la red y si es capaz de usar esa computadora para encontrar materiales, como por ejemplo páginas web o comunicarse con otros (mediante el uso de correo electrónico) entonces podemos decir que esa persona tiene acceso a internet.

En este sentido, se tabularon los resultados para el indicador acceso a internet, se tiene que el mismo se ubica entre el 45% y el 60,3%, es decir, la población respondió que hasta un 60% utiliza esta herramienta tecnológica en diferentes aplicaciones, en proporción de la población que supera el 53% respectivamente, los ciudadanos en Riohacha se conectan desde su hogar, infocentros o cibercafés y centros educativos; siendo la telefonía móvil con 21,6% y el trabajo con 38%, los lugares de baja conectividad. Ubicándose este indicador en la categoría moderadamente alta.

Por otro lado, al acceder a la red internet, el ciudadano se enfrenta al problema: ¿para qué lo usa?, dándole diferentes aplicaciones en su cotidianidad, ya sea, para situaciones laborales, sociales o de estudio. En este sentido, el estudio arrojó que las aplicaciones de mayor uso por los ciudadanos son: para buscar información general en un 79,5%, para el estudio 62,7%, como medio de relaciones sociales 46,6%. Este indicador, de acuerdo con la media encontrada se categorizó como moderadamente baja.

Por su parte, en cuanto al aspecto socioeconómico, Hilbert (2001) afirma que es importante estudiar en forma separada los efectos independientes que el ingreso y el nivel de educación tienen sobre el acceso y uso de internet a la hora de formular políticas que ayuden a reducir la brecha digital de un determinado país. Por otra parte, Rath (2002) manifiesta que la porción de la población con mayores ingresos y mejor educada, tiene más posibilidades de utilizar Internet; en consonancia la ciudadanía de Riohacha expresó baja capacidad económica para acceder a los medios electrónicos, unido a los altos costos de equipos y servicios, a pesar de que en un 79% expresó poseer los conocimientos básicos en informática, ubicándose la media para este indicador en la categoría moderadamente baja.

Por lo tanto, en referencia a los aspectos técnicos como indicador de la brecha digital, teniendo en cuenta la opinión de Katz y Rice, quienes nos ofrecen una definición que parece cubrir diferentes aspectos, saber qué es lo que está en la red pero no tener la posibilidad de obtenerlo, o tener la tecnología, pero no el conocimiento de cómo usar la red no constituye acceso. En la mayoría de los casos que estudian la brecha digital se tiene datos sobre la disponibilidad tecnológica, pero, nunca información respecto de la habilidad y el conocimiento para navegar exitosamente en la red.

En este sentido, y de acuerdo con los resultados de la investigación, alrededor del 50% manifestaron problemas técnicos para el acceso en cuanto a la calidad de transmisión de las redes y a la velocidad de transmisión de datos, unido a la poca disponibilidad de redes de libre acceso y de telefonía móvil con acceso a la red, aunque el 58% dijo tener equipos de cómputo en su hogar, los anteriores resultados evidencian serios problemas de conectividad, de infraestructura y velocidad de redes, desde el punto de vista técnico en la ciudad de Riohacha, por lo que se le dificulta al usuario el acceso con facilidad a los servicios de Internet y lograr un máximo aprovechamiento. Sin embargo, este indicador se clasificó en la categoría moderadamente alta.

Factores Organizacionales

Siguiendo con el análisis de los resultados, esta dimensión se operacionaliza con dos subdimensiones: Factores tecnológicos y Factores de gestión, con el fin de facilitar el estudio de la parte interna de la alcaldía municipal de Riohacha. Para ello, se aplicó el instrumento B, aplicado a la población B.

En éste sentido, los factores organizacionales buscan conocer que tan comprometidos están en la respectiva alcaldía, en la posibilidad de establecer el Gobierno Electrónico. En tal sentido, Rincón y Romero (2003) en un estudio puntual sobre las alcaldías consideran que se evidencia que a raíz de la implantación de las TIC la estructura organizacional se afecta hacia una estructura descentralizada, achatada y orgánica, suavizando la línea de control y mostrando una tendencia clara hacia la agilidad y la eficiencia de los procesos.

Factores Tecnológicos

En este sentido, se encontró que en la alcaldía de Riohacha existe una apreciación favorable de sus funcionarios sobre la infraestructura de comunicación existente, no obstante, en lo referente a la utilidad de la página web, que la misma tiene a disposición de sus habitantes, sólo el 48% se expresa favorablemente sobre la misma, lo que indicaría una debilidad en este campo y una oportunidad para revisarla con el fin hacerla más amigable hacia la comunidad.

Asimismo, en lo concerniente a la actualidad tecnológica y al uso de sistemas informáticos, existe debilidad manifiesta, ya que alrededor del 35% respaldan la gestión en esta área, en donde la mayoría de los empleados presenta dudas, lo que evidencia que en dicha alcaldía los esfuerzos realizados no son suficientes para superar la brecha tecnológica en la parte interna. Sin embargo, esta subdimensión se clasificó en la categoría alta, de acuerdo con la media obtenida.

Con referencia a lo anterior, analizando más detenidamente los factores tecnológicos, con respecto al indicador infraestructura de la comunicación, los resultados contrastan con lo expresado por Bologna y Walsh, (1997), que la tecnología de la información (TI) se entiende como aquellas herramientas y métodos empleados para recabar, retener, manipular o distribuir información. La tecnología de la información se encuentra generalmente asociada con las computadoras y las tecnologías afines aplicadas a la toma de decisiones. En este mismo sentido, la apreciación de los funcionarios, en proporción que supera el 68%, es que en la alcaldía de Riohacha se utilizan los servicios de telefonía móvil y se cuenta con los equipos para la comunicación interna. Este indicador, con una media de 3,47 se clasificó como alta.

Seguidamente, en lo referente al indicador Utilidad de la página web, Shutter & Graffenreid (2000) exponen que los servicios gubernamentales en línea, significan que cualquier interacción con alguna agencia del gobierno se realiza a través de Internet o la WWW. De acuerdo con los resultados obtenidos, hasta el 48,5% de los empleados de la alcaldía estarían de acuerdo con la utilidad del portal puesto a disposición de la ciudadanía debido a que ofrece facilidad para encontrar información y las consultas sobre los trámites, todo con información actualizada. El 51,5% difiere de esta apreciación, lo que manifiesta debilidad, principalmente en los servicios prestados en línea, consultas sobre trámites necesarios y en la amigabilidad para navegar en el portal. Sin embargo, de acuerdo con la media obtenida se clasificó en la categoría alta.

Con respecto a la actualidad tecnológica, Suarez (2005), sostiene que la actualidad Tecnológica, se refiere a la utilización de tecnología de punta por parte de las instituciones del gobierno, el cual se considera como un indicador que contribuye con la implantación del Gobierno Electrónico. Se puede destacar que, a medida que se cuenten con más equipos que faciliten su consolidación, aumentará la factibilidad del mismo.

En efecto, este concepto, contrasta con la evidencia encontrada, donde sólo un 35,5% de los funcionarios perciben que en la alcaldía de Riohacha se cuenta con servicio técnico especializado,

equipos con tecnología de punta, dispositivos para redes, equipos audiovisuales y herramientas para soportar operaciones en línea. Donde la gran mayoría, representada en el 60%, se aparta de esta apreciación, dejando entrever debilidades en este campo. De acuerdo con el baremo, este indicador se clasificó en la categoría alta.

Por otro lado, en referencia al uso de sistemas informáticos en la interrelación entre los departamentos, dependencias u oficinas, es decir, uso de equipos, programas y recursos humanos es eficaz, para lograr sus objetivos, sólo un 35%, lo respalda, y un 58% de los empleados presenta dudas al respecto, lo que deja de manifiesto debilidades en esta área. También se clasificó este indicador en la categoría alta.

Factores de Gestión.

Al respecto de esta subdimensión, dentro la organización de una dependencia gubernamental, se valora la gestión pública, entendida esta como, una organización que dirige su actividad productiva en función del interés social, es el deseo del colectivo bajo la tutela del Estado. En un estudio sobre gobierno electrónico, es necesaria la evaluación de la gestión pública encaminada hacia los servicios electrónicos en línea, plataforma de comunicación y de información.

De acuerdo con lo anterior, en esta subdimensión, los funcionarios de la alcaldía de Riohacha, tienen una apreciación positiva sobre uno de los indicadores definidos, obteniéndose tendencias generales que oscilan entre el 52% y el 92% de respuestas favorables, ubicándose en la categoría alta.

Seguidamente, se analiza el indicador estructura organizacional según los Autores James A. y Darel R. (1996) la definen como un marco que preparan los gerentes para dividir y coordinar las actividades de los miembros de una organización. Asimismo, la estructura gubernativa óptima dependerá de los objetivos, líneas de autoridad, rendición de cuentas y cultura de cada gobierno en concreto. La clave está en asegurar que la estructura esté alineada con estos factores. De acuerdo con los resultados obtenidos, entre 55% y el 86% de los funcionarios estiman que la estructura organizacional del municipio de Riohacha, establece claramente las líneas de autoridad, se hace uso de las líneas organizativas para lograr la eficiencia en la gestión pública.

Sobre el indicador capital humano, según Fuentes (2004), la eficiencia del gobierno está relacionada íntimamente con la calidad de su gente y sus competencias, en este sentido, se encontró que en Riohacha, hasta el 48% de sus empleados estiman que se cuenta con un personal altamente capacitado, con lineamientos de integración interna. Resultados, que evidencian deficiencias en este campo, que la alcaldía debe replantear para poner al personal bajo su jurisdicción más a tono con el gobierno en línea.

Asimismo, también aducen, en un 53% que los procesos administrativos existentes en la Alcaldía Municipal de Riohacha, cumplen con las necesidades presupuestales y de costos se administran de forma óptima para el cumplimiento de sus iniciativas. Según Suárez (2005), explica en su investigación, que este factor debe ser considerado en primer lugar antes de la automatización y uso de las TIC en cualquier institución del gobierno, pues deben aclararse los procesos y procedimientos que se encuentren involucrados en la gestión pública. Resultado que implicaría la revisión de los procesos administrativos para el desarrollo del gobierno en línea, ya que un 47% de los empleados se muestra en desacuerdo con los procesos existentes.

En cuanto al indicador capacitación tecnológica, sólo el 35% de los funcionarios respondieron categóricamente que se cumple satisfactoriamente, y el 44% casi se cumple, lo que compromete, de alguna manera los resultados de este indicador, sin embargo, quedó clasificado en la categoría alta. Como lo afirma Neffa (1988), citado por González (2008) afirma que al modificar las condiciones de trabajo, para acompañar los cambios, no sólo debe formarse personal en la esfera de la informática administrativa sino que debe capacitarse actitudinalmente para el cambio, ello no sería posible si en la alcaldía no existe un eficiente programa de capacitación en las TIC. En Riohacha, se haría necesario un eficiente y eficaz plan de capacitación tecnológica.

Por último, en cuanto a la existencia de un manual de normas y procedimientos, según Rodríguez (2002) afirma que es una técnica relativamente nueva que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimiento de una empresa, que se considera necesario para la mejor ejecución del trabajo, con el fin de delimitar las responsabilidades y las funciones de los empleados de una compañía. En este sentido, en la alcaldía de Riohacha, los empleados en una mayoría significativa conocen la existencia del manual y lo ponen en práctica para el cumplimiento de las funciones administrativas en forma óptima. Se propone su revisión.

5. LINEAMIENTOS

Los resultados expuestos arrojaron tanto fortalezas y oportunidades que deben ser potenciadas, fortalecidas y aprovechadas, así como, debilidades y amenazas que, por el contrario deben ser eliminadas o superadas. Para ello, se formulan los lineamientos que contribuirán al desarrollo del gobierno electrónico en el Municipio de Riohacha, mediante la disminución de la brecha digital, así como al fortalecimiento de los factores organizacionales. Los mismos se presentan en dos grupos: a) Disminución de la brecha digital y b) Fortalecimiento de los factores organizacionales.

Disminución de la brecha digital

1. Implementación de un programa municipal para la apertura de centros de informática, totalmente gratuitos para los estratos 1 y 2, con carnet del SISBEN.
2. Estructuración de un plan en la secretaría de educación Municipal orientado a que absolutamente en todas las instituciones educativas tanto públicas como privados cuenten, al menos, con un aula de informática.
3. Estructuración de un programa de capacitación para niños, jóvenes y adultos sobre el acceso y uso de internet.
4. Estructuración de un plan estratégico, conjuntamente con los operadores de telefonía móvil para el mejoramiento de la infraestructura tecnológica del municipio de Riohacha orientado hacia la calidad y velocidad de transmisión de las redes.

Fortalecimiento de factores organizacionales

1. Estructuración de un plan para el diagnóstico de necesidades y dotación de Equipos fijos y móviles, con tecnología de última generación, para todas las dependencias de la Alcaldía de Riohacha.
2. Ampliación de los servicios prestados en línea, a través de la página web.
3. Estructuración de una red interna en la Alcaldía de Riohacha, de modo que se logre alta eficiencia en el servicio interdependencias, los procesos y procedimientos administrativos.
4. Reestructuración organizacional y de procesos administrativos en la Alcaldía municipal de Riohacha, para hacerla más acorde con un gobierno en línea.

5. Privilegiar la función administrativa de integración de personal, donde el capital humano sea el eje central de la gestión tecnológica, con un plan de capacitación tecnológica permanente en el tiempo.

6. CONCLUSIONES

Al identificar la brecha digital existente en los ciudadanos del Municipio de Riohacha, La Guajira, se encontró que existe una moderadamente alta brecha digital entre sus habitantes, en el uso del internet, lo que constituye una alerta para la administración del municipio, en cuanto a la planificación y desarrollo de un gobierno electrónico acorde con los tiempos actuales. Los resultados encontrados, confirman que en Riohacha existe una gran proporción de la población que no tiene acceso al uso de nuevas tecnologías, por ello la brecha digital se encuentra en un punto alto, ya sea porque no cuentan con los medios físicos o por desconocimiento de su uso.

Por su parte, en cuanto a determinar los factores tecnológicos asociados al proceso administrativo de la Alcaldía del Municipio de Riohacha, La Guajira, se encontró que existe una apreciación favorable de sus funcionarios sobre la infraestructura de comunicación existente, sin embargo, también se evidenció debilidad en la utilidad de la página web en lo referente a amigabilidad, navegabilidad y servicios en línea que se tiene a disposición de sus habitantes; asimismo, hay debilidad en la actualidad tecnológica, referido a utilización de tecnología de punta, equipos para redes y operaciones en línea; por último, en referencia a utilización de sistemas informáticos, es débil en cuanto al uso de equipos, programas y recursos humanos especializados. Representando para la administración de la alcaldía una oportunidad al revisar el factor tecnológico y ponerlo acorde con los nuevos tiempos.

Ahora bien, al Identificar los Factores de Gestión que permiten el funcionamiento de la alcaldía del municipio de Riohacha, los funcionarios, tienen una apreciación positiva, e identifican que la gestión encaminada al establecimiento del gobierno electrónico cuenta con tendencias generales de respuestas favorables, ubicándose en la categoría alta. Sin embargo, aunque en algunos indicadores se encontraron fortalezas, en otros como la capacitación de personal en aspectos tecnológicos las debilidades son manifiestas. Asimismo, se evidenció debilidad en los procesos administrativos puestos al servicio del gobierno en línea, por lo que urge su revisión.

Seguidamente, con referencia a la variable: *Desarrollo del gobierno electrónico* en la ciudad de Riohacha, se evidenció que la brecha digital existente en la ciudadanía es moderadamente alta, donde se hace necesaria la intervención administrativa con el fin de disminuirla; por otro lado, en cuanto a los factores organizacionales, aunque se encontraron fortalezas, también existen debilidades que deben ser subsanadas, fundamentalmente en los aspectos tecnológicos tanto de equipos y programas, así como de recursos humanos. Estas debilidades encontradas, en porcentajes significativos en cada indicador estudiado, lo que sugiere una decidida acción política interna en la organización de la alcaldía municipal de Riohacha, de modo que este sea el lanzamiento definitivo para la modernización de la función pública en dicho municipio.

Finalmente, al contrastar los resultados con las bases teóricas expuestas, se generaron lineamientos dirigidos a la institucionalización y fortalecimiento del gobierno electrónico en línea en el municipio de Riohacha. Los mismos se presentan en dos grupos: a) Disminución de la brecha digital y b) Fortalecimiento de los factores organizacionales.

7. RECOMENDACIONES

En primer lugar, El impulso del Señor Alcalde para establecer líneas de comunicación con el Ministerio de tecnologías de Información y de Comunicaciones – MINTIC y el programa “Gobierno en línea”, del Gobierno Nacional Colombiano, para la consecución de recursos físicos (Hardware) y técnicos (peopleware), en condiciones favorables para el municipio, todo ello orientado a la intervención de la brecha digital existente.

Seguidamente, la divulgación de los resultados de la presente investigación, a todos los funcionarios de la Alcaldía de Riohacha, de modo que conozcan las fortalezas y debilidades encontradas e implementen estrategias personales encaminadas al establecimiento del gobierno electrónico en el municipio. Dicha actividad, se haría operativa mediante la publicación de un artículo, la edición de un folleto y la realización de reuniones pedagógicas. Revisar el factor tecnológico y ponerlo acorde a los nuevos tiempos.

Por último, se considera la revisión de la estructura organizacional actual con el fin de actualizarla y ponerla en consonancia con la estructura necesaria para la implementación de un gobierno electrónico, unido al establecimiento de un proceso administrativo con criterios de calidad en el servicio público ofrecido a la ciudadanía Riohachera.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Álvarez (2005). El Programa Escuelas de Calidad: Un enfoque comunitario. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. http://www.ice.deusto.es/rinace/reice/vol3n1_e/Alvarez.pdf. Consultado el (Fecha).
- Balestrini, M (2006). Como se Elabora el Proyecto de Investigación. Consultores Asociados. Servicio Editorial. Caracas, Venezuela.
- Beltrán, J., Vásquez, F. Y Irigoyen, J. (1997). Métodos cuantitativos y cualitativos: ¿alternativa metodológica?. En: Revista Psicología y Salud. INTERNET.
- Bologna, J. y Walsh, A. M. (1997) The Accountant’s Handbook of Information Technology, John Wiley and Sons.
- Cabero, J. y Gisbert, M. (2002). Materiales formativos multimedia en la red. Guía para su diseño. Sevilla: SAV de la Universidad de Sevilla.
- Claflin Bruce (2000). “EL ABC y D de la brecha digital”. Diario Reforma, Sección Negocios, 13 de Octubre del 2000
- Harris, (2002). ‘E-Governance makes global progress’, Government Technology.
- Hernández, Fernández y Baptista. (2010). Metodología de la Investigación. (5a ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Jeong Chun Hai @Ibrahim. (2007). Fundamental of Development Administration. Selangor: Scholar Press. ISBN 978-967-5-04508-0
- Ministerio de Comunicación de Colombia (2008). **Manual Para La Implementación de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia**. Disponible en: http://www.gobiernoenlinea.gov.co/c/document_library/get_file?uuid=85c01f61-746e-407b-b927-e70fe42fe2cd&groupId=10136

- Ministerio de Comunicación de Colombia (2012). Decreto 2693 de 2012. **“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009, 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones”**. Disponible en: <http://programa.gobiernoenlinea.gov.co/apc-aa-files/eb0df10529195223c011ca6762bfe39e/decreto-2693-de-2012.pdf>
- Ministerio de Comunicación de Colombia (2008). Decreto 1151 de 2008. "Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones". Disponible en: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3643_documento.pdf
- Ministerio de Comunicación de Colombia (2000). CONPES 3072. Disponible en: http://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-3498_documento.pdf
- Rath (2002). Unravelling the Rag Trade. Immigrant Entrepreneurship in Seven World Cities. Oxford: Berg.
- Rodríguez (2005): Metodología de la Investigación. 5ª Ed. Universidad Juárez Autónoma de Tabasco. México.
- Serrano & Martínez Martínez (2003). La Brecha Digital: Mitos y Realidades". Editorial UABC, 175 páginas, ISBN 970-9051-89-X
- Shutter & Graffenreid (2000). Benchmarking the eGovernment Revolution: Year 2000 Report on Citizen and Business Demand. Austin, San Francisco: Momentum Research Group.
- UNESCO – coord. Günther Cyranek (2005). Hacia las Sociedades del Conocimiento” <http://unesdoc.unesco.org/images/0014/001419/141908s.pdf>