

La tecnología en los organismos autónomos de la capital del estado de Oaxaca como apoyo en la imagen institucional

*Karla de los Ángeles Pablo Calderón
Guillermo Alfredo Vásquez Ortiz¹*

La tecnología en el mundo se emplea en beneficio del desarrollo de cada país, tal es el caso de España que es un país en donde el desarrollo tecnológico ha ido evolucionando de manera considerable al grado de formar en 2004 sus Programa de Ciudades Digitales, que fue concebido por el MITYC (Ministerio de Industria, Turismo y Consumo), para ayudar a las entidades locales a implantar y difundir la sociedad de la información, mediante la aplicación de servicios avanzados de telecomunicaciones y de nuevas tecnologías tanto en el marco social como en el económico (Ciudades digitales, 2007).

En México las Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) obligan a redefinir el juego competitivo, es decir, se modifican los espacios, se redistribuye el tiempo y se entablan nuevas relaciones humanas tanto al interior como al exterior de la organización.

Como se puede distinguir, el uso de la tecnología es un apoyo a los usuarios de los servicios que ofrecen los organismos autónomos, utilizando programas eficaces para aminorar la brecha digital y teniendo acceso de manera eficiente a sus trámites gubernamentales, creando una imagen de confiabilidad y rapidez en la atención de los usuarios.

Si las empresas y organismos autónomos de la capital de Oaxaca como en el caso de la Comisión para la Defensa de los Derechos Humanos, incluyeran tecnologías en su toma de decisiones, se contribuiría a un mejor desempeño de sus actividades y se traduciría en beneficios directos para los usuarios de los organismos.

Esto nos lleva a pensar que se debe hacer un análisis cuidadoso de la importancia de las TIC's en la planeación del desarrollo de las actividades de las instituciones gubernamentales y la toma de decisiones, para tener un desarrollo sostenido que ayude a la administración de los recursos tanto materiales como humanos, con la finalidad de cumplir con los objetivos principales de las mismas y así mejorar la imagen Institucional de los organismos.

¹ Universidad de la Sierra Sur. Licenciatura en Administración Municipal. Profesor-Investigador Instituto de Estudios Universitarios de Puebla. Estudiante de la Maestría en Mercadotecnia.

Por lo tanto el objetivo principal de esta investigación es determinar la relación de las tecnologías de Información y Comunicación (TIC's) en la Comisión de los Derechos Humanos de Oaxaca, con la imagen que proyecta ante los usuarios de los servicios que ofrece este organismo.

1. Marco Teórico

A fin de iniciar el tratamiento de la investigación, es adecuado realizar un análisis previo de la misma, por lo tanto, este estudio se basa en una recopilación de datos que giran alrededor del objetivo principal, ya que no existe una teoría acerca del tema; por lo que se tomaron estudios para destacar de estos, la información más relevante y así ubicar el tema de interés, con la finalidad de sustentar el estudio e interpretar los resultados de la presente investigación.

1.1. Las Organizaciones Autónomas

En primer término se hablará de las Organizaciones Autónomas ya que el estudio se enfocará en la Comisión para la Defensa de los Derechos Humanos de Oaxaca; partiendo de la acepción de autonomía que es "mando propio". Este término hace alusión a un poder de autonormación y autogobierno (Pedroza, 1982:175), poder que tienen entes no soberanos de emitir normas jurídicas.

Es entonces un ente público dotado de personalidad jurídica y patrimonio propio, creado por decreto para no depender del Poder Ejecutivo ni de ningún otro Poder (Legislativo o Judicial), con objeto de actuar con independencia, imparcialidad y objetividad en sus funciones; para efectos presupuestarios y contables, como ejecutores de gasto, están obligados a cumplir con las leyes y normatividad vigentes en las materias; para fines de presentación su información presupuestaria y contable se incluyen en el Sector Central.

En la actualidad existen en México Organismos Autónomos como son el Instituto Federal Electoral (IFE), Banco de México, Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) y actualmente la Comisión para la Defensa de los Derechos Humanos de Oaxaca (CDDHO)

1.2. El valor de la tecnología

En estos momentos, estamos inmersos en un mundo tecnológico en donde existen soluciones para casi todas las necesidades, sin embargo por lo general no se le da el peso suficiente para explotarlo al máximo; todavía existe personal en las oficinas que utilizan las computadoras como máquinas de escribir modernas, sin que dimensionen las bondades que éstas prestan.

Aún más cuando se emplea el término del *Gobierno electrónico* que se refiere entonces a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales (Paes, 2007) que depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los servidores públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales; bajo esta perspectiva el gobierno debe aperturar un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúen tanto los servidores públicos como las aristas del sistema de gobierno.

La *Gobernabilidad Electrónica* también incluye en su definición a los *Negocios Electrónicos*, termino cercano el Comercio Electrónico, en tanto se diferencia en que no sólo se basan en la compra-venta de productos, sino que centran su atención en las necesidades de los clientes y de las organizaciones en general.

Si esto se refleja en los usuarios de los servicios de gobierno, se ayudará de manera significativa a que las respuestas sean expeditas y con veracidad, lo que contribuiría a que se mejore la imagen institucional de los Organismos Autónomos y gobierno en general.

1.3 Imagen Institucional

Por lo que la Imagen institucional permanecerá viva y activa solamente si es estimulada, recordada y comunicada, vigilando su evolución y desarrollo mediante investigaciones permanentes. Una persona puede mediante su imagen trasladar el concepto de la institución que representa por su comportamiento, su forma de atender a las personas y su conocimiento sobre los casos y procesos que se realizan en la Comisión de Derechos Humanos, es por ello que la imagen de percepción y la manera como los demás nos ven se va a convertir en nuestra imagen.

Lo que los demás captan a través de sus cinco sentidos, que pueden actuar de uno en uno o juntos, va a ser traducido en una imagen mental, que será consecuencia de lo percibido. La

imagen mental está relacionada con la psicología, la filosofía, la semiótica, la comunicación y la mercadotecnia, debido a que todas ellas intervienen para formar un criterio sobre imagen pública.

Existe un concepto muy interesante sobre imagen pública que dice "es el proceso coherente de estimulación verbal y no verbal que un vendedor realiza para que un cliente potencial le crea y entonces le compre" (Gordoa, 2003:25) en el caso de la CDDHO se transmite como la forma de ganarse la confianza del solicitante y permitir que los quejosos accedan a que los servidores públicos de la CDDHO lleven los casos de violaciones a las garantías individuales.

Si se quiere un nivel alto de confianza por parte del solicitante que de ahora en adelante se denominará bajo el término de quejoso, se debe demostrar conocimiento sobre su caso y el manejo de las leyes que permitirán darle una respuesta inmediata, por lo que el quejoso desprenderá mayor seguridad del servicio que un abogado le proporcione para resolver su problema; sólo si el quejoso se siente seguro confiará y entonces como institución se obtendrá la credibilidad, aumentando las probabilidades de brindar una mejor impresión a los quejosos y personas en general.

La imagen proyectada a los usuarios del servicio no es un producto estático, absoluto o rígido, es decir, podrá ser dinámica y por lo tanto transformarse, adaptarse o evolucionar conforme lo hagan los factores que integran su relatividad. Lo único que se cuidará cuando la imagen evolucione es que permanezca fiel a su esencia, que siga cumpliendo con la relación confianza- resultado y satisfaciendo las necesidades del quejoso.

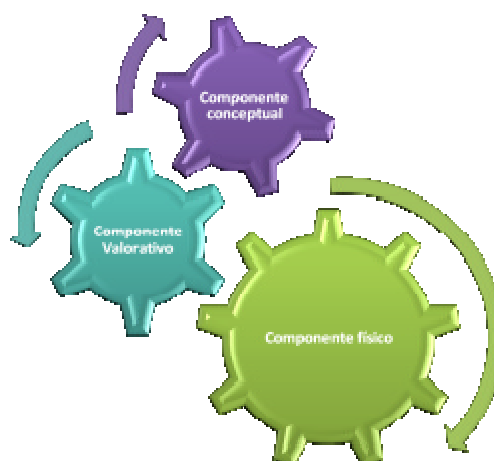
Para crear una imagen institucional fortalecida, se deberá seguir un sistema confiable y efectivo, incluyendo los componentes físicos, conceptuales y valorativos. Esto lleva a definir una imagen física y una conceptual que, actuando juntas, generan una imagen personal de producto, de marca, de empresa o institucional.

Entendiéndose por componente físico a la percepción inicial, que también es llamada imagen formal; lo más importante es contar con elementos que garanticen una opción correcta de la imagen de la organización o de las personas.

El componente conceptual es lo que la empresa quiere transmitir sobre todo lo tangible que es percibido por el usuario y que define la aceptación del servicio.

Por último el componente valorativo es el resultado de la articulación entre el Componente Físico y el Componente Conceptual, como lo muestra la figura No. 1.

Figura No.1. Imagen Institucional

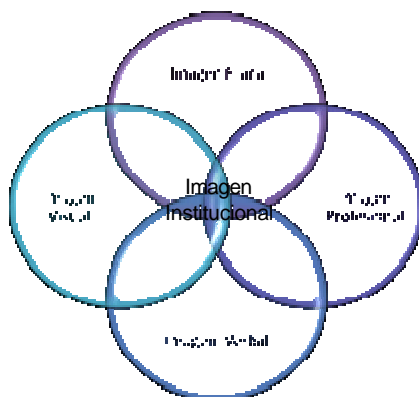


Otra concepción para crear una imagen Institucional es producir cuatro imágenes subordinadas a ella:

- Imagen física. Incluye estímulos procedentes de la apariencia de la Institución y la rapidez con la que solucionan el problema al quejoso. Aquí estarán comprometidos el conocimiento de las leyes, la tecnología que responda en tiempos cortos a las solicitudes de los trabajadores de la institución, la prontitud con la que exista comunicación con las autoridades responsables de atender a los quejosos y la forma con la es atendido el usuario.
- Imagen profesional. Comprende los protocolos del trabajador de la institución durante su contacto con el quejoso y también la forma de manejar una crisis de los usuarios.
- Imagen Verbal. El trabajador proyectará mediante el uso de la palabra y mediante escritos la presentación de los casos y escribir correctamente las propuestas.
- Imagen visual. En la que se incluirán todos aquellos elementos que el trabajador muestre a los quejosos como atenciones, orientaciones, soluciones inmediatas etc.

Por lo tanto este diagrama muestra la relación que tienen estos conceptos alrededor de la Imagen Institucional:

Figura No. 2. Imágenes subordinadas a la imagen institucional



En conclusión la imagen pública (Gordoa, 2003: 31) es un resultado y por lo tanto está provocada por algo; dicho de otra manera, es el efecto de una o varias causas. Estas causas siempre serán externas, ajenas al individuo y el efecto será interno, ya que se produce dentro del mismo individuo, en su mente. El efecto producido dependerá de la coherencia de las causas. En este sentido siempre nos referiremos a la imagen en su carácter mental.

Asímismo la imagen producirá un juicio de valor en quien la concibe, por lo que su opinión se convertirá en su realidad. Dicha realidad no tiene forzosamente que ser verdadera ni corresponder a la realidad de la fuente emisora por lo que estaríamos frente a una realidad "ficticia" estrictamente individual, es decir, ante una imagen individual; esta situación es la causa del típico conflicto que todos hemos vivido cuando hemos confrontado lo que somos con lo que queremos ser.

Cuando la imagen mental individual es compartida por un público se transforma en una imagen mental colectiva dando paso a la imagen pública.

Basados en todo lo antes expuesto se concluye que una imagen pública será la percepción compartida que provocará una respuesta colectiva unificada.

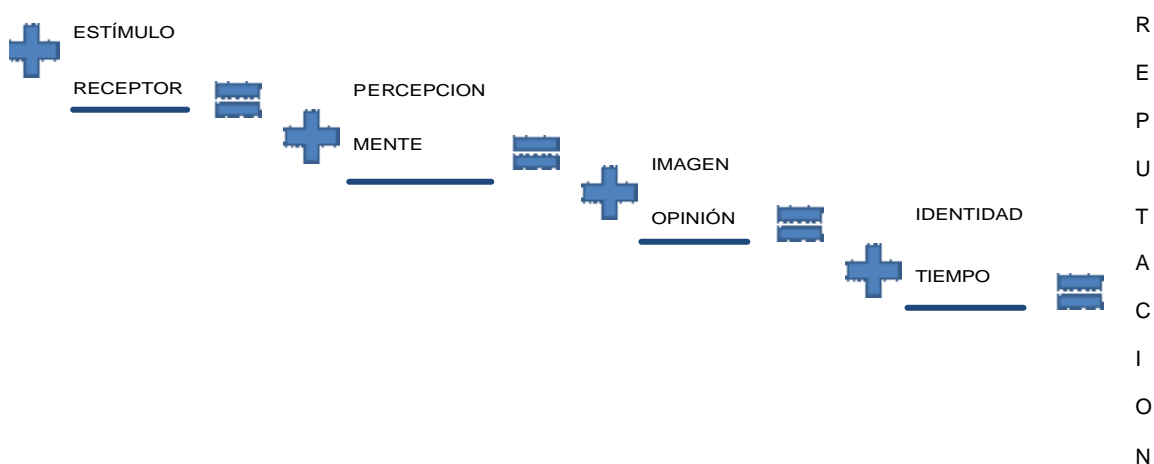
1.3.1. Ecuación de la imagen

De acuerdo con lo anterior, los estímulos emitidos por algo o alguien generarán percepción que se traducirá en imagen (Gordoa, 2003:34) y que se convertirá en la identidad y verdad particular de quien lo ha percibido.

La forma por sí sola de la imagen carecerá de sustento y necesitará del fondo para no derrumbarse. Así que el pensar que crear y cuidar una imagen es un acto, falseado, materialista, superficial o vanidoso es lo primordial; al contrario se trata de un proceso que no podrá nunca contrariar o ser ajeno a la esencia y cuya misión será poner en armonía el fondo y la forma de una persona o institución para potenciarla de tal manera que pueda ser identificada positivamente.

Como se trata de una secuencia de ideas difícil de seguir verbalmente, se retoma la ecuación matemática según Gordoa:

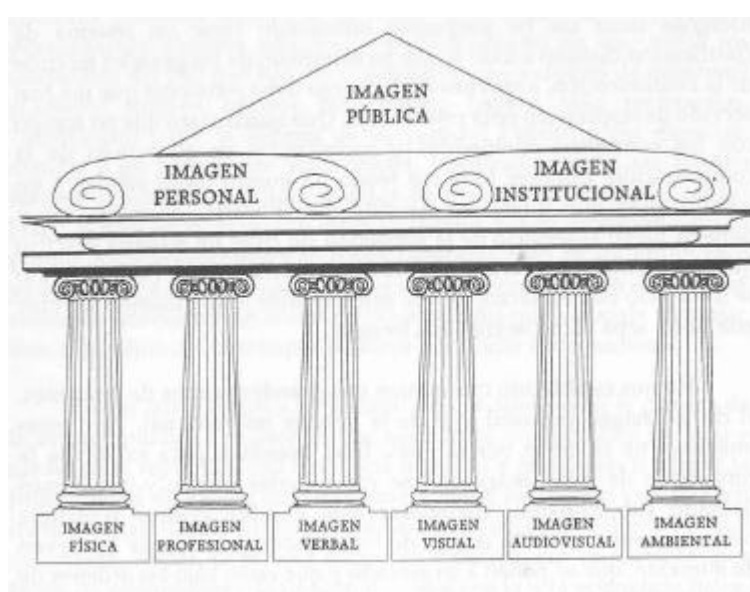
Figura No. 3. Ecuación matemática de la percepción



Por lo tanto la imagen es percepción que se convierte en la identidad y con el tiempo en la reputación de una institución; entendiendo a la reputación como, la opinión que la gente tiene de una persona o institución y que se ha forjado con el tiempo.

Para esta investigación se retomarán los dos grandes grupos de imágenes, el de la imagen personal y la institucional que no se crean por sí solas; necesitan para existir de la conjunción de otras imágenes que van a darles cuerpo y que se han denominado subordinadas por que transmite perfectamente que están debajo de los grandes grupos, que les sirven de alimento, que se ponen a su servicio y que están bajo las órdenes de sus requerimientos como se muestra en la figura No. 4.

Figura No. 4. Esquema descriptivo de la imagen pública



Esto significa que para existir una imagen personal deberán antes integrarse las subimágenes: físicas, verbales, visuales, audiovisuales, ambientales y profesionales del individuo y que otro tanto igual deberá existir para el caso de una imagen institucional.

Estos conceptos en las grandes urbes son entendidos y llevados a la práctica de manera común, quizás por la cultura de los países de primer mundo en donde las industrias y empresas por la competencia se mantienen actualizando en sus procesos de atención al público, pero en el estado de Oaxaca y en materia de servicios públicos como lo es la CDDHO no existe de manera integral.

2. Marco metodológico

Cabe mencionar que debido al tipo de investigación correlacional de este estudio el objetivo es exponer la relación entre las Tic's y la imagen institucional de la CDDHO, una vez finalizada la investigación entre estas dos variables se procederá a mostrar los resultados obtenidos.

2.1. Diseño de la Investigación

El diseño de la presente investigación será de tipo *experimental*; ya que se observarán las situaciones existentes dentro de las áreas de estudio en la CDDHO en su ambiente natural, así como a los usuarios de los servicios que aquí se ofrecen;

Este estudio a su vez es de tipo *transaccional*, ya que la recolección de información se hará en un solo momento y en un tiempo único; además de que en este tipo de diseño experimental se describirán las variables y analizarán su incidencia e interrelación en un momento dado.

Por su método, la investigación es deductiva, debido a la naturaleza de atención a los usuarios para medir la imagen institucional no deben tener el mismo peso, por ello se dividen sus porcentajes de valor como sigue:

Cuadro No. 1. Dimensiones de la imagen Institucional

| Concepto | Interno | Externo |
|--------------------|-------------|-------------|
| Imagen Física | | 7% |
| Imagen Profesional | 31% | 24% |
| Imagen Verbal | | 2% |
| Imagen Visual | | 7% |
| Imagen Audiovisual | 42% | 35% |
| Imagen Ambiental | 27% | 7% |
| Total | 100% | 100% |

El cuadro anterior, describe una valoración interna tomando en cuenta los factores de los trabajadores en sus áreas de adscripción, por lo tanto el orden de importancia es:

| | |
|---------------------------|--|
| Imagen Audiovisual | El conocimiento que tienen los trabajadores sobre el uso de la tecnología en su trabajo. |
| Imagen Profesional | El conocimiento que tenga en relación al trabajo asignado y su aptitud. |
| Imagen Ambiental | Por el lugar en donde realiza sus actividades, es decir, si tiene las herramientas necesarias para realizarlo. |
| Imagen Visual | Si conocen los objetivos de la institución, su filosofía institucional, sus responsabilidades y derechos que tienen. |
| Imagen física | La imagen de los directivos y jefes inmediatos y de ellos que sea apropiada para a las funciones que desempeñan. |
| Imagen verbal | Es la forma en que la institución se comunica con sus empleados. |

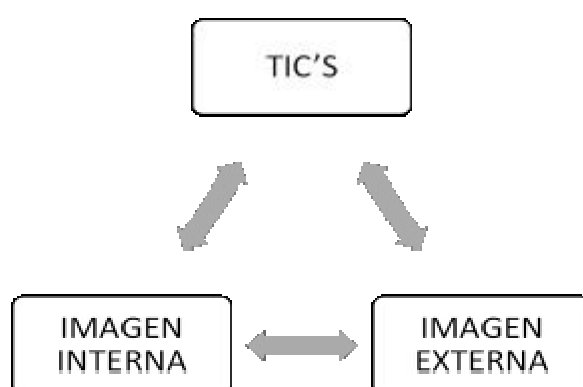
En cuanto a la valoración externa se consideró lo que los usuarios de los servicios perciben de la comisión, enumerándolos por orden de importancia:

| | |
|--------------------|---|
| Imagen Audiovisual | La percepción que tiene el público en general en los medios de comunicación sobre las actividades de la CDDHO. |
| Imagen Profesional | Por la manera en que se han resuelto las quejas y peticiones de los usuarios de los servicios que se ofrecen en la CDDHO. |
| Imagen Verbal | La percepción de los usuarios en cómo se les ha explicado, atendido y ayudado en la solución de sus problemas. |
| Imagen Visual | La percepción del público en general sobre lo que la CDDHO imprime en catálogos, folletos, trípticos y medios electrónicos. |
| Imagen Física | La percepción de los usuarios de la CDDHO sobre el personal que le atendió. |
| Imagen Ambiental | La percepción de los usuarios de la CDDHO sobre las instalaciones. |

Es por ello que se ha diseñado una propuesta de análisis metodológico para medir la imagen tanto interna como externa de la institución quedando de la siguiente manera:

En la figura No.5 se observa un constructo formado por dos variables (La imagen Institucional y las TIC'S). Las dimensiones de la imagen Institucional serán la imagen interna y la externa. El procedimiento de medición de la imagen institucional constituye una de las principales aportaciones de la investigación, el cuál se detalla posteriormente.

Figura No. 5. Relación TIC'S con la Imagen Institucional



Por lo tanto la imagen interna se connotará como:

$$li = (ip*31\%) + (ia*42\%) + (iam*27\%)$$

En donde:

li= Investigación Interna

ip=Imagen Profesional Interna

ia= Imagen Audiovisual Interna

iam= Imagen Ambiental Interna

le=Investigación Externa

Por lo que respecta a la imagen externa la expresión será:

$$le = (ef*7\%) + (ep*24\%) + (ev*20\%) + (eiv*7\%) + (ea*35\%) + (eam*7\%)$$

En donde:

ef=Imagen Física Externa

ep=Imagen Profesional Externa

ev= Imagen Verbal Externa

evi= Imagen Visual Externa

ea= Imagen Audiovisual Externa

eam= Imagen Ambiental Externa

Para obtener la medición de la imagen institucional de acuerdo a la propuesta de las ecuaciones matemáticas, se llevó a cabo el diseño del instrumento idóneo para recolectar la información requerida para la investigación.

La unidad de análisis serán los usuarios de los servicios de la CDDHO, es decir, una población infinita por lo que se utilizó la siguiente fórmula con un total de 384 usuarios de los servicios.

$$n = Z_{\alpha}^2 \frac{p \cdot q}{i^2}$$

En donde:

n Tamaño muestral

Z Valor correspondiente a la distribución de Gauss.

p Prevalencia esperada del parámetro a evaluar. Probabilidad de éxito

q 1-p (Si p=50%, q=50%) probabilidad de error

i Error que se prevé cometer.

$$n = (1.96)^2 \times 0.50 \times 0.50 / (0.05)^2$$

$$n = 384$$

Para determinar la imagen interna la población sujeta de estudio es el personal de la CDDHO. Dicha selección de personal es de acuerdo a sus actividades administrativas, la atención del público y el grado de responsabilidad en la toma de decisiones, de los empleados de la CDDHO que trabajan con sistemas de cómputo y que tienen atención al público en general son 48 por lo que no es necesario una muestra sino un censo;

diseñándose un cuestionario sobre el uso de la tecnología para la atención de los usuarios de los servicios de la CDDHO.

3. Conclusiones

La presente investigación muestra un análisis metodológico de la evaluación de la imagen institucional y su relación con la tecnología en el sector público; principalmente en las organizaciones autónomas (CDDHO) que actúan con independencia, imparcialidad y objetividad en sus funciones.

Lo anterior con la finalidad de vislumbrar si el uso correcto de la tecnología generará una percepción idónea de la Institución o existen otros elementos que generan la desconfianza e inseguridad de los usuarios de los servicios de la CDDHO.

Asimismo se identificarán los indicadores que reflejen menor puntuación y que darán la pauta para una toma de decisiones correcta en beneficio de la población y por consiguiente de la Institución.

Cabe señalar que es una propuesta de evaluación a las instituciones públicas, sin embargo es perfectible y podrá ser utilizada no sólo en este sector sino que podrá ser adecuada para hacer un análisis en el sector privado ya que las dimensiones que se analizan se utilizan en ambos sectores; además de que la información obtenida generará un parámetro de aceptación por parte de los usuarios de este tipo de organismos.

Fuentes Bibliográficas

Ciudades Digitales Programa Ciudades Digitales en España: Extremadura, la más subvencionada. [en línea] Disponible en: <http://www.gobiernodigital.org.ar/texto.asp?are=19&idf=650> [2007, 17 de diciembre].

PEDROZA de la Llave Susana Thalía (1982). *Los Órganos constitucionales autónomos en México.*

PÁES, Ángel (2003), *Gobierno electrónico y administración pública local.* [en línea] disponible en: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n35/apaezmneuman.html> [2007, 29 de diciembre]

GORDOA, Victor. (2007). *Imagen vendedora.* Ed. Grigalbo. México.