



## ANÁLISIS DE MODELOS DE GESTIÓN ESTRATÉGICA PARA IMPLANTACIÓN DE GOBIERNO ELECTRÓNICO EN REGISTROS Y NOTARIAS PÚBLICAS

Guarucano Lisbeth  
Universidad Rafael Belloso Chacín. Venezuela

### RESUMEN

Las tecnologías de información como herramientas son un potencial para configurar estructuras organizativas y modelos de gestión pública para ofrecer una respuesta única, ágil, eficiente, de calidad y transparencia a los ciudadanos. El objetivo general de este estudio fue establecer un Modelo de gestión estratégica para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías del estado Zulia. El mismo, servirá de guía para otras oficinas públicas que tengan la necesidad de proveer un gobierno electrónico a sus ciudadanos. La investigación estuvo definida en la modalidad de campo y de tipo descriptiva, con un tipo de diseño no experimental, transeccional descriptivo. La información se obtuvo tal cual y como se presenta en el momento de la investigación. La población quedó constituida por, registradores - notarios y empleados de los registros y notarías públicas del estado Zulia. Como instrumento de recolección de datos fue utilizado el cuestionario, el cual fue aplicado a una muestra de 21 registradores - notarios y 92 empleados adscritos a las diferentes oficinas de registro del estado Zulia. La técnica de análisis de datos seleccionada fue el análisis de la varianza y prueba T-test. Los resultados indicaron la inexistencia en la formulación de objetivos a nivel gerencial (16,66%), debilitando de esta manera la gestión estratégica en los registros y notarías, para lo cual se recomienda establecer un modelo estratégico a seguir para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías públicas, propuesto en esta investigación.

**Palabras claves:** Gestión Estratégica, Gobierno Electrónico, Registros y Notarías.

### ABSTRACT

The Technologies of Information as tools are useful to form structures and models of public management to offering a unique, agile, efficient answer to the populace. The general mission of this study was to establish a Model of Strategic Management for the Implantation of Electronic Government in Registry and Notaries of the Zulia State. The same one will serve as guide for other public offices that have the necessity to provide an Electronic



Government to their general population. The investigation was defined as the modality of Field and descriptive type, with a type of nonexperimental, transeccional design. The population was constituted by Registry officers, Notaries and employees of Public Registers and Notaries of the Zulia state. A questionnaire was used as s instrument of data collection, which was applied to a sample of 21 Registry, Notary officers and 92 employees of the different Registry Offices from the Zulia State. The technique of analysis of data selected was the analysis of the variance and T-test. The results indicated the nonexistence in the formulation of objectives at management level (16,66%), debilitating this way the strategic management in Registers and Notaries, for which it is recommended to establish a model strategic to follow for the implantation of Electronic Government in Public Registry and Notary offices.

**Key words:** Strategic management, Electronic Government, Registry and Notary offices.

## INTRODUCCIÓN

Actualmente, en Venezuela se vive una fuerte crisis en el sector económico, político y social que impide consolidar una justa estructura en el sistema global. Todos lo anterior aunado al déficit fiscal, representa un azote para el desarrollo del ser humano en el ámbito de las telecomunicaciones. La dinámica de gestión de instituciones públicas y su proyección hacia el colectivo, a través de los años, se ha deteriorado. La Dirección de registros y notarías del Ministerio del Interior y Justicia no se escapa de esta realidad, con una estructura funcional desarticulada del desarrollo tecnológico y de la automatización, hace que el recurso humano y financiero no se aproveche a plenitud.

Como resultado de la búsqueda de la solución ideal de gobierno electrónico en registros y notarías públicas, el presente artículo ofrece una alternativa para poder establecer un modelo de gestión estratégica, bajo un enfoque de gestión pública integrada aplicando tecnologías de información y sistemas de información que soporten las necesidades de la misma entre los organismos públicos, funcionarios y los ciudadanos

Existen algunas investigaciones que son referencia para el análisis de modelos estratégicos para la implantación de gobierno electrónico en registros y notarías públicas; las mismas serán citadas seguidamente.

En primer lugar, la evaluación realizada por Romero (2001), titulada presencia del pensamiento estratégico en la gran empresa del sector metalúrgico y metalmeccánico; de tipo descriptiva, de campo transversal, en la



cual se da un enfoque estratégico para la solución de la problemática planteada. Este estudio expone la presencia del pensamiento estratégico como forma de planificación para el logro de metas y objetivos dentro de una organización y presenta una metodología de investigación adaptable al análisis de un modelo estratégico para la implantación de gobierno electrónico en registros y notarías.

Del mismo modo Gámez (2002), realizó una propuesta titulada sistema regional de registro civil automatizado (SRRCA) para el estado Zulia, la cual fue tipificada bajo la modalidad de tipo descriptiva con un diseño de investigación no experimental, cuyo propósito fundamental fue modernizar los entes encargados del registro de nacimientos de niños al menor costo, aportando a la sociedad un servicio eficiente, fácil y rápido, a través de la tecnología de las telecomunicaciones e informática.

Del mismo modo, Iribarren (2002) elaboró un trabajo de grado titulado análisis de la oferta de gobierno electrónico en los sitios Web de las alcaldías de Venezuela, trabajo de tipo exploratorio, descriptivo – transeccional, señala que en Venezuela no existe a nivel de los gobiernos locales, un camino a seguir, puesto que sólo existe en algunos casos páginas Web que están destinadas modo ilustrativo o de información y no promueve los componentes de la e-gobernabilidad.

Asimismo, Rivera (2003) realizó una investigación sobre cultura organizacional: nueva gerencia de los recursos hacia la competitividad. Esta investigación documenta sobre las estrategias que deben ser tomadas en cuenta por una organización, con el propósito de poder evaluar y reconocer los valores dentro de la misma, la cual ofrece grandes aportes para el análisis de modelos estratégicos para la implantación de gobierno electrónico en registros y notarías públicas.

El basamento fundamental para el diseño e implantación de una política de gobierno electrónico esta dada por el paradigma de la "computación basada en red", que permite un manejo eficiente de los recursos tecnológicos, (Capanegra 2002). La implementación del gobierno electrónico aspira integrar la información y sus aplicaciones a través de una plataforma tecnológica común, accesos simples, datos, facilidad de operación y vistas únicas de información institucional. Estas nuevas tecnologías, al ser flexibles, pueden compartirse independientemente del ámbito laboral donde se desempeña el usuario y de las características de su trabajo administrativo.

Una política de gobierno electrónico, no se desarrolla a corto plazo, conlleva un conjunto de situaciones, como las demandas de la comunidad,



que día a día crecen más y más, debido al cambio constante del contexto tecnológico, para lo cual la administración pública debe responder de forma expedita en las mejoras continuas de sus procesos. Por lo tanto, el gobierno electrónico, debe basarse en la formulación y ejecución de planes estratégicos de TIC, los cuales deben ser sometidos a constantes revisiones para ajustarse a las constantes transformaciones tecnológicas que surgen cada día.

El diseño de una nueva estrategia de proyecto de infraestructura tecnológica necesaria para la operabilidad de sistemas y servicios de gobierno electrónico ha sido concebido como una política de consolidación dentro de las organizaciones. El gobierno nacional de Venezuela, está creando políticas para la incorporación de la sociedad venezolana al uso intensivo de las tecnologías y contenidos digitales; en tal sentido, el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT), ha sido creado para dar respuesta al proceso de cambio, para propiciar y coordinar los diferentes entes públicos y en funcionamiento, vinculados con la ciencia y tecnología y con la acción del estado, mediante políticas públicas realmente integrales apoyadas en la cooperación y nuevas formas de gestión social del conocimiento.

En este sentido, la incorporación de Tecnología de Información requiere una planificación integrada que mejore de manera general la gestión gubernamental, caso contrario de los registros y notarías públicas, dado que en algunos casos se producen mejoras puntuales, porque se genera la gestión técnica por parte de los registradores, formando de esta manera islas automatizadas, pero en el ámbito social como tal, carecen de proyectos de capacitación e integración para la transformación de un gobierno manual a un gobierno electrónico, capaz de mejorar el acceso a la información.

De esta manera, al establecer un Modelo de gestión estratégica en los registros y notarías públicas del estado Zulia, a través de gobierno electrónico, se aprovechará las ventajas del flujo de información digital, para reducir gastos, mejorar procesos y calidad de los servicios, posibilitando al Gobierno la interacción electrónica con los ciudadanos, sus proveedores y funcionarios, haciendo más transparentes los procesos, contra la corrupción, permitiendo la gestión hacia la comunidad, multiplicando la conexión de usuarios de TIC y expandiendo de forma directa la provisión de nuevos servicios, para asegurar la facilidad de acceso y disminuir la brecha digital

En Venezuela uno de los aspectos considerado como limitante para el desarrollo del gobierno electrónico, según lo expresa Iribarren (2002), es la inexistencia a nivel de los gobiernos locales de un camino a seguir a través de la formulación de estrategias y líneas de acción que permitan la



realización de un modelo estratégico para la implantación de gobierno electrónico en entes de servicio público.

Según Dess & Lumpkin (2003), la dirección estratégica es denominada como un conjunto de análisis, decisiones y acciones que en una organización lleva a cabo para crear y mantener ventajas competitivas. Asimismo, el autor señala la existencia de cuatro atributos claves de dirección estratégica, tales como:

1. La dirección estratégica se dirige a las metas y objetivos generales de la organización, por lo tanto el esfuerzo debe centrarse hacia lo que es mejor para el conjunto de la organización y no para una única área funcional.

2. La dirección estratégica implica la inclusión en la toma de decisiones de múltiples grupos de interés de la empresa. Los directivos o gerentes deben incorporar las demandas de muchos grupos de interés al momento de tomar decisiones

3. La dirección estratégica requiere incorporar tanto la perspectiva del corto como la del largo plazo, esto significa que los gerentes o directores deben mantener tanto la visión del futuro de la organización como la preocupación por las necesidades operativas actuales.

4. La dirección estratégica supone el reconocimiento de interrelaciones entre la eficacia y la eficiencia. Este reconocimiento significa ser consciente de la necesidad de la organización por actuar eficaz y eficientemente.

Las organizaciones actuales deben ser conducidas sobre la base de cuatro ideas básicas que representan la guía para la elaboración de políticas claves que posibilitan a la organización un nivel de gestión de alta efectividad, estas ideas son:

1. Disposición permanente a dar flexibilidad a los sistemas de producción. Programas rígidos inflexibles, son incompatibles con los conceptos actuales y con la situación de cambio constante en las que están inmersas las organizaciones.

2. Atención sistemática a la reducción de gastos, significando esto un elemento clave que no puede estar ausente de la mente de los directivos y sus subordinados por representar la base para la obtención de utilidades.

3. Alto sentido de responsabilidad y atención al cliente como fuente esencial para la imagen y prestigio que llevan al éxito en el mercado a cualquier organización.



4. Agresividad, visión amplia y rapidez con relación a la introducción sistemática y oportunidades de las innovaciones y cambios tecnológicos. El alcance y efectividad de lo antes expuesto significa que la alta dirección tenga presente nuevos enfoques y nuevos conceptos, así como las diferencias y puntos comunes entre ellos y ser capaces de transmitir esto a toda organización.

### **VALORES ORGANIZACIONALES**

Los valores representan la base de evaluación que los miembros de una organización emplean para juzgar situaciones, actos, objetos y personas. Estos reflejan las metas reales, así como, las creencias y conceptos básicos de una institución y, como tales, forman la médula de la cultura organizacional (Denison, 1991). Los valores son los cimientos de cualquier cultura organizacional, definen el éxito en términos concretos para los empleados y establecen normas para la organización (Deal y Kennedy, 1985).

Como esencia de la filosofía que la empresa tenga para alcanzar el éxito, los valores proporcionan un sentido de dirección común para todos los empleados y establecen directrices para su compromiso diario. Los valores inspiran la razón de ser de cada Institución, las normas vienen a ser los manuales de instrucciones para el comportamiento de la empresa y de las personas Robbins (1991). Por lo tanto, toda organización con aspiraciones de excelencia debería tener comprendidos y sistematizados los valores y las ideas que constituyen el comportamiento motor de la empresa.

En consecuencia, los planteamientos descritos anteriormente conducen a pensar que los valores están explícitos en la voluntad de los fundadores de las empresas, en las actas de constitución y en la formalización de la misión y visión de las organizaciones. El rasgo constitutivo de valor no es sólo la creencia o la convicción, sino también su traducción en patrones de comportamiento que la organización tiene derecho de exigir a sus miembros. Los valores se generan de la cultura de la organización, por lo tanto, son acordados por la alta gerencia. Igualmente son exigibles y se toman en cuenta para la evaluación y el desarrollo del personal que integra la organización.

### **GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Según Pocoví, (2002): "Es la integración de la información y de la comunicación intergubernamental, que aspira integrar la información y sus



aplicaciones a través de una plataforma tecnológica común, acceso simple a los datos y facilidad de operación”

## PRINCIPIOS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO

Sin duda que toda teoría ha de basarse en principios filosóficos jurídicos que demuestren un accionar de beneficio para la colectividad. Los principios en los que se basa el gobierno electrónico, son los siguientes:

**Responsabilidad:** desde la perspectiva del Estado y de los ciudadanos. El Estado tiene el deber de informar en el marco de la transparencia de sus actos administrativos y sus negocios jurídicos. Los ciudadanos tienen el deber de efectuar el control y seguimiento de los mismos y de informar cuando sea necesario.

**Eficiencia:** los servidores públicos alcanzarán sus metas y objetivos previstos en los programas de operación conforme las condiciones imperantes en su gestión, aprovechando o neutralizando los efectos de factores que pudieran considerarse de impacto o magnitud, a través de los medios virtuales.

**Eficacia:** el servidor público podrá demostrar por medio de la red, el adecuado uso de los recursos invertidos y los resultados obtenidos.

**Oportunidad:** la información podrá obtenerse en el momento preciso a través de la Web, por estar sometida a actualización permanente.

**Economía:** el servidor público podrá demostrar la relación existente entre el costo de sus acciones y los resultados obtenidos. En tanto que el usuario podrá acceder a esta información a bajo costo, por la expansión del servicio.

**Transparencia:** los actos administrativos públicos adquirirán credibilidad al ser generados y transmitidos en forma útil, oportuna, pertinente, completa, confiable y verificable. Asimismo, se preservan en archivos magnéticos y documentales para efectos de prueba, para ser difundida y proporcionar la información ya procesada a quien lo solicite.

**Conectividad:** que permite a los servidores públicos y al propio Estado, mantener contacto directo con todo el aparato estatal, producir y transmitir información conjunta.



## **FASES: GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Hasta el día de hoy, la experiencia en el desarrollo de gobierno electrónico se ha concentrado principalmente en la fase de Intranet, es decir, en el intercambio de información entre instituciones con acceso restringido. Sin embargo, se ha hecho necesario dar un salto cualitativo hacia el impulso de una Extranet, ya que a través de ella se logrará una acción proactiva de la ciudadanía.

Para ello, según los analistas la revista *The Economist*, (2000), plantean las siguientes fases o etapas necesarias para la implantación de gobierno electrónico:

1) La etapa de la presentación de la información, en la cual los diferentes entes del sector público ofrecen información entre sí mismas, a través de la red al público en general.

2) En una segunda etapa, luego de haber realizado el intercambio de información para ofrecer al público, la comunicación se torna bidireccional, permitiendo al público usuario remitir vía electrónica información propia.

3) En la tercera etapa, luego de haber llevado a cabo la fase I y II, se permite un intercambio más efectivo entre el gobierno y los administrados, permitiendo por ejemplo el pago de una tasa administrativa o la obtención de un certificado vía electrónica, la verificación del status legal de un inmueble, la verificación de nombres de sociedades mercantiles, búsqueda automatizada de actas de nacimiento, matrimonio y defunción, entre otras.

4) Cumplidas las etapas II y III, se planea la ejecución de una cuarta fase en donde todos los servicios gubernamentales son integrados en un portal el cual reúne las condiciones de funcionalidad y facilita la información de forma completa sobre gobierno, y con respecto a esta investigación, información actualizada acerca los procesos de registro y notariales con respecto a bienes inmuebles, vehículos, sentencias de juicios dictados por los tribunales del Estado, actas de nacimiento, matrimonios, defunciones, hipotecas de inmuebles, etc.

## **ASPECTOS METODOLÓGICOS**

El tipo de investigación fue descriptiva puesto que pretende especificar las características de la población y analizar los rasgos más significativos de la muestra. El diseño utilizado fue no experimental y transeccional descriptivo. Para llevar a cabo este estudio y poder establecer a través del



análisis un Modelo de gestión estratégica para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías fueron necesarias dos poblaciones, una constituida por los registradores – notarios y otra formada por los empleados de los registros y notarías del estado Zulia.

Fue utilizado como tratamiento estadístico de datos, el análisis de factorial, para determinar si dicho conjunto de intercorrelaciones aparentemente inconexas se deben a uno o varios factores o por variables no explícitas. Los resultados generados en el software estadístico SPSS, reflejaron que los objetivos principales del análisis factorial, es decir, resumen y reducción de datos, no fueron alcanzados, por lo tanto, se hizo inadecuado la utilización de este análisis para la interpretación y comprensión de los datos obtenidos en esta investigación. En consecuencia, se aplicó un análisis de la varianza, para luego emplear prueba T-test, entre otros, para la contabilización y presentación de los datos y poder emitir un adecuado análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación.

## **DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS**

Para identificar la existencia de la misión y visión en los registros y notarías públicas del estado Zulia y poder establecer un modelo estratégico en función de gobierno electrónico, se analizaron los propósitos, objetivos estratégicos y metas propuestas, en las oficinas públicas involucradas, encontrándose que los propósitos dentro de estos tres factores, son moderadamente altos, de acuerdo al baremo, implica que las oficinas públicas de registros y notarías publican y divulgan la misión y visión, orientados hacia un modelo estratégico que les permita la implantación de un gobierno electrónico para el mejoramiento y fortalecimiento de los servicios públicos midiendo y evaluando sus metas a corto plazo.

Por otra parte los grupos objeto de estudio, se caracterizan por ser homogéneos en cuanto a sus propósitos, objetivos y metas dentro de la línea de acción definida por la misión y visión de los registros y notarías públicas del estado Zulia. En consecuencia el modelo estratégico para la implantación de gobierno electrónico en la población de esta investigación, reflejó un alto índice de gestión enmarcada hacia el efectivo servicio al público mediante la implantación de gobierno electrónico, hecho que se contrasta a lo arrojado por el instrumento de recolección de datos que muestra un desconocimiento en el nivel gerencial (registradores y notarios) de los registros y notarías públicas del estado Zulia acerca de la misión explícita, es decir, que hacen por llevar a estas dependencias al logro de la misión internamente y a su vez en el conocimiento exacto y real de lo que tienen por misión.



Esta situación debilita la gestión estratégica y por ende amerita aumentar moderadamente el conocimiento de la misión y visión de los registros y notarías públicas del estado Zulia, ya que sus objetivos estratégicos, en muchos de ellos, son inexistentes y en consecuencia las metas a corto plazo no han sido claramente planteadas.

Esto difiere con el planteamiento de los autores Dess & Lumpkin (2003), los cuales consideran que la gestión estratégica esta enfocada a las metas y objetivos globales de la organización, pues el propósito de la misma esta orientado a la toma de decisiones de una manera eficaz y eficiente. En otras palabras un 36.87% aproximadamente de los registradores y notarios conoce los objetivos, propósitos, metas, misión y visión mientras que el restante 58.26% los desconoce, lo que llevó a evaluar de esta manera las metas en las oficinas públicas involucradas, encontrándose que las mismas están en un nivel moderadamente alto, es decir, en consecuencia de la carencia de la elaboración de los objetivos orientados a la toma de decisiones de una manera eficaz, las metas en estas instituciones del sector público, son seriamente afectadas y por ende inconclusas; lo que evidencia, de acuerdo a los autores Dess & Lumpkin (2003) que existen en estas instituciones de servicio público, intenciones de mejoramiento de los servicios a través de una estrategia.

Por consiguiente y en atención al segundo objetivo específico de la investigación referido a la definición de los valores organizacionales inherentes a la misión y visión para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia, estos moldean y dan forma a la gestión estratégica a desarrollarse en dichas instituciones encontrándose en los resultados obtenidos una jerarquización variada de los valores organizacionales del total de la población de la investigación, siendo el 30% aproximadamente los que se encuentran en la capacidad de jerarquizar y describir los valores organizacionales en su contexto laboral mientras que el restante de la población y el más representativo, es decir, un 70% aproximadamente se les dificulta y limita el identificarlos y jerarquizarlos en su ámbito laboral; lo que difiere al planteamiento expuesto por el autor Rivera (2003) el cual expone que las estrategias forman parte de la visión y misión y por ende de los valores de la organización debiendo ser tomadas en cuenta en todo momento.

Esta situación desfavorece al modelo estratégico en la implantación de gobierno electrónico ya que no estudia los valores explícitos de la misión y visión desde su concepción hasta la orientación de las líneas de acción dentro de las estrategias tomadas por los registros y notarías para el logro y alcance de las metas y objetivos planteados.



Por otro lado al analizar los modelos de gestión estratégica para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del Estado Zulia se obtuvo una visión completa acerca de las herramientas necesarias para la formulación de dichos modelos, pues se evidenció carencia en la formulación de las estrategias que permitan la aplicación de un modelo de gestión en los registros y notarías públicas del estado Zulia dado que un 84% de la población no utiliza este recurso en la gestión que desempeña, mientras que el restante, es decir, un 16% posee por escrito las estrategias, más sin embargo no han alcanzado la implantación ni aplicación de gobierno electrónico.

Basado en la población de la investigación se constató la inexistencia de un modelo de gestión estratégica para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia, por lo tanto, se coincide con la teoría manejada por el autor Rodríguez (2003) cuando menciona que para alcanzar la meta de implantar un gobierno electrónico se deben considerar un conjunto de pautas, lineamientos y políticas, es decir estrategias, para ser aplicadas por parte de los servicios públicos.

Por otra parte, de acuerdo al alcance de las estrategias, el autor Capanegra (2002), expresa que las ventajas de las tecnologías de información aplicadas a una reforma administrativa, donde el objetivo principal es disminuir la complejidad en el manejo de información para lograr un simple y rápido acceso a ellas, lo cual permitirá encausar a los registros y notarías al logro de los objetivos propuestos, premisa que no estuvo presente en ninguna de estas oficinas públicas lo que pone de manifiesto la inexistencia de los modelos de gestión estratégica.

Cabe destacar que en los organismos públicos es poco convencional o aplicado estas herramientas administrativas que buscan la relación calidad – cantidad – tiempo con eficacia en sus procesos internos haciendo carente la planificación estratégica en estos organismos, teoría que ratifica el autor Capanegra (2002), cuando define que la planificación estratégica constituye un proceso periódico que debe materializarse con planes operativos anuales, para adaptar los cambios y las acciones tendientes a acompañar la evolución tecnológica. De igual forma Iribarren y Bravo, hacen énfasis en los planes y estrategias de tecnologías de información, como factor importante de integración de las TIC'S y por ende del gobierno electrónico.

Al determinar las fases de modelo de gestión estratégica para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia y tomando en cuenta la población constituida por registradores – notarios y empleados se observó la incongruencia de criterios manejados por



la población antes identificada en los tópicos descriptivos de las estrategias de implantación de gobierno electrónico, pues un sector de la población representado por el 48% entre registradores y notarios consideran que no reúnen las condiciones tecnológicas, económicas, organizacionales, jurídicas y de capital humano como estrategia para la implantación de gobierno electrónico, pero sí los aspectos cognoscitivos de lo que debe ser un modelo estratégico, lo que significa una ventaja en cuanto a la conclusión presentada por Iribarren (2002), en cuanto a los gobiernos locales, pues los mismos pueden contribuir y promover los componentes de e-gobernabilidad. El restante de la población representada por los empleados consideran que no existen proyectos de automatización que contribuyan a la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías.

Al analizar los factores tecnológicos del gobierno electrónico, se obtuvo una heterogeneidad entre la población del estudio por cuanto los registradores y notarios consideran que la plataforma tecnológica existente en sus oficinas no es adecuada para la implantación de gobierno electrónico hecho que se relaciona a la teoría manejada por Hung (2001), en realizar un estudio exhaustivo de todos los equipos computacionales para evitar el desperdicio de recursos y mejorar de forma notable la gestión pública a través del gobierno electrónico. El resto de la población coincide que los equipos de computación se encuentran acondicionados y aptos para la implantación de gobierno electrónico.

Al estudiar el aspecto económico en las fases del modelo de gestión estratégica, estuvo determinado únicamente por los dirigentes de los registros y notarías públicas del estado Zulia, donde el 60% de la población considera que requieren de una elevada inversión financiera para la implantación del gobierno electrónico en sus oficinas, quienes a su vez coinciden en que el Estado debe proporcionar las fuentes necesarias de financiamiento para la realización de este proyecto de automatización ya que no cuentan con los recursos necesarios para tal fin.

En cuanto a los factores organizacionales para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia, se consideran bajos por la población de la investigación por cuanto carecen de normas y procedimientos así como funciones por departamento, personal de telecomunicaciones e informática entre otras condiciones generales para la implantación de gobierno electrónico, debiendo ser reforzadas de forma inmediata.

Esto incide a gran escala en la implantación del Gobierno Electrónico, ya que según Pocoví (2002), se debe considerar que las estrategias de toma de



decisiones sobre la administración tecnológica de la información deben concentrarse con las estrategias organizacionales para vincular el conocimiento técnico con una perspectiva general de la administración. En consecuencia, los empleados expresan que sus instalaciones están aptas para la implantación del gobierno electrónico y al mismo tiempo poseen manuales de organización que deben ser actualizados, evidenciándose inconsistencia de criterios entre los estratos de la investigación.

Explorando los factores jurídicos del modelo estratégico para la implantación de Gobierno Electrónico, se observó que los mismos son bajos, dado que el manejo y conocimiento por parte de los registradores y notarios de las leyes, normas, reglamentos y demás normativas legales existentes y relacionadas a la materia son escasos. En consecuencia, el desconocimiento de los factores jurídicos, implica un elemento negativo para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia.

En relación al factor capital humano para el modelo de gestión estratégica, estuvo considerado en un nivel bajo por el total de la población ya que no existe el recurso humano capacitado en sus dependencias para el desarrollo de proyectos de automatización y telecomunicación; aspecto que incide negativamente en la aplicación e implementación del gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia, dado a que la gestión social es mucho más importante que la gestión técnica, basado en lo que afirma el autor Pocoví (2002).

Finalmente se analizó el impacto tecnológico como consecuencia positiva en el desarrollo e implementación del gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia dado a que los resultados obtenidos por la homogeneidad de la población, consideran que la automatización de sus procesos garantizará el servicio público a través, de nuevas herramientas y estrategias eliminando el paradigma del mal servicio prestado al ciudadano por entes públicos. Criterios que se asemejan a lo que expresa el autor Pocoví (2002), basado en que la política de gobierno electrónico debe insertarse dentro de una política global de reforma administrativa que abarque el rediseño del marco jurídico – normativo institucional, con énfasis en nuevas tecnologías de gestión.

## CONCLUSIONES

Las conclusiones de la presente investigación, en lo referente a identificar la existencia de la misión y visión en los registros y notarías públicas del estado Zulia, como parte de una gestión estratégica, se



encuentran enfocadas hacia la ejecución de metas y objetivos a corto plazo para el mejoramiento y fortalecimiento de los servicios públicos al ciudadano.

Es importante resaltar que existe un desconocimiento a nivel gerencial por parte de los registradores y notarios en cuanto a la misión explícita, lo que debilita de forma drástica la gestión estratégica. A su vez, estas oficinas públicas carecen de la elaboración de objetivos orientados a la toma de decisiones de una manera eficaz, por lo cual las metas en estas instituciones del sector público son seriamente afectadas e inconclusas.

Asimismo, se constató que existe una jerarquización variada en los valores organizacionales inherentes a la visión y la misión para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia, lo que repercute directamente en la formación estratégica en estas instituciones del sector público. En consecuencia, el desarrollo de un modelo estratégico para la implantación de gobierno electrónico, es seriamente afectado, pues no existe un estudio exhaustivo por parte de los registradores y notarios en cuanto a valores explícitos de la misión y visión, desde su concepción hasta la orientación de las líneas de acción a ser tomadas en cuenta para el logro y alcance de las metas y objetivos planteados.

Al evaluar los modelos de gestión estratégica para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia, se constató la inexistencia de algún modelo estratégico, dado que no existe por parte de los registradores y notarios la formulación de estrategias, alcances, lineamientos y políticas para el desarrollo y ejecución de un modelo que se adapte a sus necesidades tecnológicas.

De igual forma, se determinó la carencia de planificación estratégica en estas instituciones públicas, debido a que en las mismas es poco convencional o aplicado las herramientas administrativas para el logro de la relación calidad – cantidad – tiempo con eficacia en sus procesos internos. Los registros y notarías públicas del estado Zulia, se encuentran en un proceso lento en la aplicación de las fases necesarias para la implantación de gobierno electrónico como parte de un modelo estratégico, pues las mismas no han iniciado la primera fase, la cual esta dada con el intercambio de información a través de redes locales, debido a que gran parte de ellas carecen de un sistema de información automatizado y otros factores tecnológicos que no han permitido el comienzo de esta fase.

Por otra parte los registradores y notarios consideran que no existe en sus oficinas la plataforma tecnológica necesaria para la implantación de



gobierno electrónico, pues consideran que el estado venezolano debe proporcionar las fuentes financieras necesarias para la implantación del gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia.

De igual forma, se constató la carencia de manuales de normas y procedimientos así como funciones por departamento, de personal de telecomunicaciones e informática, necesarios para llevar a cabo la realización de proyectos de automatización en estas oficinas de registro y notariado, pues se ven limitados por la necesidad de desarrollar un sistema o estructura tecnológica adecuada, que soporten los procesos que sean necesarios para ampliar la oferta de servicio y estrechar relaciones beneficiosas. Aunado a esto, se hace necesario la formulación y discusión de políticas públicas específicas para la conformación y evolución de iniciativas de gobierno electrónico en el Estado.

En relación a los factores jurídicos, es importante destacar el desconocimiento por parte de los registradores y notarios de las leyes, normas, reglamentos que apoyan la investigación, desarrollo tecnológico, la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento e impulsar el desarrollo nacional para la implantación de gobierno electrónico en sus oficinas.

Es importante resaltar en esta investigación, la incongruencia de criterios manejados por los registradores – notarios y empleados en cuanto a las estrategias de implantación del gobierno electrónico. Finalmente los registradores – notarios y empleados consideran que con la automatización de sus procesos garantizarán el buen servicio al público a través de nuevas herramientas y estrategias eliminarán el paradigma del mal servicio prestado por entes públicos.

## **RECOMENDACIONES**

Las recomendaciones que se proponen están orientadas a establecer un modelo de gestión estratégica para la implantación del gobierno electrónico, para esto se sugiere que el organismo central correspondiente en este caso la Dirección de registros y notarías del Ministerio del Interior y Justicia, promueva y coordine las distintas actividades de gobierno electrónico como estrategia inserta dentro de las políticas de Estado.

Es conveniente que los registradores y notarios mantengan actualizados sus manuales de normas y procedimientos, así como la elaboración y planificación estratégica a través de líneas de acción que contribuyan al logro de las metas y objetivos propuestos en estas oficinas públicas y realizar la



búsqueda y selección de personal capacitado en las áreas de informática, y telecomunicaciones para el desarrollo de proyectos de automatización como estrategia de un modelo de gestión para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia.

Una infraestructura de telecomunicaciones adecuada, es un requisito indispensable y su mejoramiento continuo, es una de las metas que deben predominar. En tal sentido, se debe procurar, que los registros y notarías, reciban un asesoramiento necesario para alcanzar las condiciones mínimas de operabilidad en un estado digital, las cuales serán claramente definidas por la Dirección de registros y notarías del Ministerio del Interior y Justicia, la cual a su vez debe proporcionar a los registradores y notarios talleres de actualización con respecto a las leyes y legislación, para la validación de transacciones de documentos legales con el propósito actualizarlos, con respecto al gobierno electrónico.

Se recomienda que el modelo de gestión estratégica sea publicado y de conocimiento de los registradores – notarios y empleados de los registros y notarías públicas del estado Zulia, así como las tácticas operativas para la ejecución de dicho modelo sean correlacionadas con todas las unidades operativas y departamentales de los registros y notarías, para ello se sugiere la puesta en marcha del modelo estratégico proporcionado en esta investigación para lograr la Implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías públicas del estado Zulia.

## **MODELO ESTRATÉGICO**

El modelo estratégico propuesto se sustenta sobre tres ejes que son: Análisis estratégico, Elección de la estrategia e Implementación y seguimiento de la estrategia, el cual permitirá determinar la situación actual de los registros y notarías públicas del estado Zulia, orientada a precisar los cursos de acción para dar consecución al objetivo propuesto a través de un plan estratégico cuyo proceso se muestra en el anexo N° 10.

### **1. ANÁLISIS ESTRATÉGICO**

El análisis estratégico esta orientado a descubrir oportunidades y amenazas en un entorno situacional determinado, teniendo en cuenta los recursos y capacidades de la organización. Con resultado del análisis estratégico, el mismo permitirá la toma de decisiones, para elegir el curso de acción más conveniente, para lo cual se debe tener en cuenta:

- ✓ Generar opciones estratégicas, lo que significa, concretar y sintetizar



en cursos de acción las posibilidades que de acuerdo con el análisis y la posición que se considere como factible y conveniente.

✓ Evaluar las posibles líneas o cursos de acción, concretadas como una estrategia, para determinar la coherencia con los objetivos generales, la preparación y capacidad para poderlas aplicar, así como el riesgo que implican y los posibles resultados a alcanzar

✓ Elegir una estrategia concreta para llevarla a la práctica.

## **2. ELECCIÓN ESTRATÉGICA**

La elección de la estrategia supone la evaluación y síntesis de la información, evaluar sus pros y contras y sobre todo confrontar los recursos y capacidades para poder formular alternativas o cursos de acción estratégicos, para posteriormente elegir el que más se adecue a las necesidades de la organización.

Una vez elegida la estrategia a aplicar, se debe preparar la organización en el ámbito organizacional y estructural, tomando en cuenta la preparación del personal y los recursos materiales disponibles, para lo cual se hace necesario la planificación de la acción, controlar la acción efectuada y los cambios en el entorno externo, a través de un análisis DAFO (Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades) considerando los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados en la población registral. Ver anexo N° 11.

## **3. IMPLANTACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA ESTRATÉGIA**

La implantación y seguimiento de la estrategia es el último pilar del modelo estratégico. Para ello, es necesario chequear las características de la estructura de la organización, para adaptarla, en caso necesario a las nuevas tareas. De la misma manera, la revisión de las capacidades técnicas ó físicas, así como el recurso humano, será la base del plan de acción, el cual debe ser de fácil seguimiento y control.

Entre las acciones más importantes del modelo estratégico para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarias públicas se contemplaron las siguientes acciones claves:

1. Desarrollar soluciones innovadoras y adaptarlas a las necesidades del usuario.



2. Estimular al personal para desarrollar planes de carrera.
3. Planificar el crecimiento de las nuevas gerencias, de acuerdo a la capacidad financiera de la misma.
4. Estimular la fluidez en la comunicación en cuanto a los cambios internos en las instituciones.
5. Motivar al personal para su participación en la toma de decisiones.
6. Convertir las formas públicas de los registros y notarías a un formato electrónico y contemplar que puedan ser llenadas de manera electrónica, firmadas digitalmente y enviadas mediante Internet.
7. Buscar la integración y transferencia de la tecnología de gobierno electrónico entre estados (benchmarking) de mejores prácticas y aplicaciones electrónicas gubernamentales.
8. Mejorar el acceso del público a los servicios de registro y notaría.
9. Generar y reforzar la confianza del pueblo en la realización de transacciones electrónicas a través de un portal Web.
10. Desarrollar en forma continua de servicios gubernamentales en línea.
11. Ampliar el acceso a facilidades computacionales a las oficinas de registros y notarías públicas.
12. Reforzar la infraestructura tecnológica en los registros y notarías, para que éstos puedan ofrecer una más amplia gama de transacciones electrónicas.
13. Reconocer la necesidad de un mecanismo que vigile la seguridad de tecnologías.
14. Mejorar la atención del público con alta disponibilidad horaria, mejorar el acceso a la información y facilitar los trámites administrativos o de documentos sin necesidad de desplazamiento, a través de la integración de la información de diferentes entes públicos, eliminando costos y ahorrando recursos económicos y humanos.



#### 4. Bases Legales

Adicionalmente se han promulgado una serie de leyes que apoyan la investigación, el desarrollo tecnológico, la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento e impulsar el desarrollo nacional, las cuales se explican a continuación: La Ley de Telecomunicaciones crea el Fondo de Investigación y Desarrollo de las Telecomunicaciones (FIDETEL), dependiente del Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT).

La estructura, organización y mecanismos de control de FIDETEL tendrá por finalidad, garantizar el financiamiento de la investigación y desarrollo en el sector de las telecomunicaciones. En consecuencia a lo establecido en esta Ley, en el MCT, se ha establecido que FIDETEL y la agenda DICC, como el mecanismo más idóneo para manejar la asignación de los recursos provenientes del Fondo a proyectos, tomándose como orientación lo establecido en materia de agendas en el MCT.

Cabe destacar, que la agenda se ha obtenido con la concertación de todos los sectores involucrados, consultados estos a lo largo y ancho del territorio nacional, estableciéndose con este proceso una variedad de proyectos propuestos dentro de las líneas de acción en las que estos se han clasificado.

##### **Ley de mensajes de datos y firmas electrónicas:**

Este Decreto-Ley tiene por objeto otorgar y reconocer eficacia y valor jurídico a la firma electrónica, mensaje de datos y toda información inteligible en formato electrónico, independientemente de su soporte material, atribuible a personas naturales o jurídicas, públicas o privadas, así como regular todo lo relativo a los proveedores de servicios de certificación y los certificados electrónicos, es decir que será aplicable a los mensajes de datos y firmas electrónicas independientemente de sus características tecnológicas o de los desarrollos tecnológicos que se produzcan en un futuro.

##### **Ley Orgánica de ciencia, tecnología e innovación:**

Esta Ley contempla la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional, en el entorno aplicable a la generación de conocimiento y asimilación de la información para tal fin.



A través de esta ley el Ministerio de Ciencia y Tecnología coordinará las actividades del Estado que, en el área de tecnologías de información, fueren programadas, asumirá competencias en materia de informática, actuar como organismo rector del Ejecutivo Nacional en materia de tecnologías de información, establecer políticas en torno a la generación de contenidos en la red, de los órganos y entes del Estado, establecer políticas orientadas a resguardar la inviolabilidad del carácter privado y confidencial de los datos electrónicos obtenidos en el ejercicio de las funciones de los organismos públicos, fomentaran y desarrollaran acciones conducentes a la adaptación y asimilación de las tecnologías de información por la sociedad.

## **5. Estructura organizacional**

Como parte del modelo estratégico para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías del estado Zulia, se sugiere la creación por parte de la Dirección de registros y notarías del Ministerio del Interior y Justicia de dos (2) coordinaciones de proyectos de automatización. Una que defina lo que se pretende alcanzar con la política de gobierno digital, es decir esta coordinación estará destinada al manejo de políticas y ejecuciones administrativas, con objeto de planificar y coordinar las diferentes actividades en los registros y notarías del estado Zulia.

Y la segunda que responda a la infraestructura necesaria para llevarla adelante, donde una de ellas define el qué, lo coordina y facilita y la otra el cómo debe realizarlo para llevarlo a cabo (la solución tecnológica más adecuada al requerimiento). En otras palabras esta coordinación, será netamente técnica, satisfaciendo los requerimientos de calidad y seguridad de la información, a través de la optimización de recursos disponibles, incluyendo personas, instalaciones, tecnologías, sistemas de aplicación y datos.

## **6. Red de tele-procesamiento**

La dispersión geográfica existente entre los registros y notarías del estado Zulia, la gran cantidad de empresas y beneficiarios de servicios públicos reales y potenciales distribuidos territorialmente a grandes distancias, atribuyen la necesidad de conectarlos a través de una Intranet de gobierno fundada en estándares predefinidos y administrada en forma centralizada o en su defecto a través de Internet.

El esquema debe diseñarse sobre un crecimiento gradual de los nodos aspirando alcanzar una capilaridad y penetración en todo el estado Zulia. Para ello se sugiere una red troncal interurbana (WAN – Wide Area Network)



que conecte las localidades de mayor importancia del Estado con demandas reales de servicios de información que se justifique a través de relaciones beneficios adecuadas. Dichos enlaces pueden contratarse con empresas proveedoras de servicios de transmisión de datos.

También en los municipios de mayor presencia de Registros y Notarías podrán instalarse redes de área urbanas (MAN – Metropolitan Area Network). Estas redes por ser de alta velocidad reducen los costos, las cuales deberían ser realizadas por el personal capacitado dentro de la coordinación técnica y así obtener redes de comunicación de datos propias.

Finalmente en cada nodo perteneciente a la WAN o a las MAN se sugiere la instalación y operación de redes de área locales (LAN – Local Area Network), en donde cada registro/notaría estará conectado con el nodo de la red troncal y asimismo en dicho nodo se conecte internamente a todos los usuarios internos del ente correspondiente.

## **7. Esquema de seguridad**

El objetivo que persigue un esquema de seguridad informático en un marco de gobierno electrónico es el de proteger la información contra el uso no autorizado e indebido o pérdida y garantizar los requerimientos claves de seguridad: confidencialidad, integridad y seguridad, contribuyendo de esta manera a garantizar la continuidad del servicio de los sistemas de información.

Para ello se sugiere la definición de un plan de seguridad teniendo en cuenta: políticas de seguridad, organización y determinación de responsabilidades, seguridad física de las instalaciones, prácticas del personal en el entorno de trabajo, establecimiento de procedimientos para políticas de resguardos, protección y recuperación de sistemas y de sus información, sistemas de control, identificación y autenticación de accesos, administración de cuentas de usuarios, controles de autenticidad de transacciones, protección de funciones de seguridad, planes de contingencias, plan de auditorías de sistemas de seguridad implementados, recomendaciones y estándares de seguridad para la adquisición e instalación de tecnologías de información.

## **8. Sistemas de información**

Se sugiere a través de este modelo estratégico el desarrollo de un sistema automatizado para la implantación de gobierno electrónico en los registros y notarías del estado Zulia, a fin de que sea compartido entre todos



en forma común y estandarizada, sobre una base de datos única corporativa, para evitar duplicidad de esfuerzos y criterios aislados con beneficios directos en los costos de inversión – operación e impacto directo en la eficiencia pública del Estado.

Los beneficios de implantar este sistema estarán dados a la reducción de los recursos destinados a la recolección y mantenimiento de datos y personas, minimizando la multiplicación de tareas comunes, tanto informáticas como administrativas; los mayores niveles de seguridad en cuanto al empleo y calidad de información; la rápida disponibilidad en los casos en que se desee instrumentar nuevas aplicaciones de datos, la ampliación de posibilidades para realizar procesos analíticos, sobre información de diferentes entes públicos para las mismas personas; el alto grado de consistencia de la información sin duplicaciones; la minimización de espacio físico en los archivos de cada ente público.

### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bravo, R. (2004). Nivel de Integración de los Sistemas e Información para la Implantación de Gobierno Electrónico en la Gobernación del Estado Zulia. Tesis de Magíster en Telemática. Resumen en base electrónica. Universidad Rafael Beloso Chacín (Infotrac).
- Capanegra Valle, Horacio A. (2002). El Gobierno Electrónico: Hacia una Verdadera Reforma del Estado. XVI Concurso de Ensayos y Monografías de CLAD sobre reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública. "Gobierno Electrónico". Caracas.
- Deal, T.A., y Kennedy, A. (1985). Cultura Corporativa. Fondo Educativo Interamericano, México.
- Decreto con Fuerza de Ley de Registro Público y del Notariado, publicado en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 37.333 del 27 de noviembre de 2001.
- Denison, Daniel (1991) Cultura Corporativa. Editorial Legis, Santafé de Bogotá.
- Dess G & Lupmpkin G. (2003). Dirección Estratégica. Creando Ventajas Competitivas. McGraw –Hill.
- Dyson P. (1997). The Network Ppress Diccionario de Redes. McGraw-Hill. Segunda Edición.



Freedman, A. (1993). Diccionario de Computación. McGraw-Hill. Quinta Edición.

G mez Barboza, Carmen M. (2002). Sistema Regional de Registro Civil Automatizado (SRRCA) para el Estado Zulia. Tesis de Magíster en Telemática. Resumen en base electrónica. Universidad Rafael Belloso Chac n (Infotrac).

Hair, Anderson Tatham Black. (1999). Análisis Multivariante. 5ta. Edición. Prentice Hall.

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (1998). Metodología de la Investigación. (2da. Edición). México: Mc. GrawHill. Interamericana de Editores.

Hernández R., Fernández C., Baptista P. (2003). Metodología de la Investigación. (3ra. Edición). México: Mc. GrawHill. Interamericana de Editores.

Huidobro M., J (2000). Sistemas de Telecomunicación e Informática. Parainfo. Segunda Edición.

Hung V., Fermín. (2001). Red de Servicios Integrados para un ente Gubernamental. Tesis de Magíster en Telemática. Resumen en base electrónica. Universidad Rafael Belloso Chac n. (Infotrac).

Iribarren S., Carolina. (2002). Análisis de la oferta de Gobierno Electrónico en los sitios Web de las Alcaldías de Venezuela. Tesis de Magíster en Telemática. Resumen en base electrónica. Universidad Rafael Belloso Chac n. (Infotrac).

Ley de Registro Público y del Notariado de Venezuela. (2002). Disponible en [www.mij.gov.ve/](http://www.mij.gov.ve/)

Ramírez A., Alvaro. (2002). Reforma del Estado y Modernización de la gestión Pública. Lecciones y Aprendizajes de la experiencia Chilena. Disponible en dirección electrónica: [www.iigov.org/revista/?p=12\\_07](http://www.iigov.org/revista/?p=12_07). (Consulta 2004, Julio 05).

Rivera, Gladys. (2003) Cultura organizacional: nueva tendencia de la gerencia de recursos hacia la competitividad. Disponible en dirección electrónica: [www.ilustrados.com/publicaciones/EpVAAuFEZVyHzcQkAf.php](http://www.ilustrados.com/publicaciones/EpVAAuFEZVyHzcQkAf.php). (Consulta 2005, Julio 05).



Robbins, Stephen (1991) Comportamiento Organizacional. Editorial Prentice-Hall, México.

Rodríguez, Gladis S. (2003). Gobierno Electrónico: Hacia la Modernización y Transparencia de la Gestión Pública. Disponible en dirección electrónica: [www.iberolatino.org.ar/download.php?select=17](http://www.iberolatino.org.ar/download.php?select=17). (Consulta 2004, Julio 04).

Romero, Douglas (2001). Presencia del Pensamiento Estratégico en la gran Empresa del Sector Metalúrgico y metalmeccánica. Tesis de Ciencias Doctorales. Resumen en base electrónica. Universidad Rafael Belloso Chacín (Infotrac).

Ruiz O, Carlos (2002). Instrumento de Investigación Educativa. Procedimientos para su Diseño y Validación.

Sierra B, R. (1994). Análisis Estadístico Multivariable. Teoría y Ejercicios. Editorial Parainfo.

Sotelo, A. (2001). E-gobierno: Estrategia de Innovación para el Gobierno Federal. Revista. El Mercado de Valores. NAFIN. Disponible en Dirección Electrónica: [www.narxiso.com/egob.html](http://www.narxiso.com/egob.html).

Tejera, H. G. (1994). Diccionario Enciclopédico de informática. Grupo Editorial Iberoamérica, Tomo II.

Visauta V., B. (2002). Análisis Estadístico con SPSS para Windows. Volumen I Estadística Básica. Mc Graw Hill.

Anexo N° 1.  
Baremo para el Análisis de los Datos

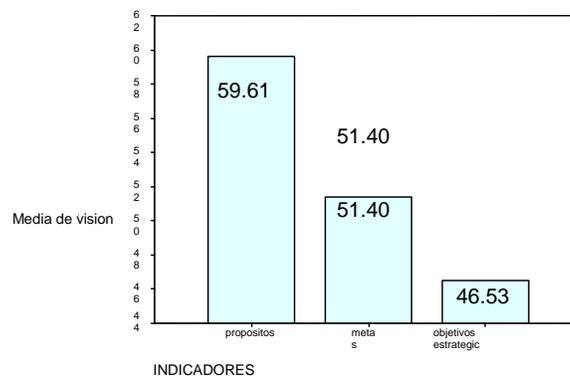
Calificación	Intervalo
Alta	Valores mayores a 75.1 puntos
Moderadamente Alta	Entre 50.1 – 75 puntos
Moderadamente Baja	Entre 25.1 – 50 puntos
Baja	Entre 0 – 25 puntos

Anexo N° 2  
ANOVA para la Dimensión "Visión"

**Descriptivos**

	Media	Desviación Típica	Error Típico	Intervalo de Confianza a media al 95%		Mínimo	Máximo
				Límite Interior	Límite Superior		
Propósito	20	59,6170	7,5955	43,7193	75,5174	,00	100,00
Objetivos Estratégicos	20	46,5310	27,5272	33,6479	59,4141	,00	87,35
Metas	20	51,4065	7,2246	36,2851	66,5279	,00	99,80
Total	60	52,5182	4,04444	44,4254	60,6110	,00	100,00

Anexo N° 3.  
Gráfico de las Medias para la Dimensión "Visión"



Anexo N° 4  
Prueba T – Test para la Dimensión “Misión”

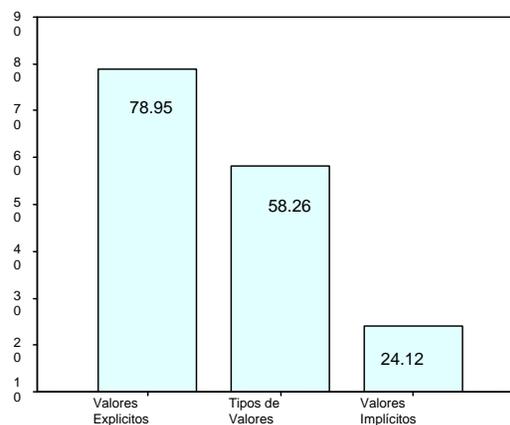
**Prueba de muestras independientes**

		Prueba de Lavenne para la Igualdad de Varianzas		Prueba T para la igualdad de medias						
		F	Sig.	t	gl	Sig. (bilateral)	Diferencia de Medias	Error típ. De la diferencia	95% Intervalo de la confianza para la diferencia	
									Inferior	Superior
Misión	Se han asumido varianzas Iguales	2,080	,157	-1,882	38	,068	-21,3938	11,3681	-44,4074	1,6199
	No se han asumido varianzas Iguales			-1,882	36,786	,068	-21,3938	11,3681	-44,4323	1,6448

Anexo N° 5  
ANOVA para la Dimensión "Valores"

	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	
Inter-grupos	30667,903	2	15333,951	11,653	,000
Intra-grupos	75006,134	57	1315,897		Sig.
Total	105674,037	59			

Anexo N° 6  
**Gráfico de las Medias para la Dimensión “Valores”**

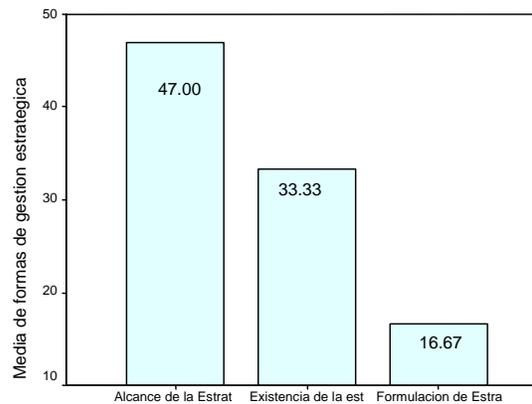


Anexo N° 7  
ANOVA para la Dimensión "Modelos de Gestión Estratégica"

**Descriptivos**

	N	Media	Desviación Típica	Error Típico	Intervalo de Confianza para la media al 95%		Mínimo	Máximo
					Límite Inferior	Límite Superior		
Existencia de la estrategia	20	33,3325	41,8854	9,3659	13,7295	52,9355	,00	100,00
Alcance de la Estrategia	20	47,0000	35,7035	7,9835	30,2903	63,7097	,00	100,00
Formulación de Estrategias	20	16,6670	36,2738	8,1111	-,3097	33,6437	,00	100,00
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>	<b>32,3332</b>	<b>39,4419</b>	<b>5,0919</b>	<b>22,1442</b>	<b>42,5221</b>	<b>,00</b>	<b>100,00</b>

Anexo N° 8  
Gráfico de las Medias para la Dimensión "Modelos de gestión Estratégica"



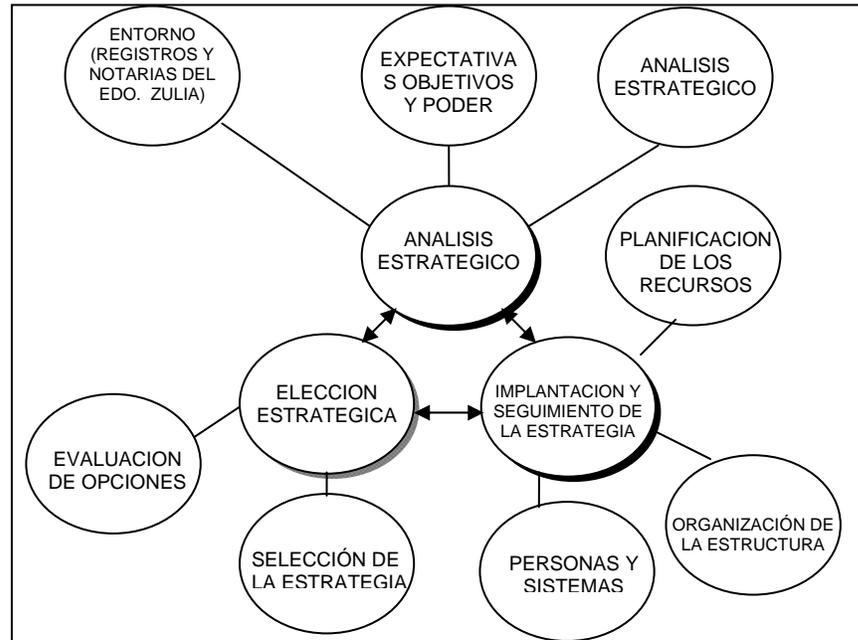
INDICADORES

Anexo N° 9  
Prueba T – Test para la Variable "Gobierno Electrónico" entre Registradores – Notarios y Empleados

**Estadísticos de grupo**

INDICADO		N	Media	Desviación Típ.	Error típ. De la media
gobierno electronico t	Gobierno Electronico Registradores/Notarios	20	48,4462	29,1979	6,5289
	Gobierno Electronico Empleados	62	54,6188	15,6888	1,9925

Anexo Nº 10  
Modelo Estratégico



Anexo Nº 11  
Análisis DAFO

Debilidades	Amenazas
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Limitaciones de Comunicación en el campo de trabajo</li> <li>✓ Poca comunicación</li> <li>✓ Retrasos en la búsqueda de la información</li> <li>✓ Estrategias escasas</li> <li>✓ Insuficiencia de espacio físico para almacenar documentos</li> <li>✓ Retrasos en los procesos de elaboración de documentos</li> <li>✓ Desactualización tecnológica de equipos de computación</li> <li>✓ Carencia de personal capacitado en el área de informática y sistemas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Deterioro de los libros ubicados en los archivos</li> <li>✓ Desorganización en los archivos</li> <li>✓ Almacenaje costoso</li> <li>✓ Inseguridad de la información</li> <li>✓ Situación político – económica en el país</li> </ul>



Fortalezas	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Personal con años de experiencia en Registros y Notarias</li><li>✓ Soluciones innovadoras</li><li>✓ Trabajo en equipo</li><li>✓ Responsabilidades definidas</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Disposición por parte de los Registradores, Notarios y empleados a los cambios organizacionales</li><li>✓ Se inserta en los planes de fortalecimiento de la Administración Pública como política el Estado Venezolano</li></ul>