

Lineamientos Para El Establecimiento Del Gobierno Electrónico En La Alcaldía Del Municipio De Santa Marta, Magdalena, Colombia

(Guidelines For The Establishment Of Electronic Government In The Mayor
Of The Municipality Of Santa Marta, Magdalena, Colombia)

Sugey M. Issa Fontalvo
Universidad Cooperativa de Colombia
Santa Marta, Colombia
sugeyissa@hotmail.com

Jesús Cendrés Guash
URBE, Maracaibo, Venezuela
jcendros@urbe.edu

RECIBIDO MARZO 2009 ACEPTADO ABRIL 2009

RESUMEN

El presente estudio tiene como objetivo formular los lineamientos para el establecimiento del Gobierno Electrónico en la Alcaldía del Municipio de Santa Marta, Colombia. La investigación fue de tipo descriptiva y de campo, de diseño no experimental y transeccional. Se establecieron dos tipos de población, la población A conformada por 415.270 habitantes del municipio de Santa Marta, Colombia, representado en zona urbana a la cual pertenece la zona céntrica del municipio y, zona rural de la cual hacen parte los corregimientos de Minca, Guachaca, Taganga y Bonda; y por otro lado, la población B, conformada por los 37 funcionarios jefes o coordinadores de los distintos departamentos de la Alcaldía del municipio. La muestra de la población A estuvo conformada por 204 habitantes del municipio y fue de tipo aleatorio, y la muestra de la población B estuvo conformada en su totalidad debido al tamaño de la población. Se utilizó un instrumento de recolección de información, tabulado y analizado en las herramientas SPSS y Microsoft Excel, aplicando para el análisis estadísticas descriptivas con frecuencias absolutas y porcentuales para los indicadores de Brecha Digital y Marco Jurídico; y de otra manera, para los indicadores de Factores Tecnológicos y Aspectos Organizacionales se aplicaron las técnicas estadísticas Anova y T test Student. Finalmente, después de analizados los datos se formularon los lineamientos necesarios donde fueron influyentes los aspectos económicos, educativos y sociales.

Palabras Clave: Gobierno Electrónico, TIC, Internet, Alcaldía.

ABSTRACT

The present study has as objective to formulate guidelines for the establishment of electronic government in the Mayor of the municipality of Santa Marta, Colombia. The investigation was descriptive and field, the design was no experimental and transectional. Was established two types of population, the population A is composed by 415,270 people of the municipality of Santa Marta, Colombia, represented in the urban area located at the municipality's downtown area, and rural areas which are part of the communities of Minca, Guachaca, Taganga y Bonda; and on the other hand, the population B, was composed by 37 officials or coordinators of the various departments of the mayor of the municipality. The sample A was 204 persons of the municipality and was random, and the sample B was composed by total due to population size. We used a questionnaire for collecting information, tabulated and analyzed in SPSS and Microsoft Excel tools, using descriptive statistics for the analysis with absolute frequencies and percentages to the indicators of Digital Breach and Legal Framework; and otherwise, to the indicators of Technology Factors and Organizational Aspects were applied statistical techniques Anova and Student T test. Finally, after analyzing the data were formulate the guidelines where the economic, educational and social aspects are influents.

Key Words: Electronic Government, TIC, Internet, Mayor.

INTRODUCCIÓN

El mundo actual vive una época en la que las formas de trabajar, de comunicarse y de relacionarse están cambiando constantemente. La presencia de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) ha inducido a una evolución permanente y a una velocidad insuperable.

Las TIC son consideradas como un elemento imprescindible para el desarrollo de la sociedad ya que además de servir como medio de comunicación son agentes de intermediación cultural capaces de hacer posible un vínculo con la sociedad a través de una comunicación deslocalizada por medio del cual circulan valores, virtudes y emociones.

Desde esta perspectiva fueron surgiendo nuevas formas de pensar, hacer y sentir y, subsiguientemente, nuevos sistemas organizacionales que evolucionan la forma de las telecomunicaciones en el mundo, haciendo uso de prácticas que replantean la conducta para la transmisión y propagación de la información.

Según la Comisión de las Comunidades Europeas (2004), las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones.

El gobierno electrónico forma parte de las estrategias necesarias y urgentes para elevar el nivel de eficiencia y eficacia de los departamentos y, en consecuencia, la calidad de vida del ciudadano, especialmente en un mundo globalizado, ya que ofrece una diversidad de beneficios debido a que se reduce el tiempo en las transacciones que los ciudadanos pueden realizar, facilitando los procesos, la forma de acceder a los recursos del sistema y la comunicación entre las dos partes.

De esta manera, para encontrar mecanismos donde a través de los cuales se logre la implementación del gobierno electrónico en un ente local, es necesario consultar las condiciones tecnológicas de la sociedad, evaluando la magnitud de la brecha que existe entre las TIC y la comunidad.

A medida que el Estado evoluciona, el Gobierno Electrónico se convierte en una necesidad que puede facilitar la gestión de los procesos, crear organizaciones más flexibles, disminuir las estructuras jerarquizadas y ante todo, acercar la comunidad a los procesos manejados dentro de los planes de gobierno de cada uno de los municipios.

Los avances de la telemática inducen a la posibilidad de aprovechar la evolución de la tecnología como mecanismo para acercar el estado a la sociedad, promoviendo una relación más articulada y menos dificultosa, debido a que la interconexión en red es el vínculo no solo para reducir costos gubernamentales, sino también para transformar la forma como se ejecutan los programas de gobierno, pudiendo ofrecer mejores servicios a los ciudadanos.

Colombia y sus municipios, generadores de servicios y de información, tienen la necesidad de reformarse a medida que siga incrementando el nivel de tecnología y el uso de los medios electrónicos en el mundo, en el que se usan las Tecnologías de Información y de Comunicación (TIC) como herramienta para hacer más transparente y eficiente la gestión pública, facilitar la prestación de servicios y mejorar la relación con los ciudadanos; y donde las administraciones municipales deben ser líderes de este proceso para promover el desarrollo de su región.

En el municipio de Santa Marta, departamento del Magdalena, situado en el Caribe y Norte Colombiano, las nuevas tendencias sobre turismo y exportaciones se convierten en una presión a la infraestructura tecnológica que permitan abrir espacios para el desarrollo y ofrecimiento de servicios y que a su vez, se logre promover el emprendimiento del municipio.

El reto consiste en definir adecuadamente las políticas públicas para maximizar el uso eficiente de las TIC. De esta forma, se puede modernizar la gestión pública, aumentar el bienestar social y propender hacia una sociedad

civil más abierta y participativa. Este proceso no se limita únicamente a un problema de tecnología, sino que se relaciona conjuntamente con la gestión.

El propósito de esta investigación es formular los lineamientos necesarios para el establecimiento del Gobierno Electrónico en la Alcaldía del municipio de Santa Marta, Colombia, con la finalidad de ofrecer más y mejores servicios, velocidad, confiabilidad, atención y participación ciudadana; tomando como variable principal el Gobierno Electrónico enfocado hacia cuatro dimensiones, las cuales son: Aspectos Organizacionales, Marco Jurídico, Brecha Digital y Factores Tecnológicos.

TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Según la Comisión de las Comunidades Europeas (2004), las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son un término que se utiliza actualmente para hacer referencia a una gama amplia de servicios, aplicaciones, y tecnologías, que utilizan diversos tipos de equipos y de programas informáticos, y que a menudo se transmiten a través de las redes de telecomunicaciones.

Las TIC incluyen conocidos servicios de telecomunicaciones tales como telefonía, telefonía móvil y fax, que se utilizan combinados con soporte físico y lógico para constituir la base de una gama de otros servicios, como el correo electrónico, la transferencia de archivos de un ordenador a otro, y, en especial, Internet, que potencialmente permite que estén conectados todos los ordenadores, dando con ello acceso a fuentes de conocimiento e información almacenados en ordenadores de todo el mundo.

En un concepto más detallado la Estrategia Boliviana de Tecnologías de la Información y la Comunicación para el desarrollo (2007) define las TIC como instrumentos y procesos utilizados para recuperar, almacenar, organizar, manejar, producir, presentar e intercambiar información por medios electrónicos y automáticos;

En resumen, las TIC son aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea. Son consideradas la base para reducir la Brecha Digital sobre la que se tiene que construir una Sociedad de la Información y una Economía del Conocimiento.

GOBIERNO ELECTRÓNICO

Este término se encuentra muy relacionado con los procesos gubernamentales que se siguen a través de plataformas virtuales y que son manejados en interacción con los ciudadanos. El documento desarrollado por el Convenio Unesco – Universidad Externado de Colombia (2005) denominado Guía de Gobierno Electrónico Local establece que en los mercados, en las empresas y en la administración pública, la aplicación y el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC) crece día tras

día, por los altos beneficios generados por ellas como medios de creación de valor y conocimiento.

En el sector público el uso de las TIC posibilita la transformación gradual de la forma y contenido de las relaciones de los ciudadanos con el gobierno nacional, regional y local. Estas relaciones son definidas en las constituciones y en las leyes, para ajustarse generalmente a un modelo de administración pública presencial, burocrático, vertical, rígido, formalista y costoso por el alto número de trámites que deben realizar los ciudadanos, pero que con el uso de las nuevas tecnologías se pueden concretar en un gobierno electrónico, en un gobierno de información digital, en un gobierno a distancia, horizontal, flexible, sin intermediación y menos costoso que la administración tradicional.

De igual manera, establece que en el nivel local, las tecnologías de información y comunicación pueden ser una herramienta importante para apoyar las políticas y programas de desarrollo del municipio.

Es por esto que, se entiende por gobierno electrónico la migración de la información, los procesos, los trámites, los servicios y las transacciones de la administración pública de procedimientos manuales y basados en papel a procedimientos informáticos, redes telemáticas y a mensajes de datos.

BRECHA DIGITAL

La brecha digital, también conocida como brecha tecnológica, es concebida por Sánchez y Rincón (2006) como aquella mirada en la que se determina que mientras los países industrializados se encuentran en un constante proceso de adquisición y aplicación de conocimientos y de transformación del ejercicio del gobierno, los países en proceso de industrialización se enfrentan a grandes obstáculos como lo es la adquisición y la implementación de las TIC, toda vez que la regla general que se presenta es la escasez de recursos para la satisfacción de éstos nuevos componentes.

La brecha digital entre los ciudadanos del municipio se pudo destacar, entre otros aspectos, a través de la diferenciación de los estratos socioeconómicos que maneja el estado colombiano, permitiendo una división entre los habitantes que manejan y los que no manejan las nuevas tecnologías de la información y comunicación, influyendo aspectos tales como el nivel educativo, el nivel salarial, entre otros. La problemática de la brecha digital es una cuestión mundial que afecta a todos los países, y en especial a los menos desarrollados.

La brecha digital no se puede transformar en un pretexto para justificar las dificultades que existen y que generan divisiones entre los más y menos necesitados. Sin embargo, esta carencia para acceder a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, es tal vez, uno de los elementos que pueden generar desigualdad y separaciones en una comunidad.

De allí que, se pueda determinar la existencia de un proceso de transformación a través del cual, en conjunto con el desarrollo del Gobierno electrónico, se requiera la concepción de un moderno estilo de actuación tecnológica por parte de la comunidad como principal actor dentro del proceso de participación ante la administración, ya que en primera medida, la comunidad es quien recibe la información y los servicios que los entes gubernamentales pueden brindar.

El gobierno colombiano se ha vinculado a los procesos de reestructuración tecnológica enfocado a transformar la administración pública hacia el ciudadano y para esto, se introdujo el programa denominado Agenda de conectividad, adscrito al Ministerio de Comunicaciones, el cual es el encargado de dirigir desde el plano nacional la evolución de las instituciones en su proceso de promoción de los servicios a través de las páginas web, dentro del marco de la estrategia especial denominada gobierno en línea.

De igual manera, ante los gigantescos pasos con los que avanzan las tecnologías de información y comunicación en los países del mundo, Colombia se prepara legalmente para enfrentar estos cambios tecnológicos, manteniendo un marco regulatorio que promueve e incentiva el intercambio electrónico de datos y el acceso a las redes de información.

Actualmente en Colombia, con la expedición de la Ley 527 de 1999, se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones; y de igual manera existen leyes, tales como, la Ley 962 de 2005, conocida también como Ley Antitrámites, cuyo objetivo es facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública, permitiendo el intercambio de información a través de medios electrónicos.

ASPECTOS METODOLÓGICOS

Tomando en cuenta el objetivo del presente estudio, éste se determina de tipo Descriptivo, dado que según Tamayo y Tamayo (2001), una investigación descriptiva es la que comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos.

De la misma manera, el presente estudio se considera de campo, debido a que se tomaron los datos directamente de la realidad. Asimismo, forma parte del diseño no experimental, puesto que no son manipuladas las variables y se observan los fenómenos en su ambiente natural; y transeccional, debido a que está centrado a analizar el estado de las variables en un momento específico del tiempo.

En esta investigación el universo de estudio estuvo constituido por dos tipos de población; la primera, de aquí en adelante población A, esta dada por los habitantes del Municipio de Santa Marta, Colombia, en el cual se

recopiló la información acerca de la brecha digital existente y del conocimiento sobre el marco jurídico que representa la tecnología del gobierno electrónico. La segunda población, de aquí en adelante población B, está dada por el personal que labora en la Alcaldía de Municipio de Santa Marta con el objeto de determinar los aspectos organizacionales y los factores tecnológicos.

De la población A, hacen parte los habitantes correspondientes al distrito capital y a los cuatro corregimientos pertenecientes al municipio, los cuales son: Taganga, Bonda, Minca y Guachaca, tomándose como una muestra infinita. Ver figura 1.

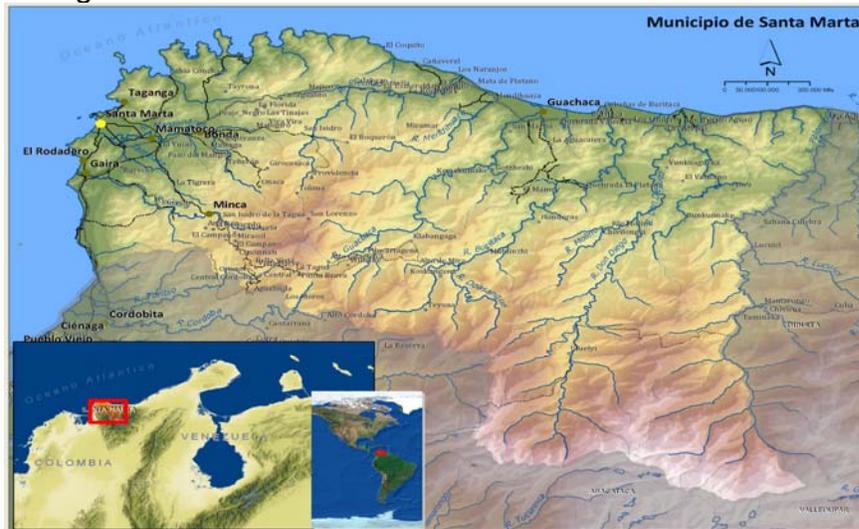


Figura 1. Mapa del municipio de Santa Marta.

Según 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 Santa Marta se encuentra distribuido tal como indica la tabla 1.

Tabla 1. Síntesis demográfica del Municipio de Santa Marta.

Localidad	No. Viviendas	No. Hogares	Población
Cabecera Municipal (Santa Marta y Rodadero)	83.290	88.731	385.122
Corregimientos (Taganga, Bonda, Minca y Guachaca)	6.814	7.085	30.148
Total	90.104	95.816	415.270

Fuente: Censo 2005 – Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. DANE.

La población B, la conforma el número total de gerentes y coordinadores

que laboran en los distintos departamentos de la Alcaldía de municipio de Santa Marta. El número total de Gerentes y Coordinadores que laboran en los distintos departamentos está conformada por 9 Gerentes y 28 Coordinadores, para un total de 37 personas.

Aplicando criterios estadísticos para la población A, se pudo determinar una muestra de 204 habitantes, distribuidos entre la cabecera municipal del municipio y sus cuatro corregimientos, tal como indica la tabla 2, a los cuales se les aplicó un instrumento de recolección de información.

Tabla 2. Distribución de la muestra.

Localidad	No. Viviendas	No. Hogares	Población	Muestra
Cabecera Municipal (Santa Marta y Rodadero)	83.290	88.731	385.122	189
Corregimientos (Taganga, Bonda, Minca y Guachaca)	6.814	7.085	30.148	15
Total	90.104	95.816	415.270	204

Fuente: Issa (2008)

RESULTADOS: ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El análisis de los datos recolectados se realizó tomando en cuenta las respuestas emitidas por 204 ciudadanos a quienes se les aplicó el instrumento A, el cual para su estudio se utilizaron las técnicas de estadística descriptiva de distribución de frecuencia. Asimismo, el instrumento de medición B fue aplicado a los 37 funcionarios conformados por 8 Gerentes y 29 Coordinadores de las distintos departamentos de la Alcaldía de Santa Marta; para su estudio se utilizaron las técnicas de análisis de las variables de un solo factor (ANOVA) y T test student.

Dimensión: Brecha Digital

Para analizar el nivel de la brecha digital existente entre la población encuestada; se tuvo en cuenta, la brecha que existe entre un grupo de personas que tienen computadoras, servicios telefónicos, servicio de Internet y algún tipo de capacitación para utilizar los equipos de computadoras y servicio de Internet; y otro grupo de personas que no tienen acceso a las computadoras, al servicio telefónico, al servicio de Internet y ningún tipo de conocimiento para utilizar los equipos de computadoras y servicio de Internet.

Para realizar el estudio de la Brecha digital se aplicó una encuesta de 24 preguntas, dirigida a la población A conformada por 204 ciudadanos, de las cuales 22 preguntas eran referentes a la brecha digital. Seguidamente, se procedió a analizar los diferentes indicadores correspondientes a esta dimensión tales como: demanda de los usuarios, conocimientos y acceso

web, accesibilidad a la tecnología, tipo de uso, nivel educativo y nivel salarial.

Para medir el nivel de accesibilidad a la tecnología, se tuvo en cuenta la posibilidad de acceso a Internet con que cuentan los habitantes del municipio, dando como resultado que de los 204 ciudadanos encuestados en el Municipio de Santa Marta, 91 ciudadanos con una equivalencia de 44,61% si acceden a Internet, mientras que 113 ciudadanos con una equivalencia de a 55,39% no tienen acceso a Internet.

Los datos tomados de la población encuestada orientan a predecir que existe una amplia brecha digital en las distintas localidades del municipio de Santa Marta, representada en un 55,39%, lo cual es un índice elevado, revelando que el municipio necesita mecanismos que disminuyan esta brecha tecnológica apuntando hacia indicadores que lo demuestren.

Indicando el motivo por el cual el 55,39% no tiene acceso a Internet, la tabla 3 indica los motivos por los que la población no accede a este importante recurso, presentándose que la mayoría de las personas que no tienen acceso a esta red es porque no poseen una computadora, con un porcentaje de frecuencia del 30,97% de la muestra.

De la misma manera, se indica además, que el lugar más frecuente para acceder a Internet son los centros de estudios con un porcentaje de frecuencia del 16,18%.

Para el Tipo de Uso se analiza la finalidad, indicando que el 51,96% de la población utiliza Internet para Envío y Recepción de correo.

El nivel académico es un factor importante para diagnosticar la magnitud de la brecha digital que pueda existir entre los habitantes del municipio. Entre los datos obtenidos se puede reconocer el nivel de secundaria como el índice con mayor frecuencia representado por un 39,71%, estando aún por encima del porcentaje promedio que se encuentra en un 14,29%.

Asimismo, la ocupación principal se señala como otro aspecto importante para determinar la magnitud de la brecha digital en el municipio de Santa Marta. En los datos obtenidos para este enunciado se pudo apreciar que la ocupación con mayor frecuencia dentro de la muestra fue la de trabajador dependiente con un porcentaje de frecuencia equivalente al 26,47%.

Por otra parte, el nivel salarial y el estrato socioeconómico influyen en un amplio rango dentro del manejo tecnológico que puedan tener los habitantes del municipio.

Teniendo en cuenta el concepto de estratificación en Colombia, se clasifican los estratos sociales de acuerdo a las condiciones del sector de la residencia; indicando que, el estrato I es el más bajo; es decir, que tiene las condiciones menos favorecidas, y el estrato VI indica que es el sector mejor residencial de la población o ciudad. De esta manera, a través de los datos obtenidos se pudo observar que, dentro del espacio muestral, el estrato social con mayor concurrencia es el estrato II con un porcentaje de frecuencia de 42,16%, superando a la media aritmética del total de datos que se encuentra en el 16,67%.

Dimensión: Marco Jurídico

En este punto se analizó el nivel de conocimiento que tiene la población acerca de la normatividad Colombiana que regula el régimen de las telecomunicaciones y de las nuevas tecnologías, en especial la del Gobierno Electrónico; haciendo referencia a la Ley 527 de 1999 también denominada Ley del Comercio Electrónico, y a la Ley 962 de 2005 también denominada Ley Antitrámites.

Para realizar el estudio del Marco Jurídico se aplicó una encuesta de 24 preguntas, dirigida a la población A conformada por 204 ciudadanos, de las cuales 2 preguntas eran referentes a esta dimensión. Seguidamente, se procedió a analizar los diferentes indicadores correspondientes a esta dimensión, presentando como resultado que el 91,18% de la población desconoce la existencia de las leyes reglamentarias en las que se basa el Gobierno Electrónico en Colombia y el 94,61% no tiene conocimiento acerca de la Ley antitrámites que promueve la solicitud de servicios a través de medios virtuales.

Dimensión: Factores Tecnológicos

Para conocer los factores tecnológicos con los que cuenta la Alcaldía del municipio de Santa Marta, se realizó el estudio a través del instrumento B dentro del cual, de la misma manera se estudiaron los aspectos organizacionales. El instrumento aplicado tiene un total de 28 preguntas que fueron realizadas a la población B conformada por 37 funcionarios de los distintos departamentos de la Alcaldía del municipio de Santa Marta.

Para el análisis de esta dimensión se tuvieron en cuenta indicadores tales como, Actualidad Tecnológica, Conocimientos de Página Web, Disponibilidad de Internet e Infraestructura de Comunicación.

Aplicando la técnica ANOVA se pudo analizar que entre los indicadores existe una gran diferencia significativa; de esta manera, el indicador Actualidad Tecnológica con un valor de 42,27 y el indicador Conocimiento de Pagina Web con un valor de 42,92, se encuentran en un mismo nivel significativo con un valor de 0.990 colocándose ambos indicadores en un nivel bajo de acuerdo a la siguiente escala de valores establecida.

VALORES	ESTATUS
0 – 25	MUY BAJO
25 – 50	BAJO
50 – 75	ALTO
75 – 100	MUY ALTO

Por otro lado, el indicador Disponibilidad de Internet con un valor de 60,67

con nivel significativo de 1,00 está en un grupo independiente, ubicándose en una escala alta; y el indicador Infraestructura de Comunicación, que se encuentra en otro grupo independiente, registrando un valor de 75,61, siendo su valor significativo igual a 1,00, se encuentra ubicado en un nivel muy alto de acuerdo a la escala de valores.

Dimensión: Aspectos Organizacionales

En este punto se analiza la estructura Organizacional, los procesos administrativos y la capacitación tecnológica del personal de las diferentes dependencias o jefaturas de la Alcaldía del municipio de Santa Marta, Colombia. Para realizar el estudio de los aspectos organizacionales se aplicó un cuestionario de 28 preguntas a la población B conformada por 37 funcionarios de los distintos departamentos de la Alcaldía del municipio.

Para el análisis de esta dimensión se tuvieron en cuenta indicadores tales como, Manual de Normas y Procedimientos, Estructura Organizacional, Capital Humano, Procesos Administrativos y Capacitación Tecnológica del Personal.

De acuerdo con los resultados obtenidos, se pudo determinar que entre los indicadores existe una gran diferencia significativa, siendo agrupados en una misma sección el indicador Manual y Normas de Procedimiento con un valor de 49,19, ubicándose en un nivel bajo de acuerdo a la escala de valores presentada en la dimensión anterior; y asimismo, el indicador Estructura Organizacional con un valor de 52,46, ubicado en un nivel alto; estos dos indicadores se presentan con un nivel de significancia de 0,267.

De igual manera, dentro de un mismo grupo se encuentra el indicador Capital Humano que se presenta con un valor de 71,29 y el indicador Procesos Administrativos con un valor de 71,81; encontrándose ambos indicadores en un nivel alto según la escala de valores, presentando un nivel significativo de 0,998.

De acuerdo a la población encuestada y una vez realizados los análisis respectivos, se pudo determinar que el indicador Capacitación Tecnológica del Personal con un valor de 77,89 se encuentra en un grupo independiente y se presenta en una escala muy alta, con un nivel de significancia igual a 1,00.

LINEAMIENTOS PARA ESTABLECER EL GOBIERNO ELECTRÓNICO EN EL MUNICIPIO DE SANTA MARTA, COLOMBIA.

A través de los resultados obtenidos en esta investigación se pudo determinar que el Municipio de Santa Marta, Colombia debe tener en cuenta los siguientes principios básicos para la implementación del gobierno electrónico, tal como se establece a continuación:

1. Servicios en línea diseñados especialmente de acuerdo a las

necesidades de la población.

2. Niveles de gobierno menos jerarquizados capaces de brindar garantías en todos los niveles de servicio.

3. Mayor promoción de los servicios en línea que se puedan ofrecer.

4. Ampliar cobertura de educación tecnológica y promover cambios en las herramientas de prácticas utilizadas, con el objetivo de disminuir la gran brecha digital que existe en el municipio.

5. Mayor utilidad de los medios de comunicación social como instrumentos para el desarrollo humano.

6. Implementar óptimos niveles de accesibilidad y usabilidad, debido a que los servicios van dirigidos a todos los grados sociales, económicos, escolares y cognoscitivos de la población.

7. Fomentar de manera más profunda el uso de las tecnologías de comunicación en las instituciones gubernamentales de educación.

8. Promover líneas de crédito que financien tecnología a través de la facturación de servicios públicos o cualquier medio de facturación, otorgándole mayores beneficios a la población de los estratos socioeconómicos menos favorecidos.

9. Favorecer la multiplicidad de los centros de comunicación COMPARTEL en los estratos I, II y III y en los corregimientos de Bonda, Minca, Taganga y Guachaca.

10. Establecer acuerdos o convenios con empresas prestadoras del servicio de Internet que disminuyan el costo mensual de este servicio.

11. Capacitar el personal interno de la Alcaldía para dar respuesta eficiente a los requerimientos en línea de los usuarios.

12. Actualizar y promover el uso correcto del manual de normas y procedimientos internos de la Alcaldía.

13. Aumentar los niveles de transparencia de los actos públicos y dar rápida respuesta a las necesidades y requerimientos de la población.

14. Promover el empleo de la firma digital y su eficacia jurídica en las condiciones fijadas en la misma y en sus normas reglamentarias, constituyendo un elemento esencial para otorgar seguridad a las transacciones electrónicas, a través de la identificación de las personas que intercambien información en formato electrónico.

15. Disponer las medidas necesarias para que las comunicaciones se efectúen mediante tecnologías informáticas, optimizando para ello la utilización de los recursos electrónicos disponibles en los distintos organismos de la Administración Pública Municipal.

Teniendo en cuenta los anteriores lineamientos se propone desarrollar, administrar y mantener los siguientes instrumentos o programas:

Guía de Trámites, que facilite a los habitantes y ciudadanos información fácilmente comprensible, homogénea y precisa con relación a los trámites que éstos deben realizar con organismos de la Alcaldía Municipal.

Portal General de Gobierno Electrónico del municipio de Santa Marta, accesible por Internet, que permita acceder en forma ágil y sencilla a la

información de los distintos departamentos de la Alcaldía municipal.

Sistema de Seguimiento a Peticiones, accesible por Internet, que permita a los habitantes y ciudadanos que hayan iniciado una tramitación ante algún departamento de la Alcaldía, realizar consultas sobre el estado de la misma.

Ventanilla Única, que permita al ciudadano definir e implementar los trámites de los servicios que pueda solicitar.

Portales Temáticos de Gobierno en Línea, que contengan vínculos a toda la información gubernamental municipal, departamental y nacional disponible en Internet relacionada con cada tema y que se encuentre publicada por diferentes organismos.

Directorio en Línea de Organismos y Funcionarios de la Alcaldía, accesible por Internet, en el cual se publiquen los números telefónicos y las direcciones de correo electrónico de todos los organismos que componen la Alcaldía y sus responsables.

Servicio de Atención en Línea, que permita a través del chat el intercambio de opiniones y dar respuesta a dudas e inquietudes acerca de los servicios virtuales que la Alcaldía pueda ofrecer.

Los requerimientos para el desarrollo del Gobierno Electrónico se basan en los siguientes aspectos:

Lograr el respaldo y compromiso del liderazgo político.

Lograr gobernabilidad.

Conocer las necesidades y expectativas de la ciudadanía.

Diseñar y desarrollar procesos administrativos para satisfacer las necesidades y expectativas ciudadanas.

Establecer Marcos de políticas, de estrategias y de normas operacionales para el desarrollo de un buen Gobierno Electrónico.

Desarrollar estrategias de financiamiento, adquisición de recursos.

Garantizar la adecuada gestión de la información.

Lograr una Infraestructura tecnológica adecuada.

Desarrollar normas para el acceso público.

Garantizar confiabilidad y privacidad.

Aumentar y capacitar el capital humano de la Organización.

CONCLUSIONES

Después de analizar cada una de las dimensiones establecidas para el presente estudio con sus respectivos indicadores, se derivaron resultados que permitieron la determinación de propuestas particulares sobre la implementación del Gobierno Electrónico en el municipio de Santa Marta.

Los resultados obtenidos para el indicador Brecha Digital permiten concluir que el 55,39% de la población, no tiene acceso a Internet ni a equipos de computadoras, precisando un alto índice con respecto al uso de los recursos informáticos, considerándose como principal limitación los aspectos económicos, educativos y sociales.

Los resultados obtenidos para el indicador Marco Jurídico, permiten

concluir que el nivel de conocimiento de las normas regulatorias sobre las que se basa el gobierno electrónico, están siendo insuficientemente divulgadas a la comunidad, presentando un elevado índice equivalente al 92%, el cual la promisoría disminución se vería reflejada a través de mecanismos que permitan la capacitación tecnológica de los habitantes del municipio a cargo de los planteles educativos gubernamentales.

Para el indicador Factores Tecnológicos, se concluye que los niveles de actualidad tecnológica y conocimientos sobre la página web de la Alcaldía deben ser reforzados a través de la renovación y/o actualización del hardware y de los elementos que componen la página web de la Alcaldía, involucrando eficiencia, amplitud y creatividad a los nuevos servicios en línea que se puedan ofrecer a través del portal del municipio.

El restablecimiento que se le pueda brindar a los factores tecnológicos al interior de la Alcaldía del municipio de Santa Marta, se verá reflejado y servirá para mejorar la calidad y el alcance de los servicios; asimismo, para dar respuesta a prioridades y expectativas ciudadanas; de igual manera, para perfeccionar continuamente los servicios; y por último, para aumentar la eficiencia en términos de tiempo, esfuerzo y costo.

Finalmente, cuando se analiza el indicador Aspectos Organizacionales para evaluar el capital humano, la organización interna y los procesos administrativos de la Alcaldía del municipio, se concluye que existe personal capacitado laboralmente para el desempeño de sus funciones y, de igual manera, los procesos administrativos se desenvuelven de forma adecuada.

De acuerdo a lo indicado por los jefes y coordinadores de los diferentes departamentos de la Alcaldía, se concluye además que se requiere actualización de los Manuales de Normas y Procedimientos para el eficiente desempeño de las actividades internas de la oficina municipal.

RECOMENDACIONES

Teniendo en cuenta el objetivo de esta investigación, se toma como base el estudio realizado sobre los datos tomados de la población para formular los lineamientos necesarios para el establecimiento del Gobierno Electrónico en el municipio de Santa Marta, Colombia.

Para esto, se considera necesario tomar en cuenta la realidad municipal y de acuerdo a los datos analizados, conformar un conjunto de principios que se deberán acoger en el momento de plantear estrategias para la implementación del Gobierno Electrónico en el municipio de Santa Marta, Colombia.

Es importante que el gobierno municipal tome conciencia de la necesidad de implementar las nuevas tecnologías de la información y comunicación en los procesos gubernamentales, debido a que el objetivo primordial de este tipo de organización es precisamente velar por el bienestar de su comunidad, brindándoles herramientas y/o condiciones con las cuales los ciudadanos puedan interactuar más cercanamente con los funcionarios de estos entes

de gobierno, los cuales deben trabajar para la sociedad y por la sociedad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alcántara, A. y Cendrés, J. (2006). Modelo de gobierno electrónico para la alcaldía rural del municipio autónomo Colón. Revista *Telematique* [en línea] Disponible en:

<http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/src/inicio/ArtPdfRed.jsp?iCve=78450106>
ISSN 1856-4194. (Consulta: 2007, Octubre 7)

Ballester, F. (2002). La brecha digital: El riesgo de exclusión en la sociedad de la información. España: Editorial Fundación Retevisión.

Comisión de las Comunidades Europeas. El papel de las TIC en la política comunitaria de desarrollo. Diciembre, 14, 2004. Bruselas.

Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas. DANE (2008). Resumen estadístico poblacional (Datos en Línea). Disponible: <http://www.dane.gov.co> (Consulta 2008, Abril 22)

Díaz, R. (2006). Uso y difusión de tecnologías de Internet: Perspectiva del Gobierno Electrónico. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2007). Metodología de la Investigación. Cuarta Edición. México: Editorial McGraw-Hill.

Ley del Comercio Electrónico. Ley 527. (1999). Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial No. 43.673. Agosto, 1999.

Ley Antitrámites. Ley 962. (2005). Congreso de la República de Colombia. Diario Oficial No. 45.963. Julio, 2005.

Muñoz, P. (2005). Lineamientos tecnológicos para el establecimiento del gobierno electrónico en la alcaldía del municipio San Francisco del estado Zulia. Tesis de Maestría no publicada. Universidad Dr. Rafael Belloso Chacín. Maracaibo.

Rodríguez, D. (2008). Nuevas tecnologías Web 2.0: Hacia una real democratización de la información y el conocimiento. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00013897/01/Rodriguez-DianaTRABAJOelis.pdf> (Consulta: 2008, Agosto 16)

Sánchez, C y Rincón, E (2006). Gobierno Electrónico, en el Contexto Local de la Administración Colombiana. Universidad Sergio Arboleda.

Santafé de Bogotá, Colombia.

Serrano, A. y Martínez, E. (2003). *La brecha digital: Mitos y realidades*. México: Editorial UABC.

Tamayo y Tamayo, M. (2001). *El Proceso de la Investigación Científica*. México: Editorial Limusa.

Valenti, P.; Anta, R. y Bendersky, M. (2005). *Estrategias de gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos*. Banco Interamericano de Desarrollo. Washington, D. C., 2005.