

# **La Internet, un gran desafío para las organizaciones de la sociedad civil centroamericana.**

## **Análisis de una encuesta regional**

Kemly Camacho, 2003

El análisis y diseño de acciones referidas a la Internet se debe realizar en tres dimensiones: su acceso, su uso y su apropiación social. Relacionados con estos conceptos aparecen tres tipos de retos que las organizaciones tienen que enfrentar: el reto de la adopción, el reto del cambio organizacional y el reto de usar esta herramienta tecnológica como instrumento para la generación de nuevos conocimientos. El artículo que se presenta a continuación ubica la situación de 102 organizaciones centroamericanas a la luz de estos retos, partiendo de los resultados obtenidos en una encuesta telefónica.

Durante el último año y medio, la Fundación Acceso, organización no gubernamental con sede en Costa Rica, ha venido desarrollando una investigación sobre el impacto social de la Internet en las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) Centroamericana. Este trabajo ha estado bajo la coordinación de la autora de este documento.

Uno de los instrumentos que se ha utilizado para el desarrollo de este trabajo ha sido una encuesta telefónica a 102 organizaciones centroamericanas, de las cuales 34 están ubicadas en Costa Rica, 21 en Honduras, 18 en Guatemala, 13 en Nicaragua, 9 en El Salvador y 7 en Panamá. El propósito de esta encuesta era fundamentalmente conocer cuál es la situación de la Internet en las OSC de la región<sup>1</sup>.

Aunque la encuesta se combina con otros instrumentos de análisis como se indica en el marco teórico metodológico de esta investigación, en el presente documento se discutirán básicamente algunos de los resultados obtenidos a partir de la aplicación de este instrumento.

El presente artículo está dividido en dos secciones, la primera de ellas refiere a la propuesta teórica que se está utilizando para analizar la encuesta telefónica. La segunda parte presenta el análisis de algunos de los datos resultantes de la ejecución de este instrumento, utilizando el modelo propuesto primeramente.

La valoración del impacto de la Internet en las organizaciones se ha analizado a partir de los cambios que se han producido en la organización y su entorno a raíz de la adopción de esta tecnología. Estos cambios se analizan:

- Hacia lo interno de las organizaciones, es decir en la transformación de sus estructuras, procesos de trabajo, procedimientos, políticas, relaciones personales, juegos de poder, procesos de toma de decisiones, entre otros.

---

<sup>1</sup> Esta encuesta fue realizada del mes de julio al mes de noviembre del año 2000. Está compuesta por 60 ítems de los cuales 20 se analizan en este artículo.

- Hacia lo externo de las organizaciones, es decir, en cuánto a la modificación de las condiciones de vida de las poblaciones con las que las organizaciones trabajan, la relación con la población meta (cobertura, variación, calidad de la relación), el relacionamiento con su entorno (en cuanto a detección de cambios e incidencia en este), la interacción con otras organizaciones y con los donantes, las redes de trabajo, etc.

El desarrollo del tema de evaluación de impacto social de la Internet en Centroamérica, ha permitido comprender que el acceso a esta tecnología no es el único factor que podrá hacer que las organizaciones conviertan la adopción de esta herramienta tecnológica en una ventaja para su propio funcionamiento y para un mejoramiento de las condiciones de vida de las poblaciones centroamericanas. El acceso a la Internet por sí mismo no causará las diferencias. El verdadero aprovechamiento de la Internet debe estar basado en hacer un uso estratégico de la tecnología, es decir un uso acorde con las necesidades de las organizaciones y de las poblaciones: un uso donde se relacionen los diferentes servicios que la Internet ofrece (listas, comunidades virtuales, navegación, Web, etc) con los requerimientos de los trabajos organizativos. Así mismo, la Internet se convertirá en una herramienta de trabajo cotidiano de las organizaciones, en un instrumento útil para el trabajo con las poblaciones con las cuales trabaja y en una herramienta para la transformación de las sociedades cuando estas hayan logrado su apropiación social.

*“Una organización, país o persona se habrá **apropiado** de la Internet cuando haya incorporado fluidamente dentro de su quehacer cotidiano el uso de la red. Cuando pueda discernir cuándo es o no conveniente utilizar la herramienta para la resolución de los problemas cotidianos y cómo combinarla con otros instrumentos. Cuando se puedan establecer con naturalidad procedimientos, políticas y estrategias nacionales, organizacionales o personales para el aprovechamiento de la Internet. Una organización, país o persona se habrá apropiado de la Internet cuando pueda preguntarse primero ¿qué deseo resolver? Y una vez respondido esto, **tenga los recursos y conocimientos suficientes** para responder ¿cómo puede ayudarme la Internet a lograrlo?, hacer un uso efectivo de esta tecnología y lograr la solución del problema planteado. Este concepto va más allá del uso mismo porque trata de establecer una relación explícita y permanente entre la realidad en la que vivimos y la utilización de la tecnología.”<sup>2</sup>*

Entonces se considera que existen tres niveles de análisis cuando se habla de la Internet en general: el acceso, el uso estratégico y la apropiación. (Si al lector le interesa un desarrollo mayor de estos tres conceptos puede referirse al documento “Internet, ¿una herramienta para el cambio social?, Elementos para una discusión necesaria” en el sitio

---

<sup>2</sup> Camacho Kemly, “Internet, ¿una herramienta para el cambio social?. Elementos para una discusión necesaria”

www.sulabatsu.com). Estos mismos niveles de análisis podrían también ser utilizados en el diseño de proyectos que incorporen la Internet.

### **1. Construyendo un modelo de análisis: los tres niveles de retos**

Cuando se ubican estos tres conceptos en el análisis organizacional, éstas se pueden asimilar con tres niveles de retos que tienen que enfrentar las organizaciones de la sociedad civil para adoptar esta tecnología y convertirla en una herramienta útil para el desarrollo de su trabajo cotidiano.

Relacionado con el acceso encontramos el primer reto, el de adoptar la Internet en la organización. Cuando se habla de uso estratégico aparece el segundo reto, el que se refiere al cambio organizacional producido y necesario para aprovechar esta tecnología. Finalmente, cuando se analiza la apropiación se está también hablando del tercer reto, el de generar nuevos conocimientos que se apliquen al trabajo concreto de las organizaciones y que ahora utilice la Internet como herramientas para producirlos, compartirlos y retroalimentarlos.

<b>La Internet</b>	<b>Tipos de retos que la organización enfrenta</b>	<b>Ejemplos<sup>3</sup> de cosas que confrontar en cada reto</b>
Acceso Equitativo a la Internet	1. La adopción de la Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. El equipamiento</li> <li>b. La capacitación</li> <li>c. La conexión</li> <li>d. La curva de aprendizaje</li> <li>e. El mantenimiento de los equipos</li> <li>f. Las consultas de los usuarios</li> </ul>
Uso estratégico de la Internet	2. El cambio organizacional para el aprovechamiento de la Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. La modificación de los procesos de trabajo.</li> <li>b. La contratación de nuevo personal.</li> <li>c. La variación en las tareas tradicionales</li> <li>d. Los cambios en la estructura organizacional</li> <li>e. La diferencia en los procesos de toma de decisiones</li> </ul>

<sup>3</sup> Por favor tomar nota que se trata de ejemplos, no se tiene la intención de describir todos los aspectos que confrontar en cada reto. Además, cada organización tiene su propia especificidad.

La Internet	Tipos de retos que la organización enfrenta	Ejemplos <sup>4</sup> de cosas que confrontar en cada reto
Apropiación social de la Internet	3. La generación de nuevos conocimientos utilizando la Internet	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Utilización de la información disponible en nuevos o mejores productos y servicios.</li> <li>b. Aprovechamiento de las agilidades de comunicación para el desarrollo de redes organizacionales.</li> <li>c. Utilización de las lecciones aprendidas por otros para nuevas formas de relacionamiento con las poblaciones con las que se trabaja.</li> </ul>

Es muy importante notar que ni los niveles de análisis y por consiguiente tampoco los retos organizacionales son consecutivos. Dependen de los tiempos, los lugares y las organizaciones. Lo importante es tener siempre presente que tanto el análisis como la puesta en funcionamiento de proyectos o acciones que tienen que ver con la Internet deben considerar estos tres niveles y estos tres retos. Igualmente se debe entender que los tres retos son igualmente importantes, es decir que ninguno de ellos tiene más peso que los otros. El primero de ellos, es decir el de la adopción de la Internet, que implica la construcción de la “infoestructura” es el que es percibido más fácilmente y más directamente por las organizaciones. Sin embargo, este documento propone que los otros dos, aunque menos perceptibles, son igualmente importantes y difíciles de abordar. En los siguientes apartados se tratará de hacer un primer acercamiento a estos tres desafíos.

### **1.a El acceso a la Internet: el reto de la adopción de esta tecnología.**

El paso de ser una organización que no tiene Internet a ser una organización que tiene Internet y que aspira a mantenerla implica un esfuerzo en términos de la infraestructura (o “infoestructura”) que tiene que construir para lograrlo. Entendiendo este término no solo como la adquisición del equipo, las conexiones, los derechos de uso de la Internet, los servicios del proveedor de servicios Internet, los pagos de cuentas telefónicas, sino también la capacitación del personal, la curva de conocimiento<sup>5</sup> de sus trabajadores, el gasto que implica la fiebre inicial de la Internet. Estos representan una inversión inicial importante y muchos de ellos se mantienen e incrementan a través del tiempo a medida que se utiliza la tecnología cotidianamente.

<sup>4</sup> Por favor tomar nota que se trata de ejemplos, no se tiene la intención de describir todos los aspectos que confrontar en cada reto. Además, cada organización tiene su propia especificidad.

<sup>5</sup> La “curva de conocimiento” se refiere al tiempo y los recursos que debe invertir una organización para que su personal adquiera las destrezas, conocimientos y habilidades para que este sea un usuario “activo” de la Internet.

Muchas personas argumentan que la utilización de la Internet implica la disminución de otros costos, como las llamadas telefónicas internacionales y el uso del fax. Este es uno de los aspectos que pretende dilucidar este trabajo en la región y para lo cual se espera obtener una respuesta a finales de este año. Sin embargo, hasta el momento consideramos que si bien es cierto que estos gastos disminuyen, también es cierto que existen otros gastos que implica la Internet que se incrementan fuertemente en las organizaciones. Y también es importante considerar la saturación de trabajo que implica la incorporación de la Internet para mucho del personal de la organización, ya que frecuentemente no se modifican los procesos de trabajo y las estructuras organizacionales. Entonces se permanece realizando dobles trabajos: los tradicionales, cuando la Internet no existía y los que ahora implica la incorporación de la herramienta. Esto incrementa fuertemente los costos laborales.

### **1.b El uso estratégico de la Internet: el reto del cambio organizacional para una utilización efectiva.**

Como se mencionó en el punto anterior, la utilización de la Internet conlleva una variación en la dinámica organizacional. En muchas ocasiones esta modificación de la dinámica no es esperada por la organización misma, es una sorpresa. La adopción de la herramienta implica nuevas tareas, nuevas capacidades, nuevos recursos, más tiempo para atender trabajos que anteriormente no se realizaban y un sobrecargo de labores. La organización, para atender la incorporación de esta tecnología, debe reorganizar y modificar sus estructuras, sus procesos de trabajo, sus procedimientos y políticas, reclutar nuevo personal, repensar las tareas de tal forma que por un lado, la adopción de esta herramienta implique una ventaja y no una saturación de trabajo en el personal que las conforma y por otro lado, para que la organización pueda aprovechar satisfactoriamente todo el potencial que esta tecnología pueda brindarle.

La simple adopción del correo electrónico que implica el establecimiento de nuevos contactos, nueva retroalimentación de ideas y nuevas demandas de información inmediata implica una variación de la dinámica organizacional. ¿Cómo aprovechar estos nuevos recursos para mejorar su desempeño? Si la organización no se plantea esta pregunta y trata de variar sus formas de trabajo puede llegar a puntos de saturación o de no aprovechamiento de la tecnología.

Otros ejemplos que se presentan con frecuencia se dan cuando una organización pone en funcionamiento su sitio Web, de pronto aparece mucha gente queriendo obtener información con respecto a lo que ellos hacen, se establecen nuevos contactos a los que hay que atender permanentemente, se incrementan los requerimientos de información, sobre sus proyectos y resultados que hay que responder rápidamente.

Igualmente, hay variaciones en la dinámica de trabajo, cuando la organización pretende no ser únicamente consumidora sino productora de información para la Internet. Es decir cuando esta desea ubicar en la red recursos disponibles para otros, producto de su trabajo organizacional, ya sea en un sitio Web, en listas de discusión o en comunidades virtuales.

Igualmente, si se dispone de un sitio Web, es importante que este no sea un recurso aislado de la dinámica organizacional, sino por el contrario esta debe aparecer reflejada en el sitio, debe variar constantemente a medida que cambia la organización, deben incorporarse fluidamente la alimentación del sitio dentro de las tareas que desarrollan sus miembros, debe formar parte de la estrategia de comunicación e información que se tiene. Los cambios organizacionales que implican estos ejemplos son importantes e indispensables para la salud de la misma.

Además aparecen nuevas labores que anteriormente no eran tan importantes, por ejemplo, el soporte a los usuarios, el mantenimiento de los equipos, la configuración de equipos, la capacitación en nuevas herramientas, el seguimiento a las nuevas herramientas que aparecen en la Internet. La organización tiene que asumir contratos externos, asumir acuerdos con voluntarios o incorporar nuevo personal para que pueda resolver estas nuevas tareas que surgen.

Tener conciencia de que hay que realizar estos cambios, definir cómo deben ser y finalmente ejecutarlos son aspectos que implican recursos humanos financieros y visiones de futuro en las OSC.

### **1.c La apropiación de la Internet: el reto de la utilización de los recursos de la Internet para la generación de nuevos conocimientos.**

Esta propuesta parte de la premisa de que lo importante será que la utilización de la Internet repercuta en nuevas formas de hacer las cosas, impacte el trabajo que desarrolla la organización, mejorándolo y que permita elaborar propuestas para la transformación de la sociedad y de las condiciones de vida de las poblaciones con las cuales se trabaja. Es por esto que se sostiene que la simple adopción o acceso a la tecnología no es lo que hará la diferencia, sino cómo ésta se aproveche y se utilice para la transformación de las realidades en las que vivimos los países centroamericanos. A la vez es un juego de doble vía: lo ideal será que la utilización de esta tecnología en la región transforme no solo nuestras realidades, sino que se transforme a si misma, a partir de las propuestas basadas en estos contextos.

El hecho de disponer de mayores facilidades de comunicación, con mayor agilidad y con más personas en el mundo, así como de disponer de mayor cantidad de información, son efectos resultantes de la adopción de la Internet. Sin embargo, la información no es conocimiento propio, sino hasta que se procesa y se aplica. El reto es convertir estas nuevas posibilidades de comunicación e información en soluciones concretas e innovadoras que se incorporen a la vida cotidiana, en nuevos conocimientos, en productos y servicios, en nuevas formas de relacionamiento con las poblaciones y otros actores. En fin, en utilizar la Internet para construir propuestas y acciones que transformen la sociedad centroamericana en una sociedad más justa, equitativa y solidaria.

Pero éste no es un resultado espontáneo, es un proceso que requiere descubrir cuáles son las nuevas capacidades que las organizaciones y las personas que las conforman deben desarrollar. Deben descubrirse las nuevas formas de organización que se deben poner en funcionamiento, los nuevos procesos, las nuevas tareas y las nuevas dinámicas organizacionales en general. Es un proceso complejo de aprendizaje y desarrollo de nuevas habilidades y capacidades que requiere recursos, visiones y tiempo.

A partir de esta propuesta de los tres niveles de retos que implica la incorporación de la Internet en las organizaciones de la sociedad civil es que se propuso desarrollar el primer análisis de la encuesta telefónica.

## **2. Aplicando el modelo a las OSC Centroamericanas**

### **2.a Las organizaciones consultadas.**

Aunque inicialmente se había decidido trabajar con una muestra estadística, tomando como población las organizaciones de la sociedad civil incorporadas en una base de datos regional existente, esto no nos fue posible. El principal problema que enfrentamos fue con la localización de las organizaciones seleccionadas, ya que muchas de ellas habían desaparecido o los datos de ubicación no estaban actualizados. Por lo consiguiente, no podemos inferir los resultados de la encuesta a una población mayor. Los datos obtenidos se refieren únicamente a las 102 organizaciones consultadas, pero se considera que éstos pueden dar una buena idea de la situación de la Internet en las organizaciones centroamericanas.

A grandes rasgos las organizaciones consultadas tienen las siguientes características. La mayoría trabaja en el área del medio ambiente (56.86%) y de equidad de género (45.10%)<sup>6</sup>. De acuerdo al número de empleados permanentes se deduce que casi el 50% de las organizaciones son de tamaño mediano pues tienen entre 6 y 20 empleados. Más de la mitad (60,79%) de las OSC cuentan con un 50% o más de empleados (as) que poseen un título universitario. Un 45,10% dice que del total de sus empleados (as) entre un 51 a un 100% son mujeres. Además las organizaciones en estudio se caracterizan por estar constituidas por uno a seis programas o departamentos, 40.20% de ellas desarrollan entre uno a tres proyectos y un 43.14% tienen de una a tres fuentes de financiamiento.

Por otro lado encontramos que el 60% trabaja a nivel local o de un área específica, frente a un 35% que lo hace en todo el país a donde pertenece, solo un 5% trabaja en el nivel regional.

---

<sup>6</sup> Esta situación se da porque se seleccionaron especialmente organizaciones que trabajan en los temas de género, medio ambiente, juventud, niñez y adolescencia. Esta fue una decisión basada en una de las líneas estratégicas de Acceso cuando se inició la investigación.

Podemos observar que de las 102 organizaciones consultadas, 76 utilizan algún servicio de la Internet. Esto representa un 75%. El correo electrónico es el servicio más utilizado y más antiguo de haberse incorporado en las organizaciones centroamericanas consultadas. En promedio, quienes utilizan la Internet indican que lo hacen hace 41 meses, es decir poco más de tres años. Mientras tanto el uso del Web se ha incorporado en las organizaciones de la región consultadas desde hace 31 meses, es decir, casi un año después.

Cuando se analiza el porcentaje de personas dentro de la organización que utilizan esta herramienta tecnológica, encontramos que la mayoría de las organizaciones menos del 50% , pero más del 10%, del personal, tiene acceso a esta herramienta.

## **2.b Las personas consultadas:**

Cuando se programó la ejecución de la encuesta, se tuvo como meta tratar de que la persona que contestara el instrumento fuera el (la) directora (a) ejecutivo (a) o la persona responsable de comunicación electrónica o informática. En la mitad de las organizaciones (52%) se logró contactar a la dirección ejecutiva. Solamente en un 5% de ellas se logró conversar con el responsable de comunicación o informática, en muchas ocasiones porque este cargo no existía. Sin embargo, es significativo que en varias ocasiones nos refirieron con la secretaria o asistente de dirección (12%), porque en una buena cantidad de organizaciones estas cumplen un rol muy importante en relación con la Internet, ya que son las que se han encargado sobre todo del manejo del correo (este aspecto se confirma en los estudios de caso y en la experiencia de Acceso en la región).

De las personas entrevistadas una gran mayoría utiliza el correo electrónico (80%) y la navegación (67%). Solamente un 17% tiene a cargo alguna labor técnica relacionada con la Internet. Un 20% no utiliza del todo esta herramienta.

Después de esta caracterización general se analizarán algunos datos de la situación centroamericana utilizando el marco propuesto. Para estos efectos se han seleccionado algunas de las tablas resultantes de la encuesta telefónica<sup>7</sup>. Se espera que un próximo aporte se agregue el análisis de otras de las tablas producidas. Con el propósito de hacer una lectura más fluida no se incorporan en el texto todas las tablas que se analizan. Si el lector está interesado en más detalle, para la autora y para la Fundación Acceso será un placer compartir esta información.

## **2. c El reto de la adopción de la Internet**

Como ha sido mencionado, este primer desafío refiere a los aspectos con los cuales se enfrentan las organizaciones para adoptar esta tecnología y aprovecharla como un instrumento de trabajo. En este apartado se discute la situación del acceso a esta herramienta por parte de las organizaciones consultadas, la producción de los sitios Web

---

<sup>7</sup> Para efectos de este análisis se utilizan 20 ítems de la encuesta realizada que consta de un total de 60.



y las principales dificultades que éstas perciben para adoptarla como tres de las variables que ejemplifican el estado de este primer reto en la región.

### **El acceso:**

Para conocer más en detalle las condiciones de la conectividad en la organización que acceden a la Internet, desarrollamos un factor donde se relaciona la cantidad de empleados permanentes con el número de computadoras conectadas. El resultado de este factor es de 0.38, lo cual indica que en promedio en las organizaciones alrededor de tres personas comparten una máquina conectada.

Solamente un 25% de las máquinas que utilizan las organizaciones son menos que Pentium y solamente un 20% tienen menos de 32 megas de memoria.

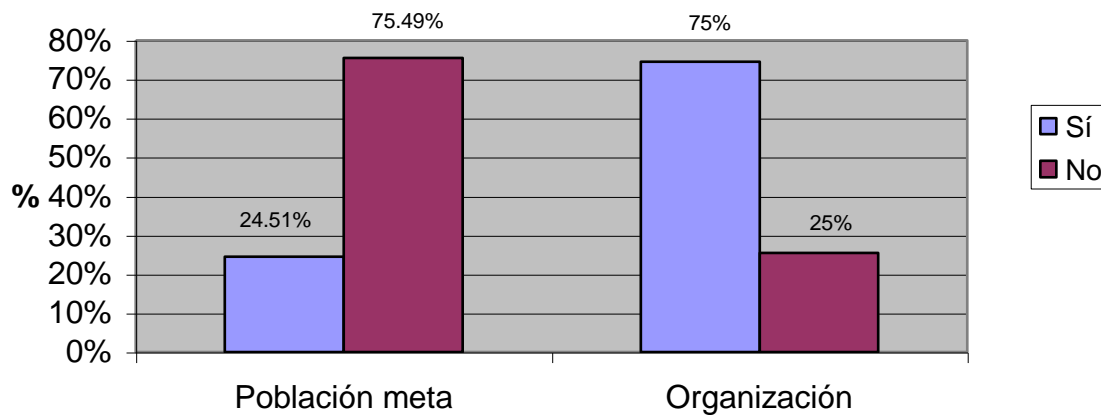
Son muy pocas las organizaciones que disponen de una línea dedicada (8%), la mayoría utiliza proveedores de servicio privado (55%) y el porcentaje que utiliza proveedor de servicio público es importante (34%), principalmente por el caso de Costa Rica, ya que este servicio es monopolio del Estado.

También se puede observar que los rubros de horas de uso y el pago de la línea telefónica son los que tienen más importancia en los gastos relacionados con la Internet. Le sigue el mantenimiento de equipos.

Analizando otro aspecto en el gráfico 1, un 75% de las organizaciones tienen acceso a la Internet y un 25% no lo tienen. Esto contrasta con la situación de las poblaciones con las cuales éstas trabajan en donde, un 25% tiene acceso a este servicio, frente a un 75% que no lo tiene. Esta evidencia plantea un importante desafío: ¿cuáles deben ser las capacidades y habilidades que deben desarrollar las organizaciones para que los beneficios que pueda proveer esta herramienta tecnológica lleguen hasta las poblaciones meta? No se pretende necesariamente que se provea acceso directo a la Internet, sino a los mecanismos para que las OSC de la región cumplan la función de puente para que las bondades de esta tecnología puedan ser disfrutadas por las mayorías. En este sentido, se está pensando en la variación de los productos y servicios que éstas ofrecen, en la reproducción y distribución de información útil para las poblaciones por otros medios, en las formas de compartir las lecciones aprendidas e inquietudes con otras poblaciones similares en otras partes del mundo, en la utilización de nuevas formas de interrelación entre las poblaciones, y de éstas con los miembros de las organizaciones y los donantes, entre otros ejemplos. Igualmente importante será establecer los procedimientos para que las poblaciones ubiquen su propia información y sus propias perspectivas en la red utilizando las organizaciones como intermediarias, en caso de que el acceso comunitario directo no sea una posibilidad.

### Utilización de Internet de parte de la población para la que trabaja la organización y de la organización misma

n = 102



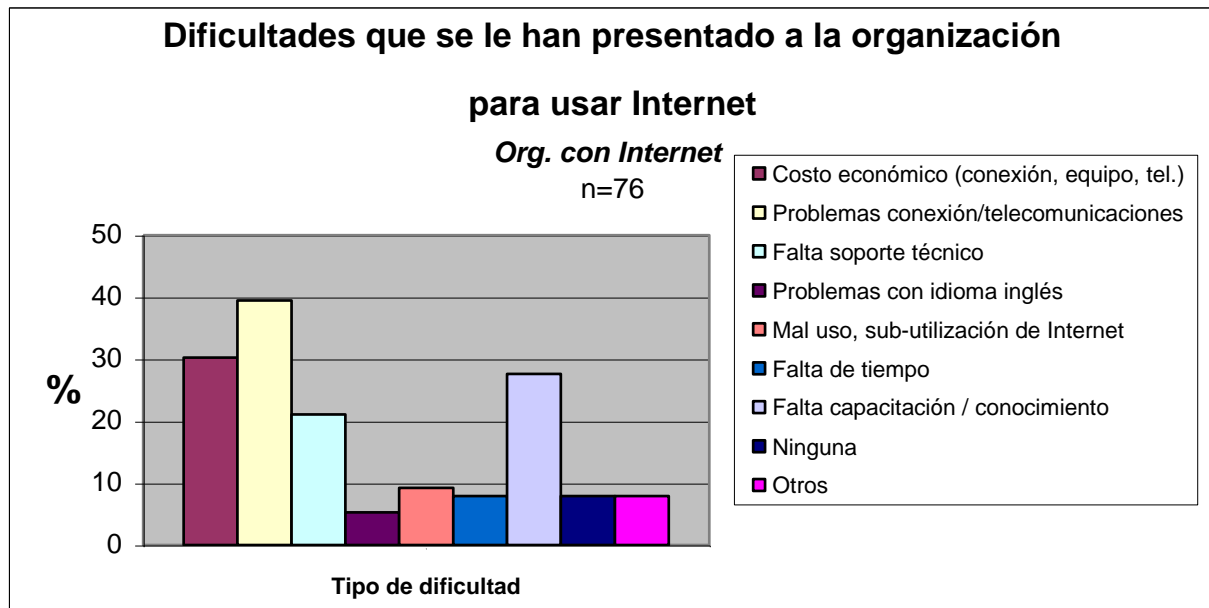
**La producción de sitios Web:** Del 75% que tiene acceso a la Internet, un 46% tiene sitio en Internet. Es decir, que de las 102 organizaciones con las cuales trabajamos, solamente 35 disponen de este recurso. La consideración de que no es un prioridad o necesidad organizacional, la falta de recursos económicos, seguidos de la falta de conocimientos, capacitación o personal para desarrollarlos son las tres principales razones por las cuales las organizaciones consideran que no tienen sitio Web. Al analizar la frecuencia con que estas organizaciones pueden actualizar el sitio, un 34% responde que ocasionalmente o nunca lo hacen y un 46% indica que lo hace en promedio 4 veces por año.

La actualización del sitio se hace principalmente por medio de la utilización de recursos internos (43%). Solamente un 17% utiliza contratos externos para realizar la actualización. Otro recurso al que se hace referencia es a la utilización de cooperantes para el desarrollo de esta tarea (14%).

Cuando se analiza la realización del diseño del sitio, se invierte el comportamiento ya que en su mayoría se utilizan los contratos externos (37%). Sin embargo, aún sigue siendo alta la incidencia del uso de los recursos internos (32%) y de la cooperación (26%) para el desarrollo del sitio. Un comportamiento prácticamente similar se observa para el montaje técnico del sitio. Se puede deducir que los recursos que se utilizan para el diseño, son los mismos que se utilizan para el montaje técnico del mismo.

Para las organizaciones que disponen de un sitio, el principal beneficio obtenido ha sido la promoción y proyección de su trabajo (81%). Cabe destacar que este beneficio es percibido como muy importante por parte de las organizaciones que disponen de un sitio Web. Cuando la organización no dispone de este servicio no se menciona como un beneficio potencial tan importante. También se mencionan

con una incidencia similar (30%) otros beneficios como fuentes de financiamiento, comunicación con otros, trabajo con otras organizaciones, disponibilidad de publicación en línea. A criterio de la autora, el hecho de disponer de un sitio Web, le da un valor agregado a la percepción que se tiene de la Internet en la organización.



### **La capacitación técnica para el manejo de la herramienta:**

De las organizaciones que utilizan Internet, un 80% dice que en la organización han tenido algún tipo de capacitación sobre la herramienta. El porcentaje de personas que han sido capacitadas en cada una de las organizaciones es muy variable, pero el promedio se observa en un 38%. Es interesante recalcar que esta capacitación ha sido impartida por instituciones externas a la organización (52%) y a lo interno de la misma (45%). Uno de los mecanismos que más se utiliza es el de enviar a alguna (s) persona (s) a realizar algún curso sobre la herramienta y luego esta disemina su aprendizaje entre sus compañeros (evidencia basada en los estudios de caso y la experiencia de Acceso). Sin embargo, sorprende mucho el alto porcentaje que indica que han recibido capacitación formal ya que no coincide con los estudios de caso, donde se observa que mucho del aprendizaje sobre la Internet ha sido autodidacta y por iniciativa individual.

**Las dificultades que se perciben:** Si se analizan los motivos explicitados por las organizaciones que no utilizan este servicio encontramos que los tres factores más importantes son los costos económicos que esto implica (77%), la falta de equipamiento e infraestructura<sup>8</sup> (42%) y que no se considera una necesidad o

<sup>8</sup> Entendida esta como los equipos de cómputo, el cableado, las líneas telefónicas internas.

prioridad organizacional (31%). Curiosamente, los problemas de conexión<sup>9</sup> son mencionados como un quinto elemento.

Ahora bien, si se analizan las principales dificultades que se le han presentado a las organizaciones centroamericanas que sí disponen de la Internet, el principal motivo son los problemas de conexión y de la infraestructura de telecomunicaciones del país (38%). Este argumento es seguido por los costos que implica para las organizaciones la utilización de esta herramienta, la falta de capacitación para obtener un uso más eficiente y el poco soporte técnico. Otras dificultades que afectan en menor porcentaje son el mal uso que se da a la Internet (para uso personal en lugar de organizacional), falta de tiempo para utilizarlo y poco dominio del inglés.

Al analizar cuál es el rubro más alto de los recursos que se dedican a la Internet encontramos que el pago de la línea telefónica es el mayor, seguido del pago de la conexión a Internet y el mantenimiento de equipo. Es interesante destacar que aquí las organizaciones no incorporan otros aspectos como los costos de capacitación ni el de la curva de aprendizaje organizacional. Sin embargo, al indagar sobre la percepción de cuáles son los cambios que tiene que sufrir una organización para utilizar eficientemente esta tecnología se presenta nuevamente en primer lugar el equipamiento (42%), pero también con una incidencia muy importante la capacitación del personal (20%), la formación de empleados (as) responsables (12%) y el tiempo que se debe dedicar al uso de esta herramienta que antes se utilizaba para otras cosas (12%).

De los párrafos anteriores se puede deducir que, en general, las principales dificultades que perciben las organizaciones para el uso de esta herramienta son los costos elevados, los problemas de conexión y la falta de capacitación. Estos tres aspectos son sumamente importantes porque las organizaciones los sienten cotidianamente como dificultades para poder obtener los beneficios que la Internet podrían proveerles. Sin embargo, como se ha sostenido en este documento no es al único reto al que éstas se enfrentan, pero es probablemente el nivel más evidente.

Otro aspecto que llama la atención en el análisis es la consideración de que la Internet o el sitio Web no es una prioridad o una necesidad organizacional. Esta es una argumentación totalmente válida. La autora y la Fundación Acceso sostienen que la Internet no provee beneficios para las organizaciones incondicionalmente, más bien depende de sus condiciones, necesidad y posibilidades. Sin embargo, será muy interesante profundizar si esta argumentación se debe a un análisis realizado con base en un conocimiento profundo de las potencialidades que la Internet podría tener para el desarrollo organizacional. Es decir, si como dice el concepto de apropiación que se maneja en esta propuesta, se las organizaciones tienen todos los recursos y conocimientos suficientes para poder contestar que en estos momentos la Internet no es una necesidad o una prioridad.

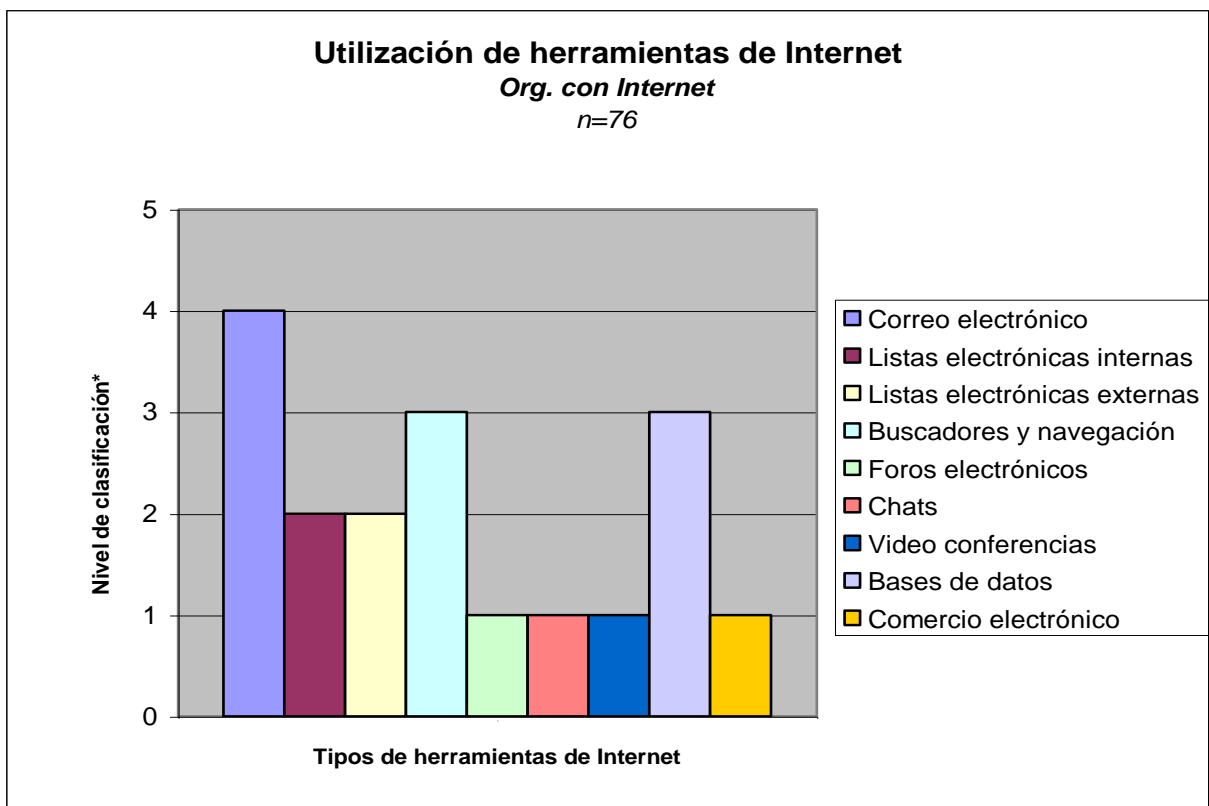
---

<sup>9</sup> Entendidos estos como el pago del derecho a la Internet, el contrato del PSI, la agilidad en el servicios.

## 2.d El reto del cambio organizacional para el aprovechamiento de la Internet.

Este segundo desafío refiere a las nuevas tareas que la incorporación de esta tecnología conlleva a las organizaciones que la adoptan y a la consecuente necesidad de reflexionar y modificar sus dinámicas para poder sacarle ventajas. Las variables de la encuesta que se seleccionaron para hacer una reflexión sobre cómo se percibe este segundo reto en las organizaciones de Centroamérica son: los usos que se le dan a la herramienta, la modificación en los recursos humanos, los lineamientos y políticas que se instauran y las nuevas tareas que se asumen.

**Los usos de la Internet:** Al acercarse a los usos que se le están dando a la Internet en las organizaciones estudiadas se encuentra que el servicio más importante es el correo electrónico, en segundo lugar se encuentran los buscadores y las bases de datos en Web. Las listas electrónicas internas y externas tienen un uso mínimo. Los foros, chats, videoconferencias, comunidades virtuales y el comercio electrónico prácticamente no son utilizados en este grupo.

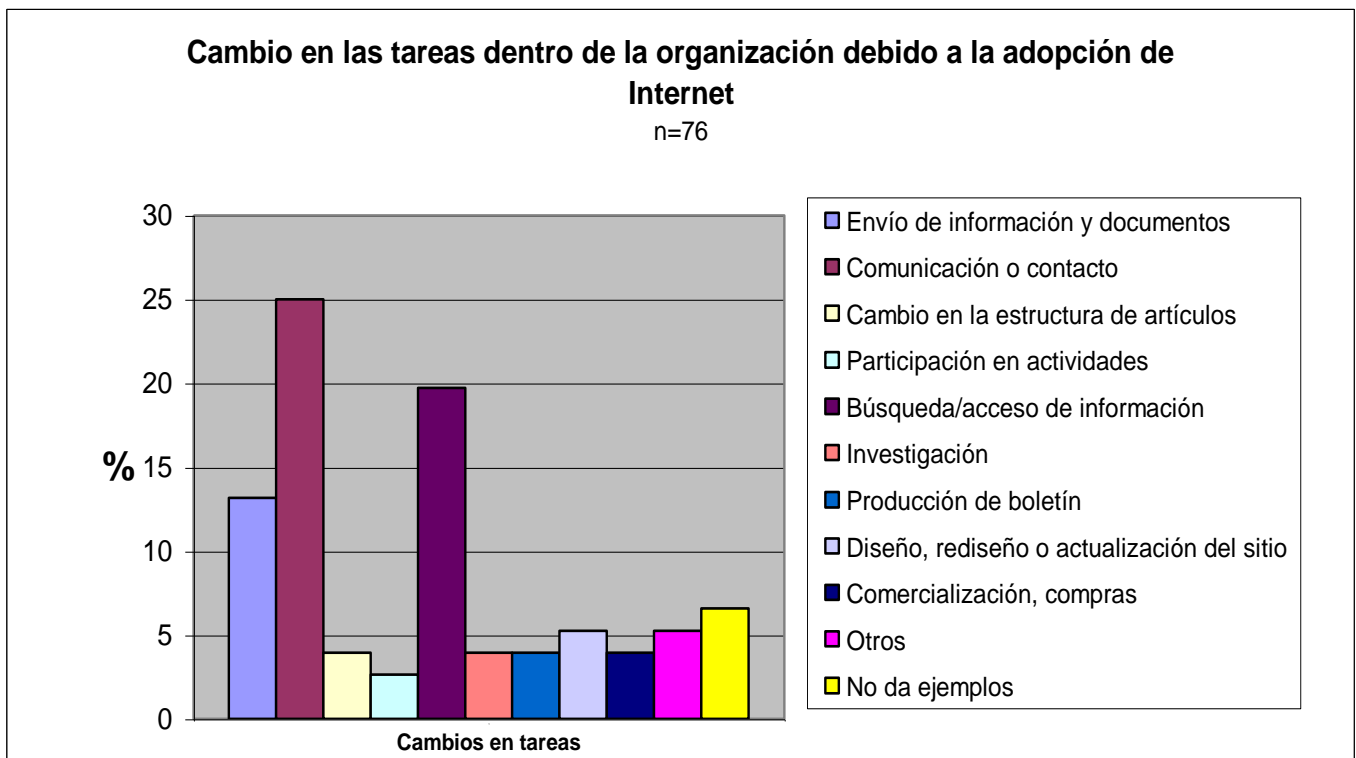


(\*) Nivel de clasificación: en una escala de 1 a 5, los encuestados ubicaron las herramientas de Internet de acuerdo a la prioridad en el uso que hacen de ellas

El uso del correo es el servicio más difundido y aventaja en mucho los otros servicios. Analizando más en detalle su importancia encontramos que éste no se

usa especialmente para participar en listas de discusión o comunidades virtuales que podrían ser servicios que le dieran un importante aporte a la discusión de los temas en los cuales trabaja la organización y al establecimiento de contactos trabajando en las mismas áreas. Por otro lado, el correo electrónico no tiene una importancia relevante en la comunicación interna organizacional ( un 40% de las organizaciones dicen que Internet no es utilizado a este nivel), principalmente es usado para la comunicación externa de la organización. Un 46% de las organizaciones consideran que este tipo de comunicación ha mejorado en cantidad y calidad la relación con los entes externos (con voluntarios, entes financieros o donantes y con organizaciones afines). También se menciona que este medio les ha permitido acceder a capacitación e intercambio de información gracias a los contactos establecidos.

**Los recursos humanos:** Al analizar el número de personas dentro de la organización que tienen a su cargo alguna labor relacionada con el desarrollo de la Internet encontramos que el rango de 1 a 2 personas es el mayor (60%), seguido por la opción donde se indica que ninguna persona interna tiene a cargo este tipo de labores (30%).



En este mismo capítulo, donde se analizan los recursos humanos, se consultó si las organizaciones que disponen de servicios de la Internet habían contratado nuevo personal para atender labores relacionadas con ésta. Para la gran mayoría (90%) no se había dado esta situación. Para atender las nuevas tareas que esta herramienta tecnológica implica, lo que ha sucedido en la mayoría de ellas, es que han agregado nuevas labores asignadas a algunos de sus integrantes (62%).

Algunos ejemplos de las nuevas labores se refieren en orden de importancia a mantenimiento de contactos y comunicación con otros, búsquedas de información, envío de documentos e investigación en Internet. Se puede observar que no se destacan fuertemente la producción de contenidos como una de las tareas fundamentales.

Otro aspecto que se hace evidente es que existen diferencias en el uso que se hace de esta herramienta tecnológica entre el personal administrativo y el programático. Un 66% de los encuestados indica que si existe una diferencia, frente a un 33% que no lo percibe de esta manera.

**Los lineamientos, las políticas y los procesos:** Al analizar si las organizaciones han desarrollado lineamientos o políticas para mejorar el aprovechamiento de la herramienta o para ir promoviendo desde el nivel de dirección el cambio organizacional que requiere su utilización, se observó que en su mayoría no se han desarrollado este tipo de actividades (67%). Quienes sí han establecido algún tipo de lineamiento se han referido principalmente a restricciones en el uso de la Internet (48% del 33% restante) y al establecimiento de horarios de uso (28% del 33% restante).

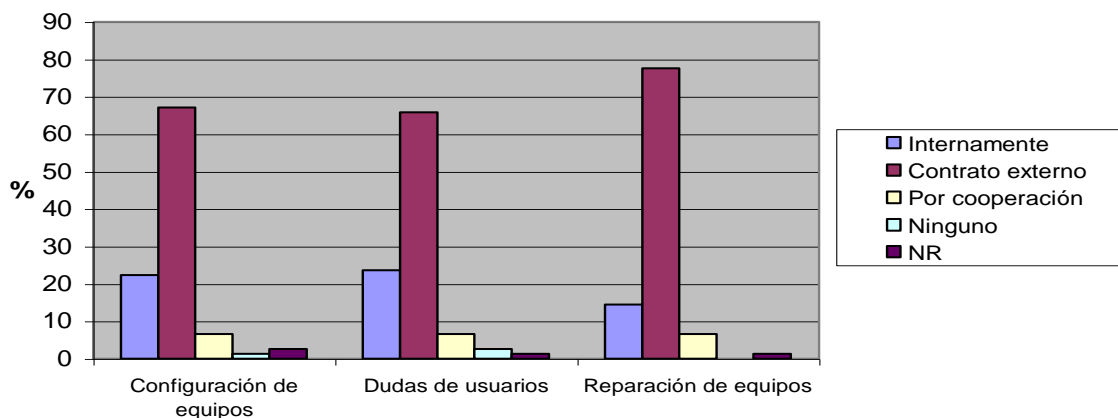
**Las nuevas tareas:** La comunicación con otros y la búsqueda de información, son considerados por las organizaciones que utilizan la Internet como los servicios que antes no se usaban y ahora se usan con la Internet. Ambos factores son igualmente percibidos como los beneficios que posiblemente aportaría la herramienta a las organizaciones que actualmente no la utilizan. Sin embargo es curioso observar que, para las primeras la tarea nueva más importante que han desarrollado es la comunicación, mientras que para el segundo grupo, lo que se percibe como más importante es la búsqueda de información relacionada con los temas con los cuales éstas trabajan.

Unas de las tareas nuevas que tendrán que enfrentar las organizaciones al adoptar la tecnología serán la configuración y reparación de equipos y el soporte de usuarios. Estas implican costos adicionales pocas veces contemplados ya que se observa una gran preponderancia de la utilización de contratos externos para estos efectos (70%) y en muy pocas ocasiones se puede resolver utilizando recursos internos. Además, la utilización de cooperantes o convenios con otras organizaciones es prácticamente insignificante para estos efectos.

## Estrategias para resolver problemas técnicos

Org. con Internet

n=76



Es importante destacar que aunque las organizaciones observan un cambio en algunas actividades y una disponibilidad de nuevos recursos como la comunicación, los contactos y la información, no se percibe o no se menciona cómo éstos están impactando el trabajo organizacional. Es decir, en qué sentido, éstos están haciendo mejor o peor las labores que desarrollan, promoviendo la innovación, variando las formas de trabajo, creando nuevas opciones, en fin, cómo se está transformando la organización para aprovechar la Internet para la creación de nuevo conocimiento y su aplicación al trabajo cotidiano.

### 2.e El reto de la utilización de la Internet para la generación de nuevos conocimientos.

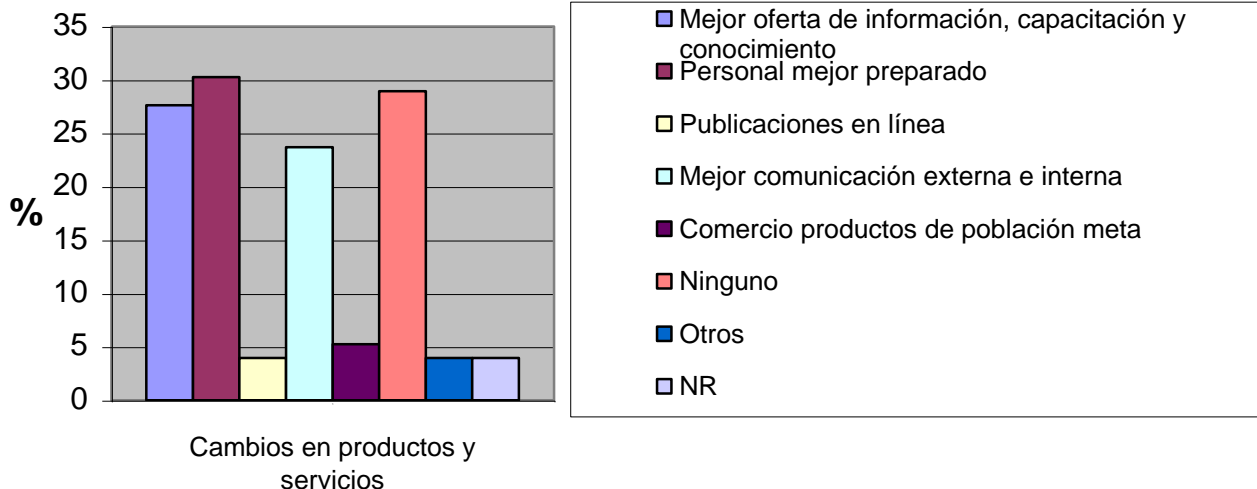
Como se ha mencionado a través de toda esta propuesta, el impacto de la utilización de la Internet debería valorarse en el mejoramiento que ésta está provocando en las condiciones de vida de las poblaciones. En el caso particular de las OSC, en su rol de intermediación, esto significa que tanto están mejorando su trabajo, modificando sus productos y servicios, detectando los cambios del entorno, influyendo en ese entorno, variando la relación con la población meta, entre otros aspectos, debido a la incorporación de esta tecnología en su trabajo cotidiano. En este sentido se trató de indagar cómo ha influido la Internet en aspectos tales como el cambio en la variación de la oferta organizacional.

**Variación de la oferta:** Un personal mejor preparado (30%) es mencionado como el más importante cambio cuantitativo o cualitativo en los productos o servicios que ofrece la organización a las poblaciones con las que trabaja.



**Cambios cuantitativos o cualitativos en los productos y servicios que se ofrecen a la población beneficiaria debido a la incorporación de Internet**

n=76



Sin embargo, llama la atención que un 30% de las organizaciones mencionan que en realidad todavía la utilización de esta tecnología no ha provocado ningún cambio en los productos o servicios que ellas ofrecen. Una tercera respuesta, según orden de importancia, es que consideran que ofrecen mejor información sobre los temas que ellas trabajan.

Es interesante destacar que un 42% de las organizaciones que utilizan Internet, es decir 32 de las 102 consultadas, ofrecen algún servicio que tenga relación con esta tecnología a la población con la cual trabaja. Entre los servicios más mencionados se encuentran la publicación de información, documentos y boletines (37.5%), el correo electrónico (19%) y el acceso a información (16%). Sin embargo, un 54% de las organizaciones que utilizan esta herramienta tecnológica no tienen proyectos que incluyan la Internet como uno de sus componentes.

Cuando se elaboró directamente la interrogante ¿en qué sentido disponer de la Internet permite que se mejoren las actividades con la población meta?, una gran mayoría optó por la opción de respuesta no sabe/no responde (40%) lo cual hace parecer que no hay una total claridad al respecto. Un 16% opina haber fundamentado mejor sus análisis y propuestas, y por lo tanto, haber logrado mayor apoyo financiero para las mismas como resultados de la cantidad y calidad de la información que pudo disponer. Además consideran que ha permitido mejorar las formas de trabajo que se desarrollan con las poblaciones (23%) y la detección de las necesidades de estos grupos sociales (12%). Aunque estos porcentajes no son elevados, sí representan algunos impactos interesantes del aprovechamiento de la Internet para el desarrollo social.

Otro impacto que consideran que ha sido importante para el trabajo organizacional es el mejoramiento cuantitativo y cualitativo de la comunicación (25%), principalmente hacia fuera de la organización, que ha incidido en el establecimiento de más y mejores relaciones con voluntarios (as), donantes, apoyos y organizaciones afines. Se considera que existe el potencial para utilizar esta herramienta para consolidar las redes organizacionales de Centroamérica. Aunque aún no se ve un efecto directo, esto se percibe como una buena posibilidad.

La reflexión e investigación para poder analizar, fortalecer, desarrollar habilidades, crear capacidades y poner en funcionamiento nuevas formas de hacer las cosas aprovechando los inmensos recursos que se encuentran en la Internet, es un desafío muy importante. Esto no es un asunto que tenga que ver solo con la conexión a la Internet, tiene que ver con estructuras de pensamiento, variación de relaciones, nuevas dinámicas de trabajo, entre otros aspectos que hay que descubrir. A criterio de la autora este es uno de los grandes ejes sobre el cual debe girar la valoración del impacto de la Internet y la justificación de proyectos relacionados con esta tecnología.

### **3. Haciendo comparaciones para buscar nuevas explicaciones.**

Una vez finalizado el análisis de las variables de la encuesta, se realizaron otras tres pruebas para buscar nuevas explicaciones:

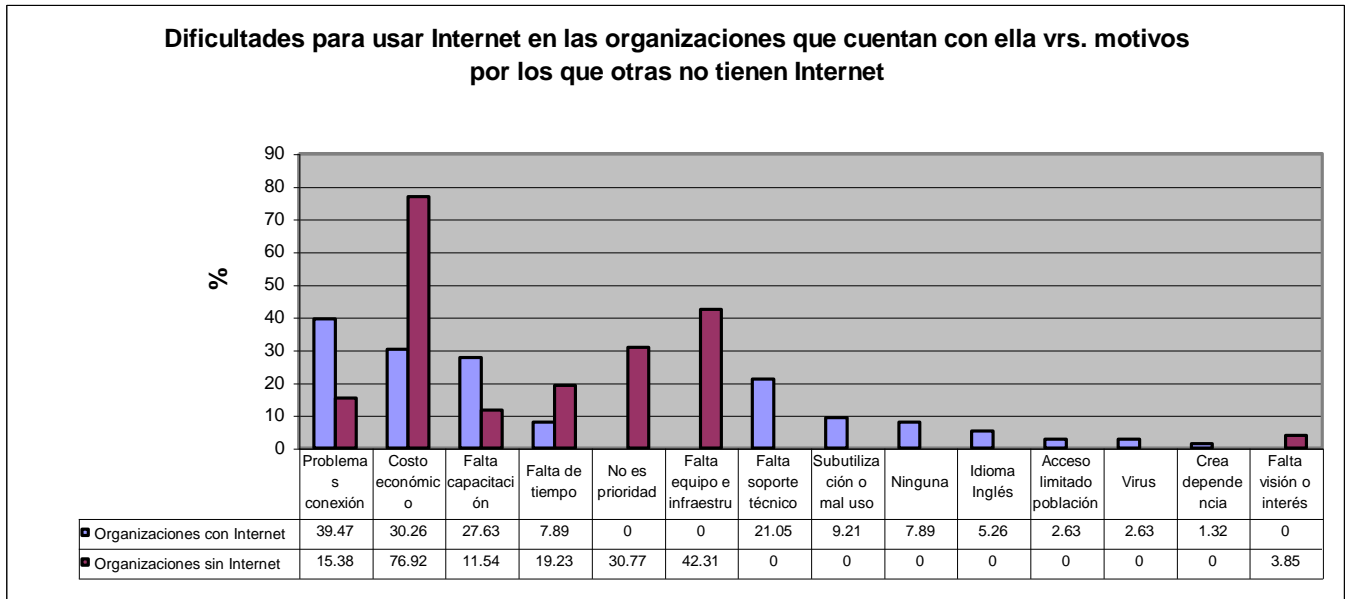
1. Se realizó una comparación entre las organizaciones que tenían Internet y las que no disponían de esta herramienta.
2. Se realizó una comparación entre organizaciones que se habían consultado en el 94 y las mismas organizaciones consultadas en el 2000.
3. Se realizó un análisis de relación entre dos variables para determinar si existía alguna evidencia de que una influía en la otra.

#### **3.a Organizaciones con Internet – Organizaciones sin Internet.**

Esta comparación está basada en tres de las preguntas abiertas de la encuesta telefónica regional del 2000 que pueden compararse en ambos grupos. Hay que recordar que 74 de las organizaciones consultadas disponían de la Internet y 28 no habían incorporado esta herramienta a la organización. Este análisis permite valorar, entre otras cosas, si la percepción que tienen las organizaciones sobre la Internet cuando no lo han incorporado, coincide con la experiencia que tienen las organizaciones que si lo han hecho.

## Motivos por los que no se usa la Internet frente a dificultades presentadas al utilizar esta tecnología.

Se consideró que podrían compararse estos dos aspectos para analizar si los motivos por los cuáles las organizaciones no han adoptado la Internet tiene relación con las dificultades que tienen las organizaciones que lo adoptan.



En esta tabla podemos observar que la principal preocupación de las organizaciones que no tienen Internet es el costo que implica la adopción de la herramienta (77%). Aunque esta se presenta como una dificultad importante, el costo económico no es la principal preocupación de quienes si disponen de esta tecnología (30%). La que se encuentra mencionada como la dificultad más importante es la de enfrentar los problemas de conexión (40%). En el caso de las organizaciones sin Internet los problemas de conexión aún no tienen un gran peso (15%), probablemente porque no ha sido todavía una realidad que enfrentar.

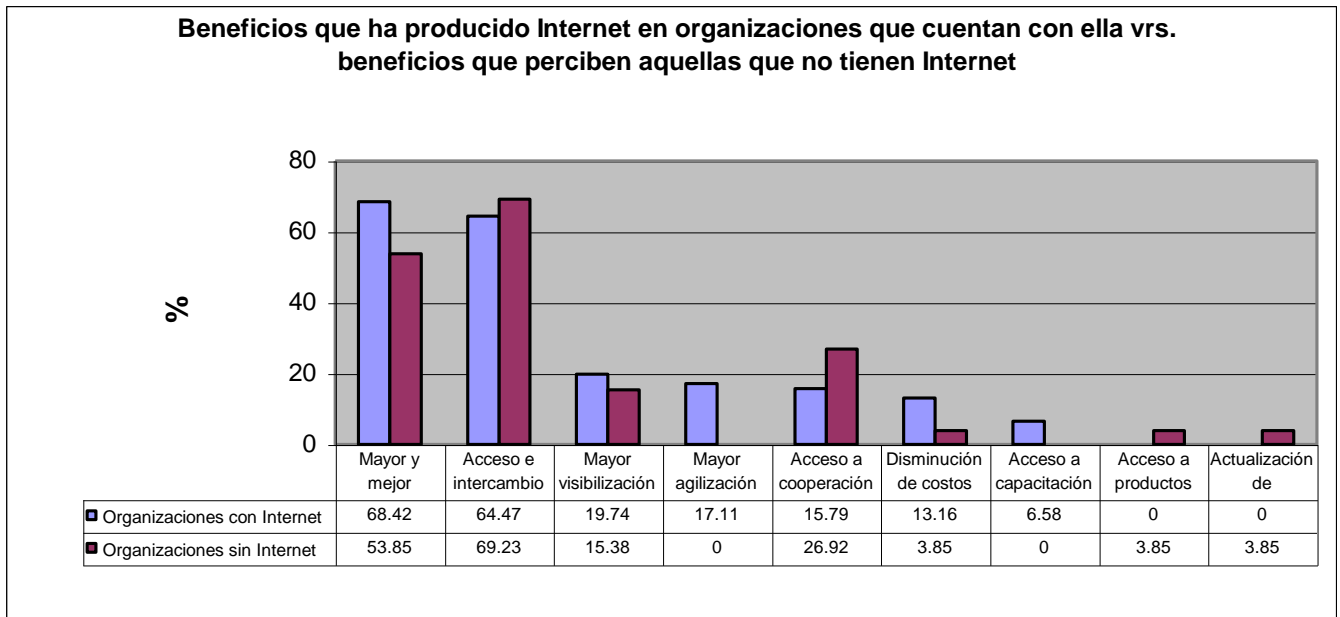
A este aspecto hay que agregarle que un 42% de las organizaciones que no tienen Internet consideran que otro de los motivos por el que no han adoptado la herramienta es por la falta de equipo e infraestructura. Esto muestra nuevamente la dificultad de la primera inversión requerida para la adopción de la tecnología.

Para las organizaciones que tienen Internet otra dificultad importante ha sido la falta de capacitación (28%) y la falta de soporte técnico (21%). Estos aspectos, tienen poco o ningún peso en las organizaciones que aún no disponen de la herramienta (11 y 0%, respectivamente). Es decir que aún no se percibe que estos sean aspectos importantes en el proceso de adopción de la herramienta, mientras que las organizaciones que ya la utilizan si perciben las dificultades que estas dos tareas implican.

El último aspecto a destacar en el análisis de esta primera tabla, es el hecho de que las organizaciones sin Internet no consideran una prioridad la adopción de la tecnología (30%) frente a otros requerimientos organizacionales. Este factor ya había sido analizado anteriormente en la encuesta, sin embargo, es importante destacarlo nuevamente.

**Beneficios obtenidos del uso de la Internet frente a beneficios potenciales que perciben quienes aún no lo usan.**

Tanto los beneficios obtenidos, como los beneficios percibidos, se refieren al mejoramiento de la comunicación y la disponibilidad de mayor y mejor información. Es interesante observar que el mejoramiento de la comunicación es el mayor beneficio (69%) percibido por las organizaciones con Internet, lo cual coincide con los hallazgos de la encuesta donde se observa que el impacto mayor es en este punto. En el caso de las organizaciones sin Internet se percibe que el mayor beneficio se obtendría en mayor y mejor información (69%), más que en la comunicación



Un aspecto que interesa destacar es la visibilización del trabajo de la organización que permitiría una herramienta como esta. Este aspecto es mencionado como un beneficio en un 20% de las organizaciones que disponen de esta herramienta y es percibido como tal en un 15% de las que no disponen de este.

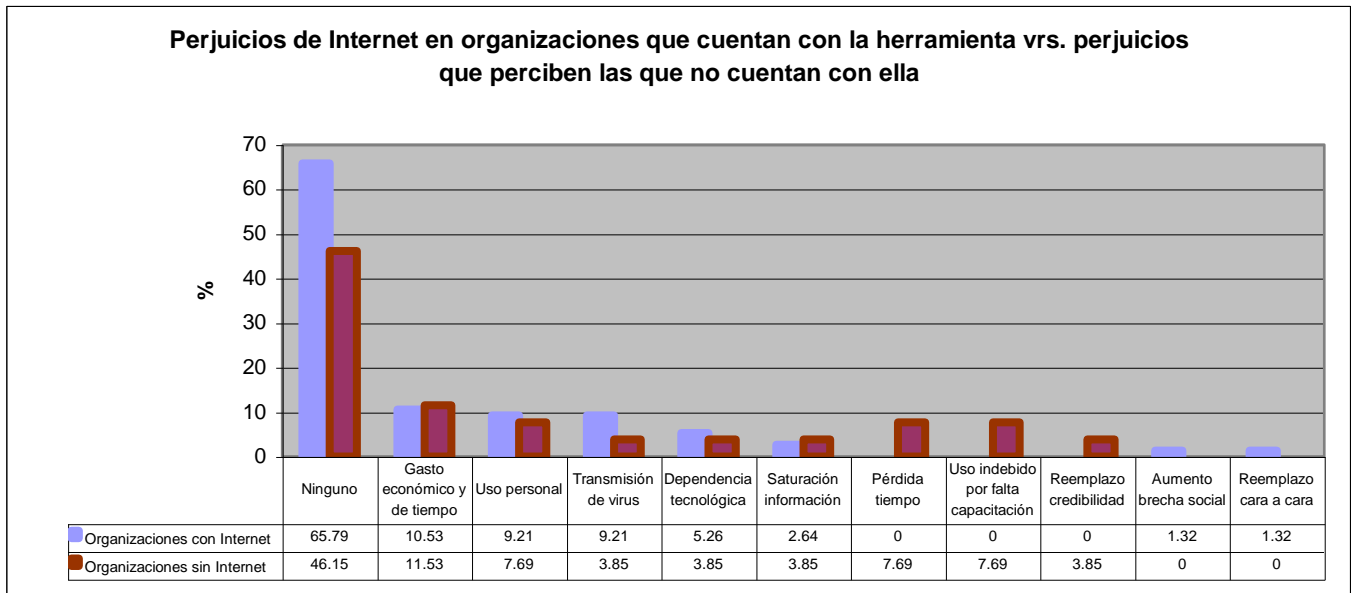
Otra diferencia importante de destacar es lo referente al acceso a donantes y cooperantes, donde quienes no disponen de la Internet consideran que esta herramienta les ayudaría a lograr estas nuevas relaciones en un 27% mientras que

solo un 16% de quienes si disponen de la tecnología consideran que les ha beneficiado en este aspecto.

En relación con la reducción de costos, observamos que es un beneficio importante para un 13% de quienes tienen acceso a la herramienta, mientras que solamente un 3% de quienes no tienen acceso lo perciben de esta manera. Probablemente por el costo inicial de la inversión que implica la adopción de esta tecnología. Esta misma diferencia también se observa en la agilización de los trámites administrativos que es mencionado por un 17% de las organizaciones que disponen de la Internet y no es percibido como un beneficio por parte de ninguna de las organizaciones que no disponen de la herramienta.

**Perjuicios obtenidos por el uso de la Internet frente a perjuicios potenciales percibidos por quienes no disponen de esta herramienta.**

En ambos casos, una importante mayoría de las organizaciones indican que no encuentran que la Internet les perjudique en algún sentido. Fuera del gasto económico y el tiempo que implica la utilización de la Internet, que es mencionado por un alrededor de un 10% de ambos grupos, los otros perjuicios tienen un valor muy bajo.



Este análisis comparativo permite vislumbrar que existe una diferencia en cuanto a la percepción de la herramienta de quienes disponen de la Internet y de quienes aún no la han incorporado en su dinámica organizacional.

### **3.b Organizaciones en el 94 – Organizaciones en el 2000**

En este apartado se explica el proceso que se siguió para comparar el estado de algunas organizaciones entrevistadas para el estudio del impacto de Internet en el 2000, y su situación en 1994. Se utilizó para tales efectos información recolectada en entrevistas realizadas por Acceso en 1994 para detectar las necesidades de comunicación e información de organizaciones de la sociedad civil de Centroamérica.

Para llevar a cabo esta comparación, la primera tarea fue buscar en los archivos de Acceso las entrevistas de 1994, con el fin de ubicar cuáles de las organizaciones entrevistadas en esa fecha habían sido incluidas en la entrevista telefónica del 2000. Se encontraron 4 organizaciones que participaron en ambas entrevistas: CIPRES y CAPRI, de Nicaragua; Agua para el pueblo (APP) de Honduras; y Fundación Mujer, de Costa Rica.

Luego se buscaron los temas o datos que se contemplaban por igual en ambas entrevistas. Los ítems comunes que fueron: el nombre y puesto de la persona entrevistada, las áreas en que trabaja la organización, sus principales servicios o funciones, su población beneficiaria o meta, el número de personal que labora en la organización, proveniencia de sus financiamientos y/o donaciones, su nivel tecnológico, y por último, el acceso o uso de otros servicios relacionados con Internet.

#### **Nivel tecnológico y uso de correo y navegación**

Como puede observarse en la tabla , CIPRES, CAPRI, APP y Fundación Mujer han pasado por cambios significativos en su nivel tecnológico entre 1994 y el 2000. Dichos cambios se reflejan en su paso hacia la conectividad y el acceso a Internet, el uso del correo electrónico y la navegación; y en el caso específico de CIPRES, en la tenencia de un sitio web.

En 1994, las organizaciones entrevistadas contaban con entre 1 y 3 líneas telefónicas y fax. Tres de ellas tenían computadoras sin módem. En el 2000, entre un 20 (APP) y un 87% (Fundación Mujer) de las computadoras de las cuatro organizaciones tenían conexión a Internet.

CAPRI contaba ya desde 1993 con computadoras con módem, o sea, con acceso al servicio de correo electrónico. Para el 2000, esta organización clasificaba su uso de esta herramienta en 5, en una escala donde 1 era el uso más bajo y 5 el más alto.

navegación y correo electrónico, número de computadoras conectadas a Internet, uso de fax y número de líneas telefónicas (ambos para 1994); y el uso de bases de datos, foros y/o conferencias en línea.

Una vez localizados los datos que permitían la comparación entre los dos momentos de la vida organizacional, se elaboraron tablas para visualizar dichos momentos para las cuatro organizaciones analizadas. Por último, analizamos los

cambios ocurridos en las organizaciones a partir de la información proporcionada por las tablas.

Nivel tecnológico							
CIPRES		CAPRI		APP		Fund. Mujer	
1994	2000	1994	2000	1994	2000	1994	2000
1 línea telefónica Fax Computadoras sin módem	5 computadoras conectadas a Internet de 16 (31%) <b>Correo electrónico</b> Desde 1997 Uso*: 5 de 5 28% del personal PSI privado <b>Navegación</b> Desde 1997 Uso*: 3 de 5 28% del personal <b>Sitio web</b> www.nicarao.org.ni/cipres	1 línea telefónica Fax Computadoras con módem Correo electrónico (nicarao)	2 computadoras conectadas a Internet de 8 (25%) <b>Correo electrónico</b> Desde 1993 Uso*: 5 de 5 18% del personal PSI privado <b>Navegación</b> Desde 1998 Uso*: 3 de 5 6% del personal	2 líneas telefónicas Fax De 2 a 4 computadoras sin módem	2 computadoras conectadas a Internet de 10 (20%) <b>Correo electrónico</b> Desde ¿1984? Uso*: 5 de 5 33% del personal PSI público <b>Navegación</b> Desde principios de los '90 Uso*: 3 de 5 13% del personal	3 líneas telefónicas Computadoras sin módem	13 computadoras conectadas a Internet de 15 (87%) <b>Correo electrónico</b> Desde 1997 Uso*: 5 de 5 50% del personal <b>Navegación</b> Desde 1997 Uso*: 3 de 5 25% del personal

**Tabla #1**  
**Organizaciones entrevistadas en 1994 y 2000, según nivel tecnológico y uso de correo y navegación**

Fundación Mujer y CIPRÉS incorporaron el correo desde 1997 y reportaron tener, en el 2000, un uso alto, con 5 de 5, de esta herramienta. En Agua Para el Pueblo de Honduras, la utilización de esta herramienta era también de 5.

Es interesante notar que a pesar de que CAPRI se haya adelantado con respecto a las otras tres organizaciones en el uso del correo electrónico, el porcentaje de su personal que utiliza el servicio es el más bajo (18%). En Fundación Mujer un 50% del personal usa el correo, un 33% en APP, y un 28% en CIPRES.

Es interesante notar que a pesar de que CAPRI se haya adelantado con respecto a las otras tres organizaciones en el uso del correo electrónico, el porcentaje de su personal que utiliza el servicio es el más bajo (18%). En Fundación Mujer un 50% del personal usa el correo, un 33% en APP, y un 28% en CIPRES.

<b>Acceso a/uso* de otros servicios Internet</b>						
<b>CIPRES</b>		<b>CAPRI</b>		<b>APP</b>		
<b>1994</b>	<b>2000</b>	<b>1994</b>	<b>2000</b>	<b>1994</b>	<b>2000</b>	
Bases de datos: no	Bases de datos: 3 de 5	Bases de datos: no	Bases de datos: 4 de 5	<b>El cuestionario no incluía esta pregunta</b>	Bases de datos: 1 de 5	
Foros: no	Foros: 1 de 5	Foros: no	Foros: 2 de 5		Foros: 1 de 5	
	Listas dentro de org.: 3 de 5				Comercio-e: 3 de 5	

**Tabla #2**

**Organizaciones entrevistadas en 1994 y 2000, según uso de otros servicios Internet**

En cuanto a la navegación, todas las organizaciones reportan un uso de 3 de 5, en la misma escala que va de 1 a 5. El porcentaje del personal de las organizaciones que utiliza este servicio oscila entre un 6 (CAPRI) y un 28% (CIPRES). Esta herramienta llegó a CIPRES, CAPRI y Fundación Mujer entre 1997 y 1998.

Las dos organizaciones nicaragüenses (CIPRES y CAPRI) cuentan con un Proveedor de Servicios de Internet privado, mientras que APP y Fundación Mujer (Costa Rica) trabajan con un PSI público.

**Otros servicios Internet: bases de datos, foros, listas electrónicas, comercio electrónico, videoconferencias y chats**

En cuanto al uso de otras herramientas de Internet, en 1994 CIPRES, CAPRI y Fundación Mujer no habían incorporado las bases de datos o foros en línea a su vida organizacional, como puede observarse en la tabla #2. No hay datos para APP en esta fecha.

En el 2000, las bases de datos eran clasificadas por tres de las organizaciones como de uso regular o alto (3, 4, y 5 en la escala de 1 a 5). En APP, esta herramienta era poco utilizada (1 de 5).

Los foros en línea seguían sin incorporarse de lleno en la cotidianeidad de las cuatro organizaciones entrevistadas, y su uso fue clasificado entre 1 y 2 de 5.



Otros dos servicios de regular importancia (clasificados ambos en 3 de 5) para CIPRES y APP fueron las listas electrónicas dentro de la organización y el comercio electrónico, en ese orden.

Los chats, videoconferencias y listas electrónicas fuera de la organización eran poco o nada utilizados en el 2000 por las organizaciones entrevistadas.

Del análisis anterior se desprende que si bien las organizaciones entrevistadas han pasado por cambios muy importantes a nivel tecnológico y en sus maneras de comunicarse e informarse en seis años, no conocen todavía plenamente muchos de los servicios que ofrece Internet que podrían ser parte o complemento del trabajo cotidiano.

Por ejemplo, el hecho de que CIPRÉS cuente con su propio sitio Internet y que una de sus áreas de trabajo sea la comercialización de productos agroindustriales, parece no influir en su uso del comercio electrónico como complemento a su trabajo: este servicio no tenía para la organización ninguna relevancia en el 2000.

En general, el correo electrónico, la navegación en Internet y las bases de datos son las herramientas más utilizadas por CAPRI, CIPRÉS, APP y Fundación Mujer.

### **3.c Relacionando variables.**

A medida que se dió un acercamiento con el fenómeno de la Internet en la región fueron apareciendo una serie de supuestos que implicaban relaciones entre diferentes variables. Se tomaron algunas de los datos recopilados en la encuesta para tratar de ver estadísticamente como se comportaban estas relaciones.

Las pruebas que se realizaron no permiten observar ninguna causalidad, solamente la relación existente entre dos variables determinadas. Está claro, que con los datos recolectados se pueden desarrollar muchas otras pruebas de correlación, de causalidad, de hipótesis y de creación de índices. Sin embargo, para efectos de esta primera investigación únicamente se valoraron las relación entre ciertas variables. Se espera que esto genere el interés por utilizar los datos recopilados de muchas otras maneras que contribuyan al análisis del impacto de la Internet.

Básicamente se utilizaron dos tipos de pruebas: 1) Chi cuadrado, el coeficiente de contingencia y los promedios entre grupos y 2) la comparación de promedios por medio del análisis de varianza utilizando Anova de una vía. Se desea recalcar que los resultados de estas pruebas únicamente nos permiten suponer o no que existe relación entre las variables analizadas, en ningún sentido se estará probando causalidad o direccionalidad.

Es indispensable volver a recordar que las pruebas que se exponen a continuación, únicamente son válidas para las 102 organizaciones que participaron en la encuesta telefónica.

Se realizaron pruebas con las siguientes variables.

**1. Número de empleados permanentes vrs comunicación interna.**

Estas dos variables se relacionaron ya que la experiencia en el campo parece indicar que entre mayor es la cantidad de personas que integran la organización mayor es el uso que estas realizan de la Internet para la comunicación interna.

El análisis que se realizó muestra que hay evidencia para pensar que si existe una relación entre ambas variables.

**2. Organizaciones con sitio Web vrs contratos de personal con tareas de Internet.**

El trabajo en el campo hizo suponer que las organizaciones que disponen de un sitio Web tienen mayor necesidad de contratar nuevo personal, con nuevas capacidades y habilidades que se haga cargo de las nuevas labores que el sitio implica.

La prueba nos indica que existe suficiente evidencia para pensar que si existe una relación entre ambas variables.

**3. Máquinas conectadas por empleado vrs formas de enfrentar la configuración de equipos.**

En diferentes pruebas se utilizó el factor máquinas conectadas por empleado para valorar el nivel de conectividad dentro de la organización. Se consideró que entre mayor sea la cantidad de máquinas por empleado, más factible y necesario se hacía que las organizaciones dispusieran de personal interno para configurar los equipos, bajar e instalar programas (internamente, por contrato, por cooperación).

La prueba muestra que existe suficiente evidencia para pensar que si hay una relación entre las máquinas conectadas por persona en la organización y la forma que estas utilizan para configurar equipo e instalar los programas.

**4. Máquinas conectadas por empleado vrs formas de enfrentar las dudas técnicas.**

Otra forma en que se utilizó este factor fue relacionándolo con las formas (por contrato, internamente, por cooperación) en que las organizaciones enfrentan las

dudas técnicas. La experiencia nos indica que entre mayor sea la cantidad de máquinas disponibles por empleado mayor debería ser la solución de estas dudas en forma interna.

La prueba muestra evidencias de que el número de máquinas disponibles por empleado y la forma de enfrentar las dudas técnicas están relacionadas.

#### **5. Máquinas conectadas por empleado vrs formas de enfrentar el mantenimiento de los equipos.**

También se utilizó el factor máquinas conectadas disponibles por empleado para ver si esta influía en la forma como se enfrentaba el mantenimiento de los equipos. Igualmente la experiencia indicaba que entre mayor fuera el número de máquinas disponibles, más factible era que la organización desarrollara estrategias internas de enfrentar estos nuevos requerimientos.

Al igual que las pruebas anteriores se encuentran evidencias para pensar que si existe una relación entre ambas variables.

#### **6. Número de empleados permanentes vrs organizaciones con Internet.**

Una de las suposiciones que existen es que el tamaño de la organización tiene un peso importante en la decisión de utilizar la Internet. Es decir que entre más grande sea la organización, mayor será la posibilidad de que disponga de esta herramienta.

La prueba indica que existe suficiente evidencia para decir que no existe una relación entre estas dos variables.

#### **7. Area geográfica donde trabaja la organización vrs organizaciones que utilizan Internet.**

Otro aspecto que se intuye es que el área geográfica donde trabaja la organización es un factor muy importante para la adopción de la Internet. Si la organización solo trabaja a nivel local es muy probable que no requiera tanto de esta herramienta como si trabaja a nivel nacional o regional.

La prueba muestra que hay evidencia de que hay una relación entre el área geográfica y el uso de la Internet.

#### **8. Tiempo de usar navegación vrs disponibilidad de sitio Web.**

Se supone que a medida que las organizaciones tienen contacto y han usado e incorporado a su quehacer la navegación, sienten mayor necesidad de tener su propio sitio Web y que por lo consiguiente existe una relación entre ambas variables.

Sin embargo, la prueba ns muestra que no hay suficiente evidencia para pensar que exista una relación entre ambas variables en esta población.

#### **9. Número de empleados permanentes vrs personas con labores de Internet.**

Otro supuesto es que entre mayor es el número de empleados permanentes en una organización, mayores son las posibilidades de que haya personas dedicadas a labores relacionadas con la Internet. Esto porque entre más grande es la organización se hace más necesario coordinar y organizar tareas relacionadas con esta herramienta.

Sin embargo, en la población analizada no existe evidencia que pueda sustentar que haya relación entre estas dos variables.

#### **10. Máquinas conectadas por empleado vrs cambio en tareas de las personas.**

También se ha intuido que entre mayor sea el número de máquinas disponibles por empleado en una organización, mayor será el cambio en las tareas que los trabajadores realizan.

Sin embargo, la prueba indica que no hay suficiente evidencia para pensar que existe una relación entre estas dos variables, Es decir, que el número de máquinas disponibles por empleado no está influyendo en el cambio de las tareas que realizan los trabajadores.

#### **11. Número de donantes vrs uso de correo electrónico.**

Otro supuesto ampliamente manejado es que el número de donantes del que dispone una organización influye mucho en el uso del correo electrónico.

Sin embargo, la prueba demuestra que no hay suficiente evidencia para mostrar que exista una relación entre ambas variables en el grupo estudiado.

#### **12. Tiempo de uso de correo vrs cambios en tareas de los integrantes de la organización.**

Otro factor que se considera que puede influir en el cambio de las tareas de las personas en la organización es el tiempo que esta tenga de usar correo electrónico, ya que el uso del correo implica nuevas dinámicas de trabajo y nuevos tipos de labores.

Sin embargo, la prueba nuevamente demuestra, que al menos en este grupo de organizaciones no hay suficiente evidencia para demostrar que exista relación entre estas dos variables.

### **13. Tiempo de uso de Web vrs cambio en tareas de los integrantes de la organización.**

Igualmente se piensa que el tiempo de uso de la Web produce cambios en las tareas que realizan los empleados de las organizaciones.

Sin embargo, al igual que en el caso anterior no hay evidencia que permita afirmar que existe una relación entre ambas variables.

### **3. Reflexiones finales.**

La Internet tiene la potencialidad de ofrecer múltiples ventajas a las organizaciones que la incorporan en su trabajo cotidiano. Estas pueden resultar en importantes beneficios para las poblaciones con las cuales trabajan, que es lo que finalmente se desea. Sin embargo, como podemos deducir de la discusión planteada, el proponerse utilizar eficiente y efectivamente esta herramienta implica muchos nuevos desafíos, mucha disposición a realizar los cambios pertinentes, necesarios y urgentes, para realmente lograr un impacto en el trabajo por la construcción de sociedad más justas y equitativas. Es también un reto importante el tratar de influir en la misma Internet para que en la red existan recursos y formas de utilizar esta herramienta acordes con las perspectivas de mundo, las necesidades, las virtudes y las dificultades de poblaciones como las nuestras.