

**VI REUNIÓN INTERNACIONAL DE GESTIÓN DE INVESTIGACIÓN Y  
DESARROLLO DEL 23 AL 26 DE MAYO 2012 EN MEDELLIN-COLOMBIA**

**INTEGRACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS REDES SOCIALES  
AL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

**STRATEGIC INTEGRATION OF SOCIAL NETWORKS TO E-GOV**

**AUTORA: MIXAIDA DELGADO SEIDEL \***

Ingeniero de Sistemas, Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial  
Coordinadora de la Línea de Investigación “Software Libre”

E-mail: [mixaidadelgado@yahoo.com](mailto:mixaidadelgado@yahoo.com),

Coordenadas: mixaida.blogdiario.com, @mixaidadelgado

**Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”  
Dirección: Calle 1, Edif. “Yaguaral”, piso 6, Dpto. de Ingeniería de Sistemas  
Caracas - Venezuela**

**SUB-TEMA 1: REDES SOCIALES Y REDES ACADÉMICAS E INNOVACIÓN**

**RESUMEN**

La relevancia que ha obtenido el e-gob durante los últimos años en el ámbito global, indica que se trata de un fenómeno particularmente característico y potencialmente efectivo para obtener los resultados esperados con su implantación. Sin embargo, debido a la velocidad con la cual evolucionan las innovaciones tecnológicas inherentes al mejoramiento de los mecanismos de comunicación, el desarrollo de proyectos sustentados sobre la base del e-gob debe proporcionar suficiente apertura para incorporar nuevas herramientas que cobren importancia en la sociedad virtual. Recientemente, los datos relacionados con el incremento exponencial del uso de aplicaciones para redes sociales, indican la ventaja y necesidad de incorporarlas en el esquema de trabajo del e-gob mejorando la difusión de información específica dentro de algunos sectores de la población. Se analiza en el marco de la gerencia estratégica aplicada al sector gubernamental, el resultado de una factible integración de las redes sociales al e-gob en las principales gestiones nacionales que conforman y caracterizan la región latinoamericana. Para ello se realiza una investigación documental, de tipo estudio diagnóstico, siguiendo un diseño de campo no experimental, sobre una población conformada por las principales dependencias gubernamentales, en base a la mayor cantidad de proyectos ejecutados para el e-gob en la región latinoamericana, aplicándose un muestreo aleatorio no estratificado.

**Palabras Claves:** Redes Sociales. Integración. Análisis Estratégico. E-Gob.

**Keywords:** Social Networks. Integration. Strategic Analysis. E-Gov.

# **INTEGRACIÓN ESTRATÉGICA DE LAS REDES SOCIALES AL GOBIERNO ELECTRÓNICO”**

## **STRATEGIC INTEGRATION OF SOCIAL NETWORKS TO E-GOV**

**MIXAIDA DELGADO SEIDEL**

**Universidad Nacional Experimental Politécnica “Antonio José de Sucre”  
Caracas, Distrito Capital -Venezuela**

### **SUB-TEMA 1: REDES SOCIALES Y REDES ACADÉMICAS E INNOVACIÓN**

#### **Introducción**

El término de e-gob involucra diferentes herramientas tecnológicas de información y para la comunicación, que se utilizan fundamentalmente con fines estratégicos que coadyuven en la optimización de la calidad de gestión administrativa en el sector gubernamental en una nación, ello exige la sincronización entre la innovación inherente al crecimiento de las nuevas tecnologías representadas en este caso por las aplicaciones destinadas a las redes sociales y su incorporación como apoyo al gob-e, a fin de garantizar que los servicios y demás procesos administrativos gubernamentales asociados a éste último permanezcan tecnológica y con ello, estratégicamente actualizados.

Para analizar el proceso de integración de las tecnologías más recientes al concepto funcional del gob-e al menos en la región latinoamericana, es preciso revisar en este ámbito geográfico la evolución y situación actual de las expresiones tecnológicas de información y comunicación con mayores niveles de influencia en la población mundial con acceso a la internet, que recientemente han tenido un crecimiento exponencial en cuanto a usuarios y áreas de aplicación, como lo son las redes sociales facebook y twitter básicamente.

Una vez establecido mediante datos duros el alcance de acción de las aplicaciones, es necesario revisar la prosperidad de los proyectos gubernamentales ejecutados o por ejecutar en apoyo de un gob-e en vías de ser realmente eficaz en la región latinoamericana, analizando al respecto algunos casos particularmente interesantes como el de Brasil, Argentina, Chile y Venezuela; posteriormente se estudian las ventajas actuales y potenciales, fortalezas generales que en ese sentido caracterizan a los países de la región y las oportunidades implícitas en el cambio de época que vive la humanidad, además del análisis de posibles debilidades internas de tipo tecnológico y social, incorporando las amenazas subyacentes a cualquier actividad tecnológica de reciente data.

La investigación ofrece una revisión de las consideraciones fundamentalmente necesarias, que cualquier gestión gubernamental con tendencias a su modernización mediante el uso de tecnologías, debe efectuar para sustentar un proceso de toma de

decisiones que conlleve a la incorporación o no de las aplicaciones destinadas a las redes sociales, en sus proyectos de implantación del gob-e en su nación.

### Situación actual de las principales redes sociales

Siendo que internet representa el medio de acción de las redes sociales, la información relacionada con la evolución de las mismas se encuentra en ella, mediante una multiplicidad de espacios y sitios virtuales con las especificaciones necesarias para respaldar la investigación.

## Datos twitter Latinoamérica 2011



Uno de los sitios destacados en cuanto a la información del uso de tecnologías en la región latinoamericana, es la revista digital Ecualink en su dirección [ecualinkblog.com](http://ecualinkblog.com) que representa un medio de comunicación de tendencias independientes en Ecuador, que ha difundido información estadística relevante acerca del comportamiento del uso de Twitter en algunos países durante el año 2011. Los resultados indican que Venezuela se encuentra entre los cinco primeros países de América Latina con mayor cantidad de cuentas activas de twitter totalizando 1.002.119 usuarios, superado sólo por México con 2.101.340 usuarios y Brasil en primer lugar con 4.300.000 usuarios activos (Ver Figura N°1); sin embargo existen diferencias proporcionales muy significativas, por ejemplo en México la población total es 114 millones de habitantes (Ordorica, 2011) y según datos divulgados por el estatal Instituto Brasileño de Geografía y Estadística (IBGE), la población de Brasil era de 192,37 millones de habitantes hasta julio de 2011, mientras que la población en Venezuela es de 27.635.743 según estimaciones de los resultados del censo 2011. Esto significa que los porcentajes de usuarios de twitter respecto al total de población son, para Brasil es de 1,84%, México 2,23% y Venezuela 3,63% lo que duplica porcentualmente a Brasil.

**Figura N° 1.-** Infografía de Twitter en La  
**Fuente:** <http://www.ecualinkblog.com/>

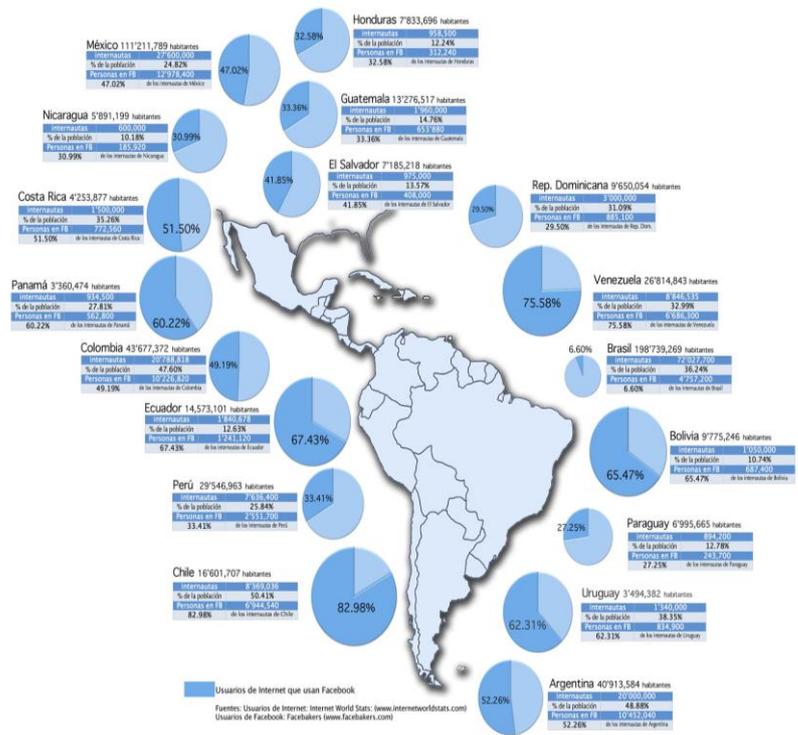
Por su parte, entre los datos más importantes relacionados con la red social Facebook se tiene que México con 24.179.360, Brasil con 18.069.000 y Argentina con 14.441.480, son los países de la región donde hay más suscriptores de la comunidad virtual. Sin embargo, según la web [coberturadigital.com](http://coberturadigital.com) atendiendo las relaciones porcentuales de usuarios respecto a la población total de cibernautas, muestra que Chile con el 50,41% de cibernautas en su población total, tiene el 82,98% de ellos como usuarios en Facebook; el segundo lugar es de Venezuela con una población de 32,99% de cibernautas en los cuales un 75,58% forman parte de esta red social; y finalmente

Ecuador con una población total de 12,63% de cibernautas y 67,43% de los mismos posee cuentas en Facebook. (Ver Figura N°2)

En Venezuela, según twven.com espacio virtual en el que se hace referencia al movimiento de usuarios del twitter en este país, existen aproximadamente 300 cuentas de twitter con categoría gubernamental (Ver Figura N°3), es decir, utilizadas en apoyo a la difusión de carácter político gubernamental de la información entre la población cibernauta. Así mismo, dentro del ranking de las cuentas en Twitter más visitadas, se encuentra que 10 de los primeros 30 lugares corresponden al sector gobierno, periodistas de opinión marcadamente política o medios de comunicación de opinión polarizados en alguna fracción política.

Se aprecia en los listados de países preponderantes respecto al uso de las redes sociales, que la posición que Venezuela ocupa, la incluye entre las naciones con mayores niveles de uso entre su población, de las tecnologías asociadas a las principales redes como Facebook y Twitter.

Es relevante indicar que, adicionalmente a los porcentajes de usuarios de las redes sociales, desde el gobierno central venezolano se promueve de manera directa el uso de las mismas mediante la difusión de información, directrices administrativas, indicaciones al gabinete ministerial y toma de decisiones, a través de cuentas asociadas al sector gubernamental, siendo el usuario del Presidente de la Republica el que posee mayor cantidad de seguidores dentro del territorio nacional con 2.672.217 seguidores de la cuenta en Twitter (Ver Figura N°3)



**Figura N° 2.- Facebook en La**  
**Fuente:** <http://www.cobertura digital.com>

Siendo Venezuela uno de los principales países de América Latina, en los que las denominadas redes sociales han tenido mayor aceptación dentro de la población, es pertinente incorporarlo de manera prioritaria en los análisis de situación y evolución de proyectos tecnológicos que fortalezcan al gob-e, en la etapa subsiguiente de estudio en esta investigación.

### Evolución del gob-e en Venezuela

Según la última encuesta mundial sobre el desarrollo de Gobierno Electrónico de las Naciones Unidas, Venezuela se encuentra en el puesto número 70 del ranking mundial, muy por debajo de países cercanos como Colombia, el cual obtuvo el escaño 31, pero

muy por encima de otras naciones cercanas como Guyana y Suriname, quienes ocuparon los puestos 106 y 127, respectivamente. Estas desigualdades en la región ponen de manifiesto la carencia de una política unificada en temas de desarrollo, acceso a las tecnologías y apropiación ciudadana, por lo que mirar con detalle la realidad venezolana nos puede ayudar a formular propuestas más globales para mejorar la relación Estado-Ciudadano valiéndonos de los beneficios de las tecnologías de información y comunicación. (Arcila, 2010)

twven.com  
Twitteros en Venezuela

Principal Categorías Estadísticas Actualidad Hashtags Agrégate Ayuda Publicidad Cont

Anuncios Google Caracas Venezuela Venezuela Periodico Venezuela Chavez Ven

Ranking de Twitteros más seguidos en Venezuela (1 al 50) #twven

Ranking de los 50 Twitteros de Venezuela con más seguidores (posiciones 1 a 50)

| # | Twittero                             | Seguido por | Sigue a | Tweets  | Listas | Twitea desde | Ultimo Tweet | Categoría   |
|---|--------------------------------------|-------------|---------|---------|--------|--------------|--------------|-------------|
| 1 | @chavezcandanga<br>Hugo Chávez Frias | 2,672,217   | 21      | 1,461   | 56,774 | 04/2010      | 15/03/2012   | gobierno... |
| 2 | @montanertwiter<br>Ricardo Montaner  | 1,921,492   | 319     | 16,264  | 11,304 | 07/2009      | 16/03/2012   | musica...   |
| 3 | @globovision<br>Globovisión          | 1,339,087   | 1,965   | 179,292 | 21,007 | 11/2008      | 16/03/2012   | noticias... |

**Figura N° 3.-** Ranking de twitteros más seguidos en Vzla  
**Fuente:** <http://www.twven.com>

En cuanto a la ejecución de proyectos de gob-e, en Venezuela desde el aspecto legal se ha promovido suficientemente el uso de las herramientas tecnológicas en las actividades gubernamentales, siendo de hecho el aspecto que mayores intervenciones en apoyo del desarrollo de proyecto de este tipo ha tenido a nivel nacional. Entre los basamentos legales más importantes, se tiene la Constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela (1999) y la Ley Orgánica de Ciencia Tecnología e Innovación y su Reforma Parcial (2010).

Específicamente, en el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se manifiesta el carácter relevante del uso de la ciencia y las tecnologías, a seguir:

“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.”(CNRBV, 1999)

“De acuerdo con esta Ley, las acciones estatales en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones estarán dirigidas a los sujetos mencionados en el artículo 3 dentro de las metas planteadas en el Plan Nacional de Desarrollo Económico-Social de la Nación para cumplir con los siguientes objetivos:

1. Formular la Política Nacional de Ciencia, Tecnología, Innovación y sus aplicaciones, así como impulsar y controlar la ejecución de las políticas públicas para la solución de problemas concretos de la sociedad y el ejercicio pleno de la soberanía nacional, a través de planes nacionales para la construcción de una sociedad justa e igualitaria.
2. Coordinar, articular, difundir e incentivar las actividades inherentes a la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones.
3. Impulsar el establecimiento de redes nacionales y regionales de cooperación científica y tecnológica.
4. Promover el aporte efectivo de la ciencia, la tecnología, la innovación y sus aplicaciones al desarrollo y fortalecimiento de la producción con un alto nivel de valor

agregado venezolano que fortalezca nuestra soberanía nacional, de acuerdo con los objetivos del Plan Nacional de Desarrollo Económico-Social de la Nación.

5. Promover mecanismos de divulgación, difusión e intercambio de los resultados generados en el país por la actividad de investigación e innovación tecnológica, abarcando a toda la sociedad nacional, en todas sus regiones y sectores sociales a través de programas de educación formal e informal coordinados por las autoridades nacionales con competencia en Educación, Cultura y Comunicación.”(LOCTI, 2010)

Adicionalmente, el Decreto 825 de Mayo 2000 dice en su

**Artículo 1.-** “Se declara el acceso y el uso de Internet como política prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político de la República Bolivariana de Venezuela”.

**Artículo 2.-** “Los órganos de la Administración Pública Nacional deberán incluir en los planes sectoriales que realicen, así como en el desarrollo de sus actividades, metas relacionadas con el uso de Internet para facilitar la tramitación de los asuntos de sus respectivas competencias”.

**Artículo 3.-** “Los organismos públicos deberán utilizar preferentemente Internet para el intercambio de información con los particulares, prestando servicios comunitarios a través de Internet, tales como bolsas de trabajo, buzón de denuncias, trámites comunitarios con los centros de salud, educación, información y otros, así como cualquier otro servicio que ofrezca facilidades y soluciones a las necesidades de la población. La utilización de Internet también deberá suscribirse a los fines del funcionamiento operativo de los organismos públicos tanto interna como externamente.”

El avance en la ejecución de proyectos destinados a implantar en la totalidad de la instituciones que conforman al gobierno nacional venezolano, a pesar de no contar con la misma velocidad e impulso tecnológico que ha tenido el aspecto legal, ofrece algunos resultados destacables, como son

### **Agenda para el Desarrollo de la Información, los Contenidos y la Conectividad**

Política para el uso intensivo de las tecnologías de información y el desarrollo de contenidos digitales, promoviendo la agenda como espacio de concertación entre los sectores gobierno, académico y de investigación, y productivo, con el fin de formar capital humano para el uso efectivo de las tecnologías de información; incentivar el acceso y la apropiación de la cultura tecnológica requerida por los agentes sociales; promover el desarrollo de la infraestructura tecnológica y de conectividad a Internet; contribuir con la modernización del gobierno y del aparato productivo nacional, mediante el uso de las tecnologías de información; incentivar la investigación e innovación en el sector, estableciendo vínculos estrechos con el sector productivo.

### **Comisión Interinstitucional del Decreto N° 825**

Conjunto de acciones con el objetivo de dar cumplimiento a lo dispuesto en el Decreto N° 825 en lo concerniente a Gobierno Electrónico (Talleres, Inventario de Proyectos y Plataforma, Reuniones de Trabajo Cooperativo), para promover la utilización de las tecnologías de información por los ciudadanos y empresas, que deseen aprovechar los beneficios que brinda la gestión de los servicios públicos en línea. Agilizar los procesos administrativos tanto del gobierno nacional como de los gobiernos regionales y locales, a fin de prestar servicios públicos de manera eficiente y transparente.

## **Portal Gobierno**

Portal de Servicios e Información Públicos que proveerá una ventana única a disposición de los ciudadanos en los ámbitos: informativo, comunicacional, transaccional y estadístico vía Internet, soportando la transparencia de la gestión pública y de las relaciones intergubernamentales, así como apoyando el control de gestión del Estado, y permitiendo la integración de Venezuela en la sociedad del conocimiento ([www.gobiernoenlinea.gov.ve](http://www.gobiernoenlinea.gov.ve)). Los servicios del Portal Gobierno, en forma genérica, son:

1. Servicios de información para proveer información organizada y clasificada que se solicite (como los sitios web, bases de datos de contenidos).
2. Servicios de comunicación para la interacción entre individuos (particulares o empresas) o grupos de personas (como el correo electrónico o los foros de discusión).
3. Servicios de transacción para realizar trámites ante los entes u órganos gubernamentales, adquirir productos o servicios en línea o para presentar datos (como formularios públicos o escrutinios).
4. Servicios estadísticos para consolidar todos los datos estadísticos generados y manejados por los entes u órganos públicos, y ponerlos a la disposición de la sociedad.

En función de estos servicios genéricos, el Portal Gobierno prestará un conjunto de Servicios Funcionales / Operativos, entre los cuales destacan:

1. Servicios Inter- Ministeriales: publicación de las normas y procedimientos, organigramas, directorios telefónicos y de correo electrónico, páginas blancas y amarillas de los órganos o entes gubernamentales.
2. Servicios al Ciudadano: información relativa a todos los trámites que se llevan a cabo ante la administración pública, permitiendo acceder a la gestión automatizada del trámite en particular, desde el Portal Gobierno hasta el sitio web del órgano o ente gubernamental que sea responsable de la ejecución de la competencia relacionada al trámite de interés, facilitándole al ciudadano el seguimiento a su solicitud.
3. Servicios de Información Documental de los Órganos o Entes Gubernamentales: información estructurada y no estructurada sobre perfil de país, memoria y cuenta de cada organismo, informes de su gestión presupuestaria y operativa; así como videos e imágenes de personalidades en eventos de importancia, información sobre el recurso humano en la administración pública; de igual forma, contendrá información referente a los poderes públicos (Ejecutivo, Legislativo, Judicial, Moral y Electoral), información gubernamental referente a cada uno de los Ministerios y sus organismos adscritos, y se publicarán las leyes y reglamentos de la República.
4. Servicios de Registros Únicos para consolidar la información ciudadana y productiva a fin de sentar las bases para los servicios transaccionales, cumpliendo con la transparencia en los procesos y facilitando la comprobación de existencia y vigencia de los requisitos comprobatorios para el otorgamiento de cualquier trámite administrativo público, cuyo requisito se expide en otro órgano o ente gubernamental. Este servicio genérico tiene como fin fundamental mantener un canal informativo del Estado con el ciudadano o las empresas; y en segundo lugar, poner a la disposición una aplicación que actualice los registros únicos desde cada órgano o ente gubernamental.
5. Servicio Nacional de Contratistas y Compras Gubernamentales “SERVINAC” para dar entrada como ventana única al proceso de compras nacionales, con injerencia nacional e internacional en el proceso licitatorio, y tomando en cuenta el conjunto de parámetros que, producto de los acuerdos suscritos por el país en materia de comercio internacional, impactan a este sistema. Este estará comprendido por: registro de contratistas, proceso licitatorio, adjudicación y contratación, inspección y certificación

de la ejecución, desempeño de proveedores, demandas / ofertas proyectadas de insumos, productos, bienes y servicios, así como el control de gestión operativo y funcional de la gestión de compras públicas.

### Infocentros

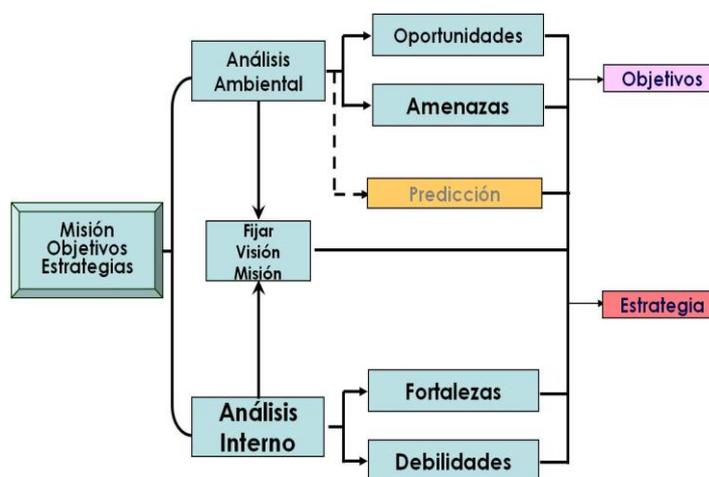
Centros dotados de equipos de computación, para brindar servicios de información organizada y correo electrónico, navegación en Internet, lectura multimedia, acceso a servidores temáticos y redes de conocimiento y sus servicios, entre otros.

### Estudio estratégico de las redes sociales en el sector gubernamental

Habiéndose revisado las particularidades propias de la situación de las redes sociales en Latinoamérica, y siendo que los datos obtenidos ubicaron a Venezuela dentro de las principales posiciones en los renglones de medición, se conforma la necesidad de evaluar la ejecución de proyectos del gob-e en la gestión gubernamental nacional; sin embargo, igualmente se requiere la conjunción de las características básicas de ambos elementos, tanto el tecnológico en la figura de las redes sociales como el tecnológico en la gestión gubernamental, para ser diseminadas en sus potencialidades favorables y no favorables, que den cabida a la definición de estrategias que permitan su integración.

Con la finalidad de evaluar objetivamente las ventajas y desventajas de la incorporación de herramientas tecnológicas asociadas a las redes sociales en el desarrollo de proyectos de gob-e específicamente en Venezuela; y entendiendo que es necesario optimizar la calidad de servicios prestados al ciudadano desde el sector gubernamental, se fundamenta una revisión estratégica basada en los conceptos que rigen a la empresa productiva. (Ver Figura N° 4)

Como parte del análisis, se toma en cuenta el factor competitividad relacionado con la integración de aplicaciones de redes sociales como coadyuvantes en el desarrollo de proyectos gubernamentales de gob-e. No obstante, se consideró que la modificación circunstancial con influencia considerable, la constituyeron los elementos resaltantes que representan factores claves de éxito en la implementación del gob-e en el



**Figura N° 4.-** Marco analítico de formulación de estrategias  
Fuente: Elaboración propia

mundo, porque se trata del aspecto establecido con mayor intensidad y profundidad, debido a que posee una data más antigua de uso en la población nacional, como son:

- El mejoramiento de la infraestructura de telecomunicaciones, a través de la dirección de fondos para implementar nuevas tecnologías.
- Mejorar la prestación de servicios al ciudadano como objetivo prioritario.
- Implementación de proyectos desde niveles gubernamentales bajos.
- Flujo desde la organización política unitaria hacia organizaciones más complejas.
- Promoción y acoplamiento desde el gobierno central de proyectos de gob-e.

- Establecimiento de estrategias de mediano y largo plazo para el desarrollo de proyectos de gob-e, desde el gobierno central.
- Inicio de un proceso profundo de depuración de información y base de datos en general.

En tal sentido, extrapolando los elementos que pudieran destacar en una matriz de perfil competitivo para una empresa productiva, pero entendiendo que los dos objetos de análisis, gob-e y redes sociales, se pretenden integrar bajo un enfoque aplicado a una institución no productiva de bienes tangibles; y además orientando el análisis hacia la consecución del objetivo principal que es evaluar la posibilidad mediante estrategias, de lograr una efectiva integración entre los elementos, se conforma la Matriz de Evaluación de Factor Interno, que implica:

| Factor Decisivo Éxito                             | Pond | Gob-e Con integración de Redes Sociales |       | Gob-e Sin integración de Redes Sociales |       |
|---|------|---|-------|---|-------|
|   |      | Clas                                    | Resul | Clas                                    | Resul |
| Consolidación de la infraestructura de tecnología | 0,20 | 4                                       | 0,80  | 2                                       | 0,40  |
| Compromiso y responsabilidades definidas          | 0,25 | 1                                       | 0,25  | 1                                       | 0,25  |
| Ejecución y monitoreo de proyectos                | 0,15 | 2                                       | 0,30  | 2                                       | 0,30  |
| Liderazgo necesario                               | 0,05 | 3                                       | 0,15  | 3                                       | 0,15  |
| Plan de integración claro                         | 0,25 | 4                                       | 1,00  | 3                                       | 0,75  |
| Métricas de seguimiento y monitoreo de proyectos  | 0,10 | 3                                       | 0,30  | 2                                       | 0,20  |
| Total Global                                      | 1,00 |   | 1,81  |   | 2,05  |

La escala utilizada para la medición se fundamentó en:

- 1 Debilidad importante
- 2 Debilidad menor
- 3 Fortaleza menor
- 4 Fortaleza importante

La matriz de evaluación interna del sector gubernamental para aplicar las tecnologías de las redes sociales, indican que es preciso modificar algunas estructuras administrativas, culturales y gerenciales de forma que se coadyuve eficazmente en el proceso de integración de ambas herramientas, sin embargo, el análisis permite establecer las estrategias que deben ser implantadas para lograr el objetivo de integración en beneficio

de la ciudadanía, tal y como se ha dicho anteriormente, y una vez que haya sido comprobado el nivel de beneficio real de dicha integración mediante los respectivos estudios sociales y de tendencias tecnológicas.

En cuanto al establecimiento de estrategias, orientadas a sustentar la toma de decisiones para integrar las herramientas de redes sociales a los proyectos de gob-e, se utilizó el esquema de distribución de Fortalezas, Debilidades, Oportunidades y Amenazas, mejor conocido como matriz DOFA por sus siglas en español, que ofrece otras alternativas puntuales adicionales a las propuestas en el análisis interno o de competitividad asociadas a la integración de los dos factores tecnológicos, se expresa en la tabla N° 1.

|  |  |   |
|--|--|---|
|  | <b>Fortalezas</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Infraestructura tecnológica</li> <li>2. Plan de integración.</li> <li>3. Liderazgo</li> <li>4. Establecimiento de métricas</li> </ol>  | <b>Debilidades</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Compromiso y responsabilidad</li> <li>2. Monitoreo de proyectos</li> <li>3. Resistencia al cambio</li> <li>4. Desconocimiento de herramientas TIC's</li> </ol>   |
| <b>Oportunidades</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Auge de redes sociales</li> <li>2. Necesidad de modernización permanente del Edo</li> <li>3. Globalización constante</li> </ol> | <b>Estrategias FO</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Incremento de proyectos.</li> <li>2. Incorporación de actividades virtuales.</li> <li>3. Inserción de servicios e-administración</li> <li>4. Adhesión a redes globales</li> <li>5. Trámites de e-conomy</li> </ol> | <b>Estrategias DO</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talleres de concientización</li> <li>2. Mecanismos de evaluación laboral más rígidos</li> <li>3. Orientación tecnológica al servidor público</li> <li>4. Interacciones virtuales particulares fuera de grupo</li> <li>5. Mecanismos de Evaluación de gestión Automatizados</li> </ol> |
| <b>Amenazas</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Vida útil de las herramientas específicas de las redes sociales</li> </ol>   | <b>Estrategias FA</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Extensión de lapsos de pruebas de prototipos</li> <li>2. Fomento de desarrollo de software nacionales.</li> <li>3. Planes sencillos de migración a otras aplicaciones</li> </ol>                                   | <b>Estrategias DA</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Talleres de concientización</li> <li>2. Incentivo y motivación por parte del Estado</li> <li>3. Cursos de capacitación al servidor público.</li> </ol>  |

**Tabla N° 1.-** Matriz de estrategias FODA

**Fuente:** Elaboración propia

## Conclusiones

Luego del análisis estratégico, se concluye que en la actualidad venezolana la implantación inmediata de herramientas tecnológicas de redes sociales, posee indicadores que reflejan la necesidad de incorporar nuevas prácticas administrativas y gerenciales previamente a su establecimiento, sin embargo, las diferencias en los resultados no significan importantes obstáculos para ello debido a que no exceden de 0.3 puntos (1,81 puntos para la integración de ambas tecnologías y 2,05 puntos para lo contrario).

Tratándose de un elemento fundamental para mantener actualizado el sistema gubernamental basado en el Gob-e, y entendiendo la importancia que para el ciudadano que fluye por el ciberespacio (cibernautas) tiene el acceso a las redes de información social, el gobierno nacional venezolano debe considerar la relevancia en el cambio y modificación de conductas administrativas, a fin de promover nuevas incorporaciones que beneficien a una parte importante de la población, tal y como lo demostraron los resultados de los indicadores de uso de estas redes sociales dentro de la región latinoamericana.

Finalmente, se considera la integración de los elementos tecnológicos como una fuerza motivante en dirección a la automatización de los servicios administrativos, para redundar en la mejora de la calidad de vida del ciudadano debido a que las consecuencias de facilitar procesos ciudadano gobierno mediante el uso de las TIC's causan menor flujo de vehículos, velocidad de respuesta y mejor control de seguimiento de solicitudes, que permiten controlar, regular y fiscalizar las acciones de los funcionarios públicos. Las personas en Venezuela, invierten gran parte de su tiempo en conexión con las redes sociales, desde su computador o desde aparatos móviles, y esto debe ser aprovechado por el sector gobierno.

## Bibliografía

- Arcila, Carlos. (2010) El Gobierno Electrónico en Venezuela. Balance y perspectivas. ULA, CIC, UCAB, San Cristóbal noviembre 2010.
- Arias, Fidas. (2004). **El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica.** Editorial Episteme, Caracas, Venezuela.
- Balestrini Acuña, Miriam. (2001). **Como se elabora el proyecto de investigación.** 5ta. Edición, BL Consultores Asociados. Servicio Editorial, Caracas, Venezuela.
- Britto, Luis. (2004). **La Ciencia: Fundamentos y Método.** Biblioteca Básica Temática. Consejo Nacional de la Cultura. Caracas, Venezuela.
- Carballo, Yusneyi y otros. (2006). **Gobierno Electrónico en Venezuela.** Escuela de Computación, Universidad Central de Venezuela.
- Castells, M (2004). **La era de la información.** Recuperado desde <http://www.nodo50.org/dado/textosteorica/castells4.rtf>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2010). **Gestión Pública Iberoamericana para el siglo XXI.** Documento aprobado por la XL Reunión Ordinaria del Consejo Directivo del CLAD Santo Domingo, República Dominicana, 8-9 de noviembre de 2010.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. (2007). **Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.** Adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado Y de Gobierno. Santiago de Chile, 10 de noviembre.
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, (1999).

- Gallegos, Arturo (2005). **¿Qué es el Gobierno Electrónico?** Directorio de Gobierno Electrónico. Venezuela Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT).
- Ministerio de Ciencia y Tecnología (2005). **Plan Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación.** Venezuela.
- Ministerio de Ciencia y Tecnología (2001). **Estrategias de Gobierno Electrónico en Venezuela.** Venezuela.
- Ordorica, Manuel. (2011). **Los diferenciales sociodemograficos en la definición de políticas públicas en el México de hoy.** Revista Coyuntura Demográfica, Numero 1, Noviembre.
- <http://www.americaeconomia.com/politica-sociedad/mundo/poblacion-de-brasil-crece-16m-de-habitantes-entre-2010-y-2011>
- [http://www.indexmundi.com/es/venezuela/poblacion\\_perfil.html](http://www.indexmundi.com/es/venezuela/poblacion_perfil.html)
- <http://www.diariowebcentroamerica.com/ciencia-y-tecnologia/numero-de-usuarios-de-facebook-en-latinoamerica-lo-lidera-mexico/>
- <http://www.ecualinkblog.com/2011/04/datos-twitter-latinoamerica-2011.html>
- <http://www.portada-online.com/article.aspx?aid=6661g>