UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERRECTORADO ACADÉMICO
ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE INGENIERÍA
MAESTRÍA EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Trabajo de Grado de Maestría

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC) EN LA GESTIÓN ESTRATEGICA DE LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS VENEZOLANAS

Presentado por
Dámaso Payares
para optar al título de
Magíster en Sistemas de Información

Tutor
Alberto Rodríguez

Caracas, mayo 2012

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS..... IV

ÍNDICE DE TABLAS..... V

ÍNDICE DE GRÁFICOS..... VI

RESUMEN..... 1

INTRODUCCIÓN..... 4

CAPÍTULO I..... 6

Planteamiento del problema..... 6

Formulación del problema..... 8

Objetivos..... 9

Justificación e importancia de la investigación..... 9

Alcance..... 13

Operacionalización de las variables..... 15

CAPÍTULO II..... 15

Antecedentes de la investigación..... 18

Bases teóricas..... 21

CAPÍTULO III..... 53

Nivel de la Investigación..... 53

Diseño de la Investigación..... 53

Población y Muestra..... 55

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos..... 57

Validez del instrumento..... 58

Confiabilidad del Instrumento..... 58

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos..... 59

CAPÍTULO IV..... 63

Resultados de la técnica de la observación..... 64

Conclusiones de la técnica de la observación..... 74

Resultados de la encuesta aplicada a los directivos de las cooperativas financieras..... 76
Técnica de análisis documental..... 91
Encuesta aplicada a los expertos cooperativistas..... 98
CAPÍTULO V..... 101
Conclusiones..... 101
Recomendaciones..... 107
Cuadro resumen relación variables, conclusiones y recomendaciones..... 109

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA	NOMBRE	PÁG
1	Tendencias del uso de Internet en la población Venezolana...	25
2	Los Servicios Web en funcionamiento.....	26
3	Gasto total del e-commerce en LATAM.....	28
4	Modelo de Burn sobre innovación y uso de las TI.....	34
5	Modelo estratégico de las TIC.....	41
6	Madurez de las TIC en la Organización.....	42
7	El coeficiente de Alfa de Cronbach.....	58
10	Portal Web CECONAVE.....	68
11	Portal Web Cooperativa San José Obrero.....	69
12	Herramientas Portal Web Cooperativa San José Obrero.....	70
13	Blog de la cooperativa CECOSESOLA.....	71
14	Portal Web Cooperativa Financiera del Centro.....	73
15	Herramientas Portal Web Cooperativa Financiera del Centro..	74
16	Herramientas tecnológicas Portal Web COFIVE.....	76
17	Herramientas Portal Web Cooperativa COFIVE.....	76
18	Distribución del acceso de los productos y servicios ofrecidos mediante servicios Web.....	77

ÍNDICE DE TABLAS

TABLA	NOMBRE	PÁG
1	Explicación de los siete principios cooperativos, según ACI...	44
2	Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento.	58
3	Cuadro comparativo herramientas TIC en las cooperativas financieras venezolanas.....	64
4	Cuadro resumen relación variables, conclusiones y recomendaciones.....	110

ÍNDICE DE GRÁFICOS

INDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO	NOMBRE	PÁG
1	Herramientas tecnológicas utilizadas por las cooperativas financieras venezolanas.....	63
2	Distribución de la utilización del portal Web para ofrecer productos y servicios.....	76
3	Distribución del acceso de los productos y servicios ofrecidos mediante servicios Web.....	77
4	Distribución manuales e instructivos en el portal Web de la organización.....	78
5	Resultados del proceso de afiliación de los nuevos asociados a través del portal Web.....	79
6	Distribución de los resultados consulta de estado de cuenta en línea.....	80
7	Distribución plataforma para realizar pago mediante Internet.....	81
8	Resultado realizar inversiones en las carteras ofrecida por las cooperativas.....	81
9	Distribución gestión de operaciones financieras en línea...	82
10	Distribución utilización de las herramientas Web 2.0.....	84
11	Distribución de la utilización de las herramientas Web 2.0 para dar a conocer los productos y servicios.....	85
12	Distribución del uso de los sistemas de información para llevar registro de las actividades efectuadas en las cooperativas.....	86
13	Escala de distribución de automatización de los procesos de la organización cooperativa.....	87

14	Distribución de ajustes de los sistemas de información a la naturaleza de la organización, según las normativas que la regulan.....	88
15	Distribución herramientas TIC en la eficiencia de los procesos de la organización.....	89
16	Distribución utilización de ERP y CRM en la gestión de las cooperativas financieras.....	90

RESUMEN

El objetivo del presente Trabajo Especial de Grado, es llevar a cabo una investigación enfocada en el análisis y caracterización en la utilización de las tecnologías de información y comunicación en la gestión estratégica de las cooperativas financieras del país; fundamentada en determinar el impacto que éstas han tenido en el desempeño de las actividades de este tipo de organización. La investigación responderá a las interrogantes de cómo se utilizan las herramientas de tecnologías de información y comunicación y los resultados obtenidos en la gestión de estas organizaciones; en virtud, que éstas son consideradas herramientas generadoras de ventajas competitivas.

Sin embargo, más allá de revisar, analizar y realizar la caracterización el uso de las tecnologías de información y comunicación, se pretende establecer lineamientos que sean abordados por las cooperativas financieras, que sirvan de referencia en la utilización de las herramientas tecnológicas de acuerdo a las necesidades, en función de apoyar a la gestión del negocio.

Para llevar a cabo este trabajo, se plantea realizar una investigación de nivel descriptivo, acompañado con un diseño de investigación de campo que permitirá recabar la información del objeto de estudio, adicionalmente como estrategia de investigación, se complementará con el diseño bibliográfico que permita recabar información de estudios realizados previamente y que se relaciona con el presente trabajo de investigación, así se contará con los datos primarios recolectados directamente de la realidad y los datos secundarios provenientes de otras investigaciones.

La investigación se desenvolverá en dos ámbitos de la realidad del objeto de

estudio, el cual estará constituido los actores (personas que están directamente relacionadas en el ambiente cooperativista) y bibliográficas (publicaciones de instituciones como: Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (COLAC), Confederación Alemana de Cooperativas, mejor conocida por sus siglas en Alemán (DGRV), personal del medio académico, publicaciones realizadas por las cooperativas, entre otras que estén enmarcado bajo el diseño bibliográfico); asimismo, se contará con expertos (personas con amplia trayectoria en el mundo de las cooperativas financieras y que también están relacionados con el ámbito académico).

Para la población y muestra se determinó que se utilizará el muestreo intencional, es decir, se seleccionaron intencionalmente de acuerdo a unas características que deben cumplir para el objeto de estudio (cooperativas ubicada en regiones distintas del país y por ende cada una de ellas posee características particulares de acuerdo a la región, pero que deben cumplir con aspectos comunes en cuanto al tipo de organización objeto de estudio).

Para las técnicas e instrumento de recolección de datos se utilizará la entrevista apoyada con el instrumento del cuestionario, mediante el cual se obtendrán los datos primarios que permitirán asegurarse de las condiciones de levantamiento de información, este cuestionario estará conformado por preguntas cerradas, establecidas mediante preguntas de selección simple, dicotómicas, selección múltiple, preguntas acotadas y tipo Likert. También se establecerán preguntas abiertas para ser aplicada a expertos del cooperativismo financiero en Venezuela, lo cual le dará mayor independencia en sus respuestas. Para reforzar la recolección de datos se utilizará la técnica de la observación a los fines de efectuar contraste entre lo recabado directamente de la técnica de la encuesta contra lo obtenido mediante la técnica de la observación

Una vez recabado los datos primarios, se complementará con el diseño bibliográfico, para la obtención de datos secundarios, mediante el cual se sintetizará toda información publicada en referencia a las tecnologías de información y comunicación en las cooperativas financieras.

La ejecución de esta investigación conllevará a establecer conclusiones acerca del impacto que ejercen las TIC, en la consecución de los objetivos organizacionales de las cooperativas financieras, las cuales, por su naturaleza, tienen una diferencia con respecto a las empresas privadas y públicas, debido a que los asociados cumplen el rol de propietarios y usuarios a las vez.

Palabras Claves: Tecnologías de información y comunicación, cooperativas financieras, gestión estratégica.

INTRODUCCIÓN

En los últimas décadas la sociedad ha experimentado una serie de cambios, promovido por el dinamismo en los ámbitos de tendencias tecnologías, reglas de mercados, política, educación y en los mismos procesos de las relaciones humanas mediante la transformación cultural; esto es debido a factores como la reducción de las barreras de comunicación y el mejoramiento de los procesos de mercadeo y negociación de productos y servicios, afianzando conceptos del mundo sin fronteras, mejor conocido como el proceso de globalización.

La creciente demanda de la utilización de Internet y demás herramientas asociadas a las TIC permiten a las organizaciones aumentar los niveles de comunicación y promoción de sus productos servicios. En Venezuela se determinó por estudios recientes que Internet ha penetrado en todos los estratos de la sociedad venezolana. En consecuencia, el nivel de acceso a estas herramientas tecnológicas ha incrementado la utilización de las TIC en las distintas instancias, lo cual ha abierto un abanico de oportunidades y ventajas en los distintos sectores de la sociedad.

Es importante destacar, que los cambios tecnológicos involucran la ejecución de actividades enfocadas a ajustes de los procesos del negocio; a los fines de adecuarlas a las nuevas realidades y exigencias del entorno, enfocadas a simplificar y mejorar los procesos de las organización, permitiéndole de esta manera ser,

competitivas en función del aprovechamiento de las oportunidades generadas a raíz de estos cambios.

Sin embargo, para adecuarse y ajustarse a las transformaciones del entorno, es necesario utilizar las herramientas tecnológicas acordes a las exigencias del negocio y en función de proveer servicios de calidad a los clientes, deben utilizar las técnicas y herramientas congruentes a sus necesidades tecnológicas e implantar las herramientas y sistemas de información, que permita ser dinámica y eficiente.

Las asociaciones cooperativas son organizaciones que requieren de la constante dinámica entre los socios cooperativistas y la comunidad, orientado a crear la sinergia necesaria para su funcionamiento, de acuerdo a su naturaleza, por ser empresa del sector denominado de economía social, es importante para estas utilizar las herramientas necesarias para ampliar los canales de comunicación e interacción para aumentar la participación de los socios en actividades inherentes al cooperativismo. Por lo tanto, las organizaciones cooperativas tienen establecidas objetivos, las cuales deben contar con herramientas necesarias que le permitan generar mayor eficacia y eficiencia en los procesos, estas herramientas deben estar orientadas a la gestión desde los distintos niveles de la organización.

El motivo principal de esta investigación es analizar la utilización de las tecnologías de información y comunicación y cómo se ajustan a las necesidades de las cooperativas financieras de Venezuela y la aplicación enfocadas a coadyuvar en gestión

estratégica en este tipo de organización. Como base para estudio, se seleccionó organizaciones cooperativas de relevancia, que garanticen que son organizaciones con amplia trayectoria comprobada en la rama económica; asimismo, deber ser asociaciones cooperativas que han realizado aporte mediante innovaciones, que cada una de ella ha supuesto para las organizaciones cooperativas.

En tal sentido, las cooperativas financieras objeto de estudio abarcará ciudades como Valencia, Puerto Cabello, Punto Fijo, Coro, Barquisimeto y San Carlos, que son fundamentales en el desarrollo económico y social del país, lo que permitirá determinar las características y efectos que tienen adicionalmente la ubicación geográfica. Con todo lo señalado anteriormente, el siguiente trabajo de investigación está estructurado en varios capítulos que representan la estructura de las fases de investigación, análisis y procesamiento de los datos obtenidos en el transcurso de la investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

La capacidad de competir de las organizaciones, en gran medida se apoya en la utilización de herramientas que simplifiquen y faciliten los procesos, una de estas herramientas está conformada por TIC que, además de contribuir a generar ventajas competitivas y maximizar los beneficios, coadyuvan a la permanente innovación. En efecto, el avance de las tecnologías ha significado una evolución para muchos sectores empresariales incluso como parte del negocio mismo, en virtud de que habilitan a las organizaciones, en una forma más eficaz y eficiente, para el establecimiento de contacto con compradores, vendedores, proveedores, clientes y toda su cadena de relaciones asociada al negocio.

En tal sentido, para las organizaciones es importante establecer la relación entre el negocio y la tecnología, es decir, mantener una alineación de las TIC con la razón económica de la empresa, a los fines del cumplimiento de los objetivos de la organización, mediante el uso eficiente de los recursos en el marco de la dirección estratégica. Esta dirección estratégica, según Fabregas, J. (2009), "tiene como propósito: establecer el liderazgo, las estructuras organizativas y procesos necesarios para asegurar que TI apoye el logro de los objetivos y las estrategias de las empresas" (p. 19).

Dentro de este marco organizacional soportado en las TIC, se encuentran también las cooperativas financieras, empresas donde sus usuarios son a la vez sus propietarios; ellas mantienen una continua interacción entre sus asociados y su entorno como parte de sí mismas, por lo que son sensibles a los cambios que se producen y deben disponer de mecanismos de adaptación, en virtud de que tales cambios se traducen en amenazas y oportunidades que tienen que enfrentar de manera exitosa. Para tal fin, los asociados deben propiciar un proceso de aprendizaje colectivo que permita detectar los puntos fuertes y débiles de la organización tanto en su rol de cliente como en su rol de inversionista, para ello potenciar una serie de recursos y capacidades valiosos como base para facilitar el desarrollo de sus estrategias, en la cual las TIC conforman un recurso valioso para su desempeño.

En el caso particular de las cooperativas financieras, en el país ha representado el acceso crediticio y la participación en actividades financieras de sus asociados, lo que constituye una forma de intensificar la economía social, sobre todo en un sector de la población que ha quedado al margen del acceso de los productos y servicios de las instituciones financieras o que los mismos no se adaptan adecuadamente a sus necesidades. Desde esta perspectiva, las cooperativas financieras en Venezuela juegan un útil papel en la prestación de este servicio, aunque el ámbito de competencia de ellas esté limitado a operaciones de ahorro y crédito exclusivamente a sus asociados y con el dinero proveniente de los mismos.

Al respecto debe señalarse, que en virtud de que las organizaciones cooperativas, en particular las financieras, deben realizar operaciones las cuales inevitablemente están envueltas en riesgos implícitos de este tipo de negocio. Sin embargo, interactuar e interconectarse mediante

las nuevas herramientas de TIC les permite llevar a cabo un mayor intercambio de información, y en efecto, reducir tal incertidumbre; dado a la premisa que expresa que el grado de incertidumbre es inversamente proporcional a la cantidad de información. No obstante, la organización debe estar en capacidad de transformar esa información en conocimiento, materia prima en la toma de decisiones que se lleva a cabo durante la gestión de la organización, la cual debe traducirse en resultados positivos.

A pesar de lo precedentemente expuesto, relativo a las ventajas de las TIC para las organizaciones, particularmente en el logro de la innovación, en la optimización de la eficacia y eficiencia de la gestión de sus procesos, servicios y productos de las organizaciones y, en la reducción de los riesgos y amenazas a la información; el reto que tienen las cooperativas financieras venezolanas es como usar adecuadamente las TIC en su gestión estratégica para lograr la prestación de servicio de calidad a sus asociados y que representen seguridad de las mismas.

Formulación del problema

En virtud de lo anteriormente señalado y a los fines de concretar la situación y plantear el problema a estudiar en esta investigación se formulan a continuación las interrogantes correspondientes.

- ¿Cuáles herramientas de las TIC se usan y cómo se aplican en la gestión estratégica de las cooperativas financieras venezolanas?

Lo cual lleva a la necesidad de responder a las siguientes interrogantes.

- ¿Qué metodologías, tecnologías y procesos que comprenden la TIC, están asociadas a las cooperativas financieras venezolanas?
- ¿Cómo se usan las herramientas de gestión, basadas en

tecnologías de la información y la comunicación, en las cooperativas financieras?

- ¿Qué elementos de gestión estratégica inciden en el uso de las TIC en las cooperativas financieras?

- ¿Qué lineamientos se podrían establecer para apoyar a las cooperativas financieras en Venezuela?

Objetivos

A continuación se presenta el objetivo general y los objetivos específicos del presente proyecto de Trabajo Especial de Grado.

Objetivo General

Evaluar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la gestión estratégica de las cooperativas financieras en la Venezuela actual.

Objetivos Específicos

- Investigar las metodologías, tecnologías y procesos que comprenden las TIC, en el contexto de las cooperativas financieras venezolanas.

- Caracterizar el uso de herramientas de gestión, basadas en tecnologías de la información y la comunicación en las cooperativas financieras venezolanas.

- Analizar los elementos de la gestión estratégica que inciden en el uso de las TIC en las cooperativas financieras venezolanas.

- Presentar un conjunto de lineamientos que sirvan de apoyo a las cooperativas financieras venezolanas.

Justificación e importancia de la investigación

Todas las organizaciones bien sean con o sin fines de lucro, están obligadas "per se" de hacer uso de los recursos que le permitan lograr altos niveles de competitividad, aumentar la eficiencia y eficacia y lograr su permanencia en el modelo de negocio o actividad a la cual pertenece, incorporando elementos de innovación y el mejoramiento continuo de sus procesos.

Se debe resaltar que, en la actualidad, las TIC están presentes en cada una de las actividades diarias tanto en nuestros hogares como en el ámbito organizacional; y su utilización, supone obtener ventajas competitivas al emplear nuevos canales y medios de comunicación, que proporcionan una mejor capacidad de interrelación con sus grupos de interés: clientes, proveedores, trabajadores, accionistas, asociados entes públicos e inclusive con sus propios competidores.

También hay que señalar que estas herramientas informáticas incrementan la rentabilidad y algunas de ellas son de fácil y rápida asimilación por parte de los usuarios, dándose el caso de llegar a reemplazar total o parcialmente a un determinado servicio tradicional, como ejemplo, se puede señalar al correo electrónico que reemplazó en buena medida la utilización del correo postal, reduciendo sustancialmente las barreras de comunicación de instituciones y personas.

Dentro de esta perspectiva, asociada a la importancia del uso de las TIC en el ámbito de las cooperativas financieras, se pueden citar también el comercio electrónico y las redes sociales, las cuales representan una oportunidad de dar a conocer sus productos y servicios, un abanico de oportunidades a ser explotado por estas

organizaciones. En torno a este aspecto, vale decir que una vez que se dan a conocer tales productos y servicios, es posible establecer el proceso de negociación haciendo uso del comercio electrónico, sobre la base de no requerir mayor infraestructura física, si no más bien la utilización de los elementos que ofrecen las TIC.

En tal sentido, las organizaciones cooperativas se pudieran alinear con mayor facilidad a su dirección estratégica mediante el uso de las TIC, lo que adicionalmente les proporcionaría una vía de integración que le es consustancial para su desarrollo a futuro; de tal forma de obtener ventajas competitivas, aumentar los niveles de eficiencia e innovación frente a los grandes cambios en que se ve envuelta la economía actualmente, y finalmente, para reducir los riesgos y amenazas al logro de niveles óptimos en sus rendimientos financieros. Todo esto se puede lograr en el marco de la gestión estratégica de la cooperativa; al respecto es oportuno citar a Bastidas-Delgado (2007), que define estrategia cooperativa como "trazar el conjunto sinérgico de planes y acciones que la cooperativa debe poner en práctica para lograr sus objetivos en un medio ambiente cambiante, gracias a sus propias transformaciones y las ventajas comparativas que le proporciona su especificidad cooperativa" (p. 70).

Al considerar este concepto de estrategia cooperativa, se puede establecer la importancia para las cooperativas financieras de hacer uso estratégico de las herramientas tecnológicas en virtud de que permiten lograr las transformaciones que el ambiente organizacional demanda en el día a día. En efecto, el referido autor señala que "la gestión es, entonces, consecuencia de la estrategia pero en permanente retroalimentación, se influyen mutuamente transformándose en la misma medida que operan; mediante esa retroalimentación la estrategia

y la gestión garantizan los objetivos trazados" (p. 72). Desde esta óptica, la estrategia de las cooperativas requiere ser actualizada continuamente, proceso que se facilitaría mediante el uso de las TIC.

Desde el punto de vista social, el trabajo de investigación está enmarcado dentro de los elementos que conforman la denominada economía social, la incorporación de las TIC en las organizaciones cooperativas financieras impactará favorablemente: los procesos de comunicación e información de personas y organizaciones, las estructuras organizativas, las relaciones con los asociados, los vínculos con una extensa red de contactos en el exterior y las alianzas con otras organizaciones.

Desde la perspectiva teórica, este estudio contribuye a establecer y describir una estructura de relaciones entre los diferentes agentes y situaciones que definen variables fundamentales de las TIC, y de la gestión estratégica de las cooperativas financieras venezolanas; a la vez podrá estimular a otros investigadores a seguir ampliando en futuros estudios de este tema.

Desde el punto de vista metodológico, este trabajo sugiere la utilización o aplicación de un método y de una técnica para abordar problemas de gestión estratégica de las cooperativas financieras mediante las TIC, y sirve de aporte en otras investigaciones que aborden problemas similares. Además, proporcionará un instrumento que permitirá determinar la metodología, tecnologías, procesos y uso de herramientas de gestión en el marco de las TIC, por parte de las cooperativas financieras venezolanas.

Desde el punto de vista práctico, esta investigación contribuirá a la

solución de problemas del uso de las TIC en las cooperativas financieras venezolanas que las afectan directa o indirectamente, y que al no consolidarse constituyen un riesgo para el cumplimiento de su misión.

Se pretende que los resultados del presente trabajo signifiquen un aporte a una compleja realidad cuya caracterización generan indicios, elementos de juicio, evaluaciones parciales y nuevas interrogantes sobre la gestión estratégica en las cooperativas financieras, también se aspira que el resultado de la investigación debe arrojar una serie de lineamientos que estas organizaciones podrían considerar como alternativas para reducir costos asociados a los procesos y como una tendencias para reducir la denominada brecha digital que caracterizan a los países en vías de desarrollo, pero en correspondencia con el modelo de negocio. Este resultado debe significar un aporte a una compleja realidad cuya caracterización genera indicios, elementos de juicio, evaluaciones parciales y nuevas interrogantes sobre la gestión de cooperativas financieras mediante el uso de las TIC.

Alcance

Tal como lo expresan los objetivos del trabajo de investigación, el alcance de éste, estará condicionado en realizar la evaluación de cómo las organizaciones cooperativistas enfocadas al área financiera, aplican y hacen uso de las tecnologías de información y comunicación en la gestión estratégica, así como el impacto directo que las TIC ejercen en la consecución de los objetivos y metas organizacionales; para establecer el ámbito acción de la investigación, se definen como las cooperativas objetos de estudio aquellas que tengan una amplia trayectoria como organizaciones del movimiento cooperativistas de Venezuela. Adicionalmente, debe poseer un número significativo de

asociados, por otro lado para realizar la investigación se seleccionará a cooperativas que estén dispuestas a facilitar el acceso a la información.

Este trabajo de investigación no pretende proveer de un marco de referencia en la utilización de herramientas tecnológicas en las cooperativas financieras venezolanas, de acuerdo al resultado obtenido en evaluación efectuada a la aplicabilidad de las herramientas de las TIC en el contexto de las cooperativas financieras ubicadas en Venezuela, ni determinar qué cooperativas financieras son eficaces y cuáles no lo son. Tampoco pretende proporcionar un modelo de gestión estratégica alternativo a los existentes en las cooperativas objeto de estudio. Con esta investigación, se pretende contribuir al conocimiento de cómo se esta realizando el uso y aplicación de las TIC en las organizaciones cooperativistas y presentar un conjunto de lineamientos que puedan ser usadas por las cooperativas financieras.

La investigación pretende obtener el resultado del uso de las TIC por parte de estas organizaciones, así cómo las mismas pueden emplear el conglomerado de herramientas que engloba las TIC, a fin que la gestión estrategia, se enlace en la consecución de los objetivos y metas propuestos.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			
Objetivos específicos	**Dimensión**	**Variables**	**Indicador**
Investigar las metodologías y procesos que comprenden la TIC, en el contexto de las Cooperativas Financieras Venezolana.	Metodologías y procesos TIC	Administración de servicios TI	1. Desempeño de los sistemas de información 2. Disponibilidad de los servicios 3. Reducción de fallas en la infraestructura de TI
		Planeación y organización	1. Equipamiento de acuerdo a las necesidades tecnológicas 2. Mejorar la plataforma tecnológica 3. Adquisición equipos de computación y servicios TI 4. Ejecución de proyectos TI 5. Reducción de gastos operativos 6. Identificación de los elementos de los costos y sus categorías

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			
Objetivos específicos	**Dimensión**	**Variables**	**Indicador**
Caracterizar el uso de herramientas de gestión, basadas en tecnologías de la información y la comunicación en las cooperativas financieras.	Aplicación de las TIC con los procesos medulares de la organización	Sistema de información ajustado a las necesidades de la organización	1. Cantidad de sistemas de información de gestión financiera 2. Cantidad de procesos automatizados 3. Utilización de las TIC para la promoción y el mercadeo de productos y servicios 4. Porcentaje de frecuencia de uso herramientas Web 2.0
		Impacto de las TIC en el negocio	1. Satisfacción de los asociados 2. Beneficios de los asociados 3. Índice de comercialidad 4. Incremento de los asociados
Analizar los elementos de gestión estratégica que inciden en el uso de las TIC en las Cooperativas Financieras.	Elementos de Gestión estratégica TI	Alinear el uso de las TIC con el negocio	1. Utilizar las TIC de acuerdo con los objetivos de la organización. 2. Uso de Internet 3. Sistemas de información alineados con el negocio de la organización. 4. Identificación de procesos claves para la gestión eficiente de la información.
		Gestión de los procesos de TIC	1. Procesos ajustados a las normativas de las TIC 2. Estándares de las TIC

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			
Objetivos específicos	**Dimensión**	**Variables**	**Indicador**
Presentar un conjunto de lineamientos que sirvan de apoyo a la apoyo a las cooperativas financieras venezolanas	Lineamientos que sirvan de apoyo.	Directrices en el uso de las TIC	1. Herramientas de las TIC para cooperativas financieras. 2. Mejoramiento de los procesos medulares mediante las TIC. 3. Uso adecuado de los recursos de TIC. 4. Acciones en el ámbito de las TIC.

MATRIZ DE OPERACIONALIZACION DE VARIABLES			
Objetivos específicos	**Dimensión**	**Variables**	**Indicador**
Presentar un conjunto de lineamientos que sirvan de apoyo a la apoyo a las cooperativas financieras venezolanas	Lineamientos que sirvan de apoyo.	Directrices en el uso de las TIC	1. Herramientas de las TIC para cooperativas financieras. 2. Mejoramiento de los procesos medulares mediante las TIC. 3. Uso adecuado de los recursos de TIC. 4. Acciones en el ámbito de las TIC.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

Antecedentes de la Investigación

Pérez (2005) presentó, ante la Universidad de Cantabria (España) la Tesis Doctoral titulada "***Contribución de las tecnologías de la información a la generación de valor en las organizaciones: un modelo de análisis y valoración desde la gestión del conocimiento, la productividad y la excelencia en la gestión***". El objetivo de esta Tesis Doctoral, es estudiar el efecto de las tecnologías de la información (TI) en las organizaciones mediante la adopción de un enfoque integrador y multidimensional: gestión del conocimiento, productividad y excelencia en la gestión. En particular, se trata de analizar la influencia que tienen las organizaciones las tecnologías de la información, consideradas tanto de forma individual como bajo la influencia de variables moderadoras organizativas, en las distintas etapas cualitativas y cuantitativas del proceso de generación de valor.

Castillo (1999) presentó, ante la Universidad Complutense de Madrid (España), la Tesis Doctoral titulada "***Implicaciones de las tecnologías de la información en la gestión del sistema empresa***", el objetivo fundamental es plantear los conceptos básicos que, desde el punto de vista de la Teoría de la Organización, que sirven de soporte fundamental en sus aportes para el análisis posterior de los impactos que causan las Tecnologías de la Información en la Gestión del Sistema Empresa.

Arroyave (2007) presentó, ante la Universidad Ramón Llull (España), la tesis Doctoral titulada "***Las TIC: un nuevo escenario para el desarrollo local de las comunidades (Estudio de Caso: Comunidad Ómnia-Barrio el Raval, Barcelona)",*** Esta investigación estudia las estrategias pedagógicas y comunicacionales que se utilizan hoy para reducir la "brecha digital" (tecnológica y de conocimiento) entre las personas que usan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y aquellas que no tienen acceso o no saben utilizarlas. El estudio explora, describe, analiza e interpreta la manera como las TIC se están implementando y usando en las comunidades locales que tienen un riesgo de exclusión social y tecnológica.

Merchán (2006) presentó, ante el Centro de Investigación de Ciencias Administrativas y Gerenciales, de la Universidad Rafael Belloso Chacín, la tesis titulada "***Tecnologías de la información y la comunicación como herramienta de gestión en los gerentes de los institutos universitarios de tecnología*** " El propósito de esta investigación estuvo dirigido a determinar el uso de las tecnologías de la información y la comunicación como herramienta de gestión, en los gerentes de los Institutos Universitarios de Tecnología del sector oficial que integran la región andina. Los resultados obtenidos permitieron concluir que existen bajos niveles en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación como herramienta de gestión en los gerentes de estos centros educativos del sector oficial de la región andina; lo que permitió generar una serie de lineamientos a ser considerados para la optimización del uso de estas tecnologías en estas instituciones educativas.

La Confederación Alemana de Cooperativas, conocida por sus siglas en Alemán (DGRV) *Deutscher Genossenschafts- und Raiffeisenverband* (2003), realizó el trabajo de investigación titulado "***Costo de Tecnología de Información y Comunicación para Cooperativas de Ahorro y Crédito - Identificación, eficientización y soluciones factibles***" el propósito de este trabajo consiste en determinar las causas de los altos costos asociados al uso de las TIC en las organizaciones financieras; asimismo, presentó los mecanismos que se deben aplicar con la finalidad de emplazar a las organizaciones al uso eficientes de los recursos tecnológicos. El resultado de la investigación concluyó, que las organizaciones se están orientando a sistemas de alto desempeño para soportar a gran número de usuarios y proveer mayor cantidad de horas de servicios, aumentando la disponibilidad y continuidad de los servicios de las TIC, mediante la utilización de herramientas tecnológicas y aplicaciones que aumenten el desempeño de las organizaciones.

Bastidas-Delgado (2007) presentó, el trabajo de investigación titulado "***La autogestión como innovación Social en las Cooperativas. El caso de las ferias fe consumo de Lara Venezuela".*** La investigación se centra en el estudio de las modalidades de participación y de gestión basadas en los valores desarrollados por el cooperativismo venezolano, determina que las ferias constituyen en sí misma una innovación social, encontrándose al interior de ellas otras innovaciones menores o técnicas que se constituyeron en factores causales de su éxito, la toma de decisiones por consenso, los fondos de solidaridad, la confianza en los acuerdos, y otros, retroalimentándose y perfeccionándose las relaciones innovación-factores de éxito en el tiempo.

Bases Teóricas.

Con la finalidad de abarcar las exposiciones de los términos básicos, técnicos y el entendimiento teórico de los conceptos que se utilizan en el presente trabajo de investigación, así como presentar las bases claras para su desarrollo, se presenta una serie de definiciones que ayudarán a su análisis, como señala Méndez (2003), "permite ubicar el tema objeto de investigación dentro de un conjunto de teorías existentes" (p. 110).

En vista de que el trabajo se enfoca en el análisis del uso de las TIC en la gestión estratégica de las cooperativas financieras venezolanas; la estructura de las bases teóricas se concibe de acuerdo a la visión general de la organización de la investigación. Las definiciones se destacan de la siguiente manera:

1. Elementos que integran las TIC.
2. Fundamentos de gestión, planificación y estrategia.
3. Conceptos y principios de cooperativa, cooperativismo y elementos relacionados.
4. Normativas financieras nacionales e internacionales.

En este sentido, se presenta a continuación la definición de los términos básicos:

Internet

Es un conjunto de redes interconectadas mundialmente que funcionan mediante un conjunto de protocolos de comunicación, en los últimos años su utilización ha permitido disminuir las fronteras de comunicación, siendo unos de los factores determinantes en los conceptos de globalización: el mundo sin fronteras.

La masificación del uso de Internet, ha generado la posibilidad de realizar operaciones en tiempo real sin importar la distancia geográfica, entre las intervenciones apoyadas con esta herramienta se encuentra el comercio electrónico, publicidad y mercadeo de productos y servicios, aunque también hay que considerar nuevas orientaciones que ha tenido la Internet, desde el punto de vista de la Web como son las redes sociales que permite la participación dinámica e interactiva de las personas mediante el uso de la tecnología. En la actualidad Internet ejerce influencia en las organizaciones privadas y públicas como en los hogares, siendo una herramienta para agilizar trámites en las que se pueden señalar las operaciones bancarias, pago de servicios o cualquier trámite ante un Ente gubernamental.

Dada la importancia que ha obtenido Internet en el contexto venezolano, se ha experimentado un incremento progresivo de la penetración del servicio de Internet en todos los actores de la sociedad; y se ha convertido para muchas empresas contar con un abanico de oportunidades que le permita gestionar sus productos y servicios.

La Cámara Venezolana de Comercio Electrónico (Cavecom-e, 2007) realizó una presentación relacionada con el tema "Inversión en Publicidad OnLine en Venezuela", se basó en un estudio estadístico presentado el año 2006 por la empresa Datanalisis, enfatizando sobre la presencia de Internet en la exposición mediática, las consideraciones realizadas señalan que es medio a explotar como consecuencia de la penetración que ha tenido en todos los estratos de la población, y es el único medio que se encuentra creciendo

constantemente en los últimos diez (10) años, en comparación con los demás medios de comunicaciones tradicionales.

Este tema fue tratado específicamente para las alternativas en los medios para hacer publicidad, demostrándose indudablemente una presencia substancial de la tecnología de Internet en los hogares venezolanos.

En otro estudio realizado por Tendencias Digitales (2010), sobre las estadísticas y tendencias del uso de Internet en Venezuela, se demostró que casi un tercio de la población ya está conectada en los servicios de Internet; estas estimaciones corresponden al cierre del mes de abril del año 2010, donde el número de usuarios de Internet en el país superan los ocho millones setecientos mil (8.700.000). El mismo estudio constató que el incremento está igualado a los cibercafé, que han sido tradicionalmente la principal fuente de conexión a Internet en el país, según las cifras suministradas constituye un afianzamiento del Internet como un medio que ha ganado terreno, las mismas estadísticas sostienen que continuará con crecimiento constante en los próximos años venideros.

Figura 1. Tendencias del uso de Internet en la población Venezolana.
Fuente: Tendencias digitales (2010).

Servicios Web

Los servicios Web están constituidos por una amplia gama de protocolos de comunicaciones, aplicaciones y herramientas basadas en tecnología Web, entendiéndose por tecnología Web el sistema de documentos de hipertexto enlazados y accesibles a través de Internet, por medio la utilización de navegadores que proporciona acceso a los recursos disponibles en la red global mundial (World Wide Web). Los servicios Web, se apoyan en la interoperabilidad de las aplicaciones de software independientemente, una característica importante debido a la variedad de protocolos y plataforma heterogénea que existen en la red global.

Según W3C (2010), señala que las tecnologías de servicios Web

"proporcionan mecanismos de comunicación estándares entre diferentes aplicaciones, que interactúan entre sí para presentar información dinámica al usuario". En la siguiente figura, se muestra como funciona las servicios Web, en el cual un cliente de una agencia de viaje desea adquirir un paquete turístico, el agente de viaje consulta la disponibilidad de los elementos y opciones que el cliente desee para el paquete; en los cuales depende de otras empresas (líneas aéreas, hoteles, etc). La integración e interoperabilidad permite a la agencia de viajes ofrecer un mejor servicio a menor costo mediante la simplificación de procesos, basados en las herramientas de las TIC.

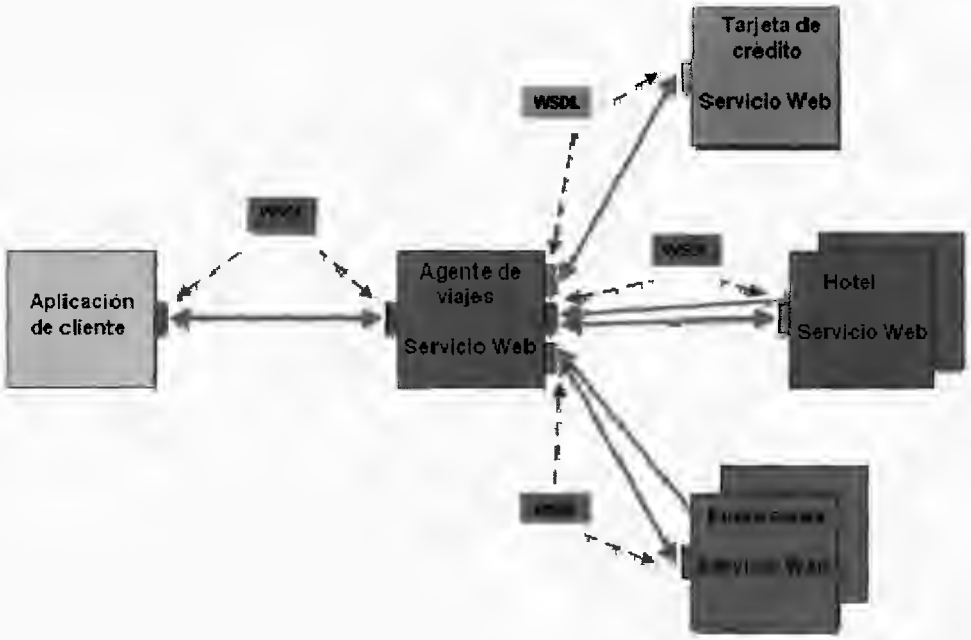

Figura 2: Los servicios Web en funcionamiento.

Fuente: W3C (2010).

Comercio electrónico.

El comercio electrónico permite la comercialización de productos y servicios, apoyados en las herramientas de Internet y los servicios Web, los autores Briz, J y Laso I (2001) señalan que el comercio electrónico "incluye el intercambio electrónico de bienes físicos o intangibles, como por ejemplo: información. Esto comprende todas las epatas de la transacción, tal como el marketing online, los pedidos, el pago y el soporte de la distribución" (p. 86).

La revista debates IESA en un articulo sobre el comercio electrónico desarrollado por Alfonzo, A. (2010) señala:"el Internet redefinió el comercio y modelos tradicionales de consumo. Hoy el comercio electrónico incide en las finanzas, los negocios y los consumidores" (p.72). El proceso de globalización de la sociedad del siglo XXI, reflejado en el comercio electrónico permite reunir a empresarios, compradores y vendedores en un mismo espacio virtual, sin importar la ubicación física.

Unas de las ventajas que ha ayudado al significativo progreso del comercio electrónico, en nuestros días, es la posibilidad de comercialización de productos y servicios durante las 24 horas del día, afianzado en la plataforma tecnológica de Internet. Adicionalmente las organizaciones requieren poca infraestructura física para operar; cuando se apoya las operaciones en las transacciones electrónicas, permite reducir los tiempos de entrega y aumenta el intercambio de información con los clientes, cadenas de suministros y demás integrantes del proceso de comercialización de los productos y servicios; en consecuencia, produce un aumento significativo en la capacidad competitiva.

A medida que aumenta en número de suscriptores de servicios de Internet, se amplia el número de usuarios potenciales para el uso del comercio electrónico, un estudio sobre este tema realizado por la revista América Economía (2010) sobre Latinoamérica, señala que: "Internet como canal de distribución de productos y servicios a consumidores siguió creciendo pese al colapso de las cifras económicas en todo el planeta" (p. 1); más adelante describe que "subió en número y en su disposición a hacer compras a medida que las generaciones que se educaron con Internet se suman al mundo laboral y pueden canalizar su poder de consumo electrónicamente" (p.2).

El estudio arrojó que la región se mantiene creciendo significativamente el número de usuarios que utilizan el comercio electrónico para adquisición de los bienes y servicios en los últimos años, beneficiándose las grandes y pequeñas empresas, en la medida que los motores de búsqueda en Internet empiezan a encontrar los sitios Web de las empresas y tener más referencia para los consumidores aumenta significativamente el prestigio en ventas mediante Internet.

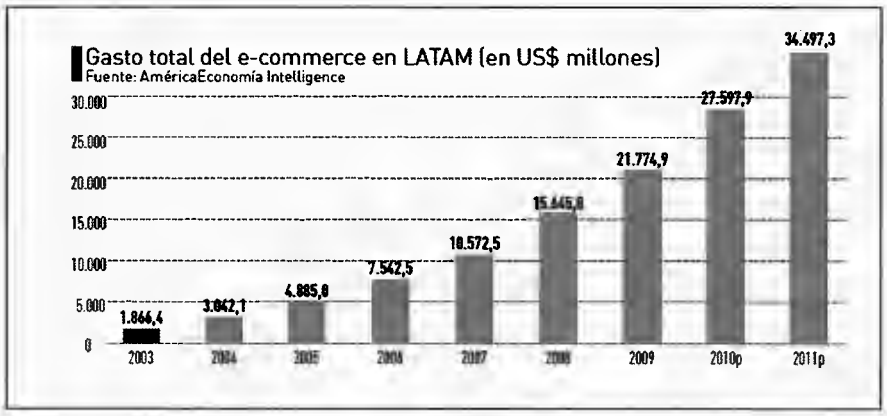

Figura 3: Gasto total del e-commerce en LATAM (en US$ millones).

Fuente: América Economía (2010).

Tecnologías de Información y comunicación (TIC)

Son un conjunto de elementos tecnológicos que permiten la generación y transmisión de datos, audio y video, además de ayudar a la simplificación de procesos y automatizar tareas, adicionalmente permiten la interrelación e integración de organizaciones y público en general, generando una sinergia comunicativa sin precedente: palabra escrita; registros orales y visuales; dispositivos masivos de almacenaje con capacidades de ordenar, organizar y transformar información; dispositivos potentes de transmisión y comunicación; disponibilidad casi universal de estos recursos; desaparición de los condicionantes de tiempo y espacio.

El uso y aplicación de las TIC, continua ampliándose logrando proporcionar una mayor cantidad de servicios tecnológicos para satisfacer las necesidades de los usuarios, en unas de sus definiciones González, Gisbert (1996), señala entendemos por "nuevas tecnologías de la información y la comunicación" el conjunto de procesos y productos derivados de las nuevas herramientas (hardware y software), soportes de la información y canales de comunicación relacionados con el almacenamiento, procesamiento y transmisión digitalizados de la información." (p. 413).

Asimismo, DGRV (2003), señala que "La tecnología informática está alterando la naturaleza y el curso futuro de la economía, incrementando el flujo de productos y servicios, creando nuevos y alterando la forma en que una compañía responde a una demanda y lanzando una supercarretera de información que nos lleva a la globalización de productos y mercados financieros." (p. 6).

Las TIC tienen una amplia posibilidad de aplicación en las organizaciones, como uso estratégico generador de ventaja competitivas y por lo tanto crecimiento de la empresa, que se traducen en la mejora de la calidad de servicios, reducción de costos y en la gestión de papeleos, mayor agilidad en la gestión, entre otros.

En tan sentido estamos inevitablemente condicionados de poseer los recursos tecnológicos necesarios para obtener niveles de competitividad y prestar un excelente servicios a los clientes y en el caso de las cooperativas proveer de servicios de calidad a los asociados, aunque es importante resaltar que la utilización de las TIC "per se" no son generadores de competividad, si no que implican la alineación de las inversiones de las TIC con la estrategia de la organización, para que pueda ser un elemento proveedor de fortalezas y capacidades organizacionales.

Sociedad de la información

Uno de los conceptos que referencia a la influencia que ejerce las TIC en nuestra sociedad, es el término de sociedad de la información, acuñado para diferenciar a nuestra sociedad con respecto a la sociedad post-industrial, en virtud que las tecnologías tienen preponderancia en las gestiones de las actividades y la constante evolución de las tecnologías hacia otras tendencias.

En la actualidad se encuentra la Web 2.0 en la que se apoya el funcionamiento de las redes sociales, donde cada día se hace más intensa la interacción de las personas en las Web, por otro lado la World Wide Web Consortium (W3C) plantea la necesidad del afianzamiento de aplicación de la herramientas que permitan hacer

búsquedas eficientes en la Web, por tal razón describe los lineamientos para el funcionamiento de la nueva versión de la Web denominada Web 3.0 también conocida como la Web semántica, la característica principal radica en la capacidad de enlazar las búsquedas de información que se encuentra en la red global, de igual manera las personas en la actualidad se encuentran con el mayor número de equipos que ayudan a las comunicaciones electrónicas, donde J.O'brien (2001) señala que:

> Estamos viviendo en una sociedad de la información global emergente, con una economía global que depende cada vez más de la creación, la administración y la distribución de los recursos de información a través de redes globales interconectadas como Internet. (p. 11).

Más adelante el autor señala que "El manejo y la realización de estos cambios estratégicos sería imposible sin Internet, intranets y otras redes globales de computación y de telecomunicaciones que constituyen el sistema nervioso central de las empresas globales de hoy" (p. 22). Es decir, que el uso de las TIC constituye para las empresas un valor agregado, orientados hacia el logro de los objetivos organizacionales y aumento de la eficiencia y eficacia.

Sistema de información gerencial (SIG)

Los SIG constituyen la herramienta que permite a los gerentes y administradores de las organizaciones tomar decisiones, apoyados en las informaciones que suministran los sistemas, según McLeod (2000)

> la información describe a la compañía o a uno de sus principales sistemas en términos de lo que ha sucedido en el pasado, lo que esta sucediendo en el presente y lo que es probable que suceda en el futuro. (p. 334).

En función de toda la información que se ha registrado, procesado y almacenado en los SI de la organización a lo largo del tiempo, estas informaciones podrán ser usadas en un futuro para determinar el comportamiento tanto financiero como operativo de la empresa.

Procesos TI

Son un conjunto estructurado de acciones diseñados para cumplir un objetivo especifico, estas acciones tendrán mediciones se contrastarán contra un estándar, de esa forma averiguaremos si nuestro proceso es eficaz.

Si las actividades como resultado de la monitorización se desarrollan con el mínimo esfuerzo y coste necesarios, el proceso será eficiente. El propósito de la gestión del proceso es utilizar la planificación y el control para garantizar que los procesos sean acordes con las necesidades, que ayuden sistemáticamente de los procesos del negocio que se deben modelar, automatizar, integrar, monitorizar y optimizar de forma continúa.

Administración de Servicios TI

La administración de los servicios de TI constituyen los elementos claves para orientar que el logro de los objetivos organizaciones sean alienados con las TIC como señala Fabregas (2009), "adoptan un conjunto de mejores prácticas recogidas por diferentes organizaciones, que se complementan para describir las disciplinas que permiten describir eficaz y eficientemente los servicios de TI" (p. 20), donde estas prácticas determinan cuales son las orientaciones que se les debe dar a los servicios TI con la finalidad de que estén estrechamente relacionadas con los objetivos organizacionales, y que

las inversiones ejecutadas realicen en los términos de tecnología deben ir enfocadas en apoyar los procesos del negocio y generar mayor eficiencia.

Modelos de alineación estrategia TI con el negocio

En la actualidad la tendencia del uso de las TI dentro de las organizaciones, han cambiando significativamente ya que los servicios como el personal de TI tienen un papel valioso en la organización, tanto la toma de decisiones, como en el soporte de los procesos de la organización.

La masificación y penetración de las TIC en todos los niveles y estratos de la población, representa un impacto a las organizaciones que permite mejorar los procesos de negocios que son reflejado con resultados positivos en los estados financieros e indicadores de gestión, de esta forma se muestra la importancia que tiene en la actualidad establecer la alineación estratégica de las TIC con el negocio de la organización. En este caso se ha desarrollado un marco referencial de modelos, que permiten a las organizaciones establecer líneas de acción para enfocar el uso de las herramientas de las TIC en el mejoramiento de los procesos del negocio, entre estos modelos se tienen:

Modelo Burn: Este modelo considera que la alineación debe concebirse como un acto permanente de balanceo entre las fases donde la TI sigue al negocio y adelanta a éste, el cual se encuentra continuamente influenciado por el entorno externo de la organización. Burn presenta un modelo denominado Lead-lag, en el cual la alineación estratégica se encuentra permanentemente en cambio.

En este sentido Gómez, A y Briceño (2008) señalan: "el modelo indica que la organización rara vez experimenta crecimiento dramático en el uso de las tecnologías de información, sin antes haber pasado por un proceso de transformación organizacional" (p. 430).

Las organizaciones cambian a una estructura más burocrática y esto facilita el control de los requerimientos asociados con una mayor penetración de las tecnologías de información. Una vez que las TI han crecido, las organizaciones experimentan una etapa en la cual las TI se vuelven la fuerza del cambio que facilita la instrumentación de nuevas estrategias y procesos de negocio.

Modelo de Weill y Broadbent: La alineación total por si misma es insostenible debido a que el contexto estratégico se encuentra continuamente cambiando y que el portafolio de TI requiere de tiempo, inversión y experiencia para poder desarrollar, la alineación se ve como un estado dinámico en el cual los cambios en algunos de los elementos del modelo implica cambios en algún otro componente.

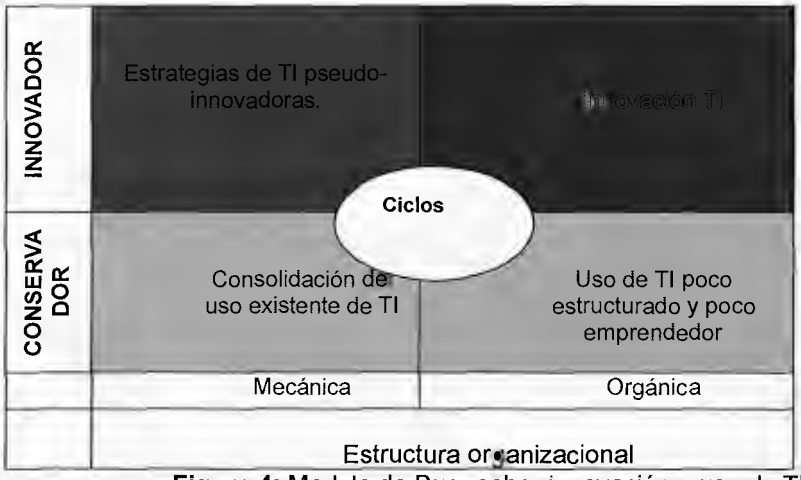

Figura 4: Modelo de Burn sobre innovación y uso de TI.
Fuente: Silva. A y Ania. I. Cengage learning editors. (2008).

Sistema de base de datos

Los sistemas de gestión de base de datos surgen para solventar la necesidad de almacenamiento de datos de manera centralizada que puedan ser utilizadas por toda la organización eliminando las redundancia de información, mantener esta colección de datos permite que se agilicen las búsquedas de información, así mismo, todos los datos se integran con una mínima cantidad de duplicidad. Además, la base de datos no sólo contiene los datos de la organización, sino que también almacena una descripción de dichos datos, para Rob y Coronel (2004), los sistemas de base de datos son "la organización de componentes que definen y regulan la recolección, almacenamiento, administración y uso de los datos dentro de un ambiente de base de datos" (p. 18).

Sistema de Gestión de contenido

También conocidos por su nombres en ingles como "*Content Management System*, abreviado CMS", los sistemas de gestión de contenido permiten a los usuarios realizar una administración de un sitio Web, mediante una interfaz que otorga la capacidad de realizar publicaciones de información, vídeo, fotos y documentos, así como de otros elementos que permiten a los usuarios cuando visiten a la página tengan la capacidad de participar en foros y otras cualidades de los CMS unas herramienta con muchas ventajas para participación dinámica en una página Web.

Estrategia

Es el patrón o plan que integra las principales metas y políticas de la organización, en este sentido conlleva a establecer las acciones que se

deben tomar para lograr un objetivo.

El establecimiento de estrategias desde el punto de vista organizacional consiste en la asignación de acciones específicas a personas concretas, a las que se les suministran los medios y materiales necesarios, para que alcancen los objetivos previstos, cuya importancia radica en convertir un obstáculo en una oportunidad y ser competitivo.

El concepto nace en el ámbito militar, en el cual la estrategia es un plan con la finalidad de obtener una ventaja ante el enemigo, que según Hax, A. y Majluf, N (2004) definen a la estrategia como: "un medio para establecer el propósito organizacional en términos de sus objetivos a largo plazo, programas de acción y prioridades en la asignación de recursos" (p. 21); en el mismo orden de ideas el autor define más adelante que "La estrategia como una reacción ante las amenazas y oportunidades externas, y debilidades y fortalezas internas, a fin de lograr una ventaja competitiva" (p. 22). Más adelante señala:

> Se precisa de estrategia para que las organizaciones tengan un equilibrio viable entre su medio ambiente externo y sus capacidades internas. El rol de la estrategia no es visto como respondiendo pasivamente a las oportunidades y amenazas presentadas por el medio ambiente externo, si no como una adaptación continua y activa a la organización, a fin de hacer frente a las demandas de un medio ambiente cambiante. (p. 22).

De acuerdo con lo expresado anteriormente, entonces las estrategias de la organización se realizan para establecer los caminos o líneas de acción que se tomaran para la consecución de los objetivos y metas organizacionales, de tal forma que le permita desenvolverse bajo unas premisas claras, la estrategia debe permitir ser innovador frente a una

serie de circunstancias que se presenten en un momento determinado, lo que llevará a que bajo cada evento que ocurra se tenga un opción determinada para actuar, permitiendo traducir cada acontecimiento en una ventaja competitiva.

Gestión

La gestión se refiere a la acción de administrar los recursos de una organización, que implica definir, alcanzar y evaluar los propósitos, la palabra gestión es considerada por muchos autores como sinónimo de administración y gerencia, así mismo La Real Academia de la Lengua Española (2010) define gestionar como: "hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera", si lo llevamos a una connotación gerencial la gestión es planteada como una función institucional global e integradora de todas las fuerzas que conforman una organización. En ese sentido la gestión hace énfasis en la dirección y en el ejercicio del liderazgo.

Gestión estratégica

La gestión estratégica se refiere al establecimiento de los lineamientos que debe tomar una organización para anticiparse a los hechos, o bien para adaptarse a los cambios del entorno del negocio, es decir, realizar la planificación de acciones a tomar, basándose en los elementos que puedan afectar tanto negativa como positivamente, creando estrategias que permita ser competitivas a mediano y largo plazo.

La gestión estratégica es un proceso global que apunta a la eficacia, integrando la planificación estratégica (más comprometida con la eficiencia) con otros sistemas de gestión. La gestión estratégica a

diferencia de la planificación estratégica se basa más en el ejercicio intelectual bien sea individual o colectivo, que determinan como se va a realizar para cumplir con los objetivos, por lo tanto es el eje central.

Es un proceso de decisión continuo que modela el desempeño de la organización, teniendo en cuenta las oportunidades y las amenazas que enfrenta en su propio medio, además de las fuerzas y debilidades de la organización misma. Fernández (1999), manifiesta que: "La gestión estratégica tiene que asegurar la transformación coordinada de los cuatro recursos de la empresa (humanos, técnicos, comerciales y financieros) para llegar a los objetivos previstos.

Muchos autores establecen tres fases o niveles jerárquicos en la gestión estratégica a saber:

1. Estratégica
2. Intermedia o táctica.
3. Operativa o presupuestario.

La gestión estratégica se basa en los tres estados del tiempo: presente, futuro y pasado en los cuales se debe definir las estrategias a seguir dependiendo de cada uno, es decir del pasado se tiene todas las experiencias que generan conocimiento y retroalimentación, en el presente se requiere son las acciones a tomar de acuerdo a la información que se posee con los elementos adecuados para tomar las decisiones acertadas.

El futuro permite hacer pronósticos y la anticipación a los hechos, saber cuales son las posibles decisiones que se deben tomar para cada uno de los eventos que pueden ocurrir la organización se vea

beneficiado de los resultados. La gestión estratégica debe conducir a la organización hacia una dirección deseada, en consecuencia la gerencia debe contar con la información necesaria y suficiente para tomar decisiones sobre la actitud a asumir ante una situación determinada.

Planificación estratégica

Cuando se planifica se toman todas las consideraciones que permitan anticiparse al futuro, es decir, tomar las previsiones para los diferentes eventos que puedan ocurrir o que se quiere que suceda, como también para decidir la forma en que se realizarán las actividades, Gil (2007) formula lo siguiente:

Planificación = Determinación de misiones, objetivos y políticas + Previsión + Valoración económica, financiera y social.

Entonces, cuando se planifica se establece los lineamientos de las acciones a para prevenir y anticiparse a situaciones a fin de que todos los eventos que ocurran sean favorables a la organización, es decir ver el impacto de las decisiones que tomen en la actualidad como afectará en un futuro. La planificación estratégica le concierne a los niveles directivos de la organización, en este nivel le corresponde: establecer los objetivos generales, definir las políticas de la organización, dictar las directrices del funcionamiento y estructura de la organización, entre otras.

Asimismo, es una herramienta de gestión que permite apoyar a la toma de decisiones de las organizaciones, mediante la definición de

lineamientos, para lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los productos y servicios que se proveen. Fernández (2004), señala que "la planificación estratégica indica las acciones a emprender para conseguir los fines, teniendo en cuenta la posición competitiva, y las previsiones e hipótesis sobre el futuro" (p. 9).

La planificación estratégica se realiza tomando en cuenta la flexibilidad para poder realizar ajustes a las circunstancias cambiantes, tanto de los elementos externos e internos que influyen en las organizaciones; esta planificación se realiza para un periodo de largo plazo, a fin de que la organización perdure y se basa en los objetivos, misión y visión de la organización; también es una manera intencional y coordinada de enfrentar la mayoría de los problemas críticos, intentando resolverlos en su conjunto y proporcionando un marco útil para afrontar decisiones, anticipando e identificando nuevas demandas.

La planificación estratégica, es un proceso que antecede al control de la gestión, el cual permite hacer seguimiento de los objetivos establecidos, para el cumplimiento de la misión.

Planificación estratégica de las TIC

El objetivo de un plan estratégico de las TIC es garantizar que las actividades y las inversiones TIC estén alineadas con los objetivos estratégicos y empresariales, garantizando definir las normas y las políticas que las organizaciones tienen en su lugar, los planes estratégicos de las TIC se utilizan como herramientas para la toma de decisiones acerca de futuras inversiones y adquisiciones en materia de tecnologías.

En tal sentido toda propuesta nueva de cambiar o mejorar los procesos de negocio deben ser probados para verificar que se ajuste a la aprobación del plan estratégico de las TIC, realizados desde un punto de vista de la organización y como del negocio.

Un plan estratégico de las TIC es una salida de un proceso de planificación estratégica, el cual supone la planificación de gestión de la información y activos que soporta la empresa de acuerdo a los objetivos estratégicos. Según Tamayo. A (2001) señala que la planificación estratégica de las TIC se lleva a cabo:

> mediante un proceso participativo y contando con el respaldo de la gerencia, debe considerar en su formulación aspectos atinentes a los requerimientos de información, integración de los sistemas de información, renovación y/o adquisición de los recursos de informáticos tanto de software como de hardware, definición de políticas relacionadas con la administración del talento humano aplicado al área, incorporación de objetivos y estándares de seguridad (p. 74).

Figura 5: Modelo estratégico de TIC.

Fuente: Organización Mundial de la propiedad intelectual (2002).

La figura 5 corresponde al modelo estratégico de las TIC, que la organización mundial de propiedad intelectual (OMPI) elaboró, para aplicar su visión y misión, constituidos por varios niveles estratégicos que están ordenados de manera jerárquica. La utilización de este modelo debe proporcionar un enfoque sistemático y lógico para el establecimiento de un plan estratégico realizable para el conjunto del programa de las TIC.

La planificación de las TIC dentro de la organización debe orientarse al logro de los objetivos, esto se logra por medio de un proceso continuo de mejoramiento de la utilización de los recursos y herramientas tecnológicas, Dintel (2010), señala que: "las organizaciones se han visto involucradas en un inevitable y necesario proceso de madurez en cuanto al uso de las TI, obliga a considerar el gasto en materia de las TIC como una inversión que aporte un valor al negocio y que ayude a ésta a conseguir sus objetivos de negocio minimizando los riesgos"

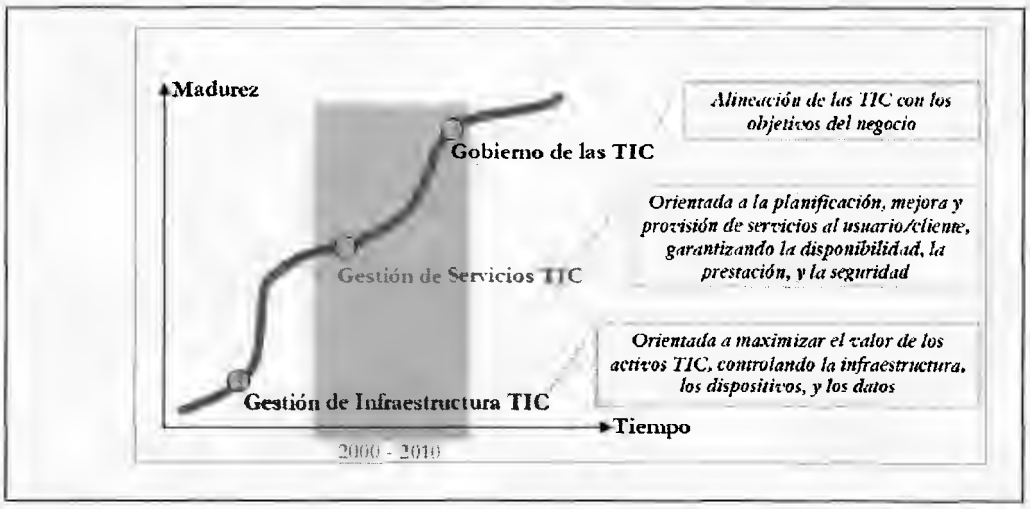

Figura 6: Madurez de las TIC en la Organización.
Fuente: DINTEL (2010)

Ventaja competitiva

La ventaja competitiva se refiere a las características, habilidades y capacidades que posee un individuo o una organización ante los demás. Las organizaciones hacen uso frecuente de metodologías, técnicas y herramientas tecnológicas que le permitan mejorar los procesos y obtener mejor rendimiento en cuanto a la reducción de costos y aumento de la productividad. Oz (2006), señala que:

> Cada vez son más las corporaciones que implementan ciertas estrategias, como maximizar las ventas y reducir los costos, gracias al uso innovador de los sistemas de información. En otras palabras, una mejor información ofrece a las corporaciones una ventaja competitiva en el mercado. (p.38).

El uso de sistemas de información por parte de los directivos de la organización, coadyuvan a la planificación estratégica, donde se planea lo que se quiere lograr a largo plazo, es decir, lo que se quiere lograr en tres, cinco o diez años. Para cumplir con las metas, se debe tomar en cuenta que la información es un recurso estratégico, por lo tanto, se deben aplicar estrategias orientadas a utilizar el recurso de información, en función del cumplimiento de los objetivos.

Cooperativa

La cooperativa es una asociación, con la finalidad unir esfuerzos, regidos por principios democráticos de libre afiliación y gestión conjunta mediante la participación en la toma de decisiones de los socios, basado en unos principios y valores universales que de alguna forma orientan los mandatos de conductas y ayudar en la toma de decisiones, Davis y Donaldson (2005) expresan: "también se requiere formas de gestión basadas en ideas de solidaridad, igualdad y valores

compartidos" (p. 21), la asociación cooperativa supone la libre asociación para operar en un contexto de mercado, tomando en cuenta la satisfacción de necesidades de los asociados, donde los mismo autores señalan que:

> El pensamiento esta puesto en una organización que reconoce el aporte y la necesidad de satisfacer necesidades de grupos internos y externos, no solo de los propietarios o accionistas, no para negar el rol de la inversiones privadas, ni para cuestionar la estructura de la propiedad, si no para renovarla y hacerla más abierta y participativa. (p. 24).

En Venezuela, las cooperativas desempeñan un importante papel. Para la Superintendencia Nacional de Cooperativas (SUNACOOP) define a la cooperativa como:

> una sociedad de personas legalmente constituida que se unen con la finalidad de resolver necesidades comunes. Las cooperativas son asociaciones autogestionarias, el proceso de toma de decisiones y la propiedad de los bienes pertenecen a todos los asociados en forma equitativa.

Cooperativismo

Es una doctrina socio-económica, abierta y flexible mediante la cual, las personas se asocian para hacer frente a sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y otros problemas comunes (trabajo, consumo, crédito, etc.), el principio del cooperativismo está basado en los principios de solidaridad e igualdad, regido por los conceptos establecidos en la Alianza Cooperativa Internacional (ACI), cuyas funciones principales es reunir, servir y representar las cooperativas a nivel mundial.

Por otra parte, la cooperativa se define según (ACI, 2010) como: "una asociación autónoma de personas que se han unido de forma voluntaria para satisfacer sus necesidades y aspiraciones económicas, sociales y culturales en común mediante una empresa de propiedad conjunta y de gestión democrática".

Principios Cooperativos

Los principios cooperativos son lineamientos por medio de los cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores, donde cada uno de ellos permiten hacer que los cooperativistas se guíen por unos lineamientos universales, que fueron expresados desde la génesis de la primera cooperativa en 1845, en cuidad de Manchester, Inglaterra y ratificados hasta la actualidad por la ACI y adoptado por la mayoría de las legislaciones de los países, incluyendo la venezolana, la declaración universal de la cooperativa, establece siete principios cooperativos fundamentales:

1. Membresía abierta y voluntaria.
2. Control democrático de los miembros.
3. Participación económica de los miembros.
4. Autonomía e independencia.
5. Educación, entrenamiento e información.
6. Cooperación entre cooperativas.
7. Compromiso por la comunidad.

Los principios antes enumerados especifican las pautas mediante las cuales las cooperativas ponen en práctica sus valores, estos principios a la vez provienen de la primera cooperativa fundada en Rocherdale (Inglaterra), los cuales se han afianzado y reafirmado a través de los diferentes congresos celebrados, mediante la rectoría de la ACI; entre

los congresos celebrados destacan el de Estocolmo (1988), en el cual se produjo como resultado un trabajo con respecto a los valores básicos de las cooperativas, que han estado presentes a lo largo de la historia.

El congreso celebrado en Tokio (1992), se presentó el trabajo final denominado "valores cooperativos para un mundo de cambios" entre los puntos de este trabajo se destaca tres categorías de valores cooperativos básicos que identifican como ideas básicas, normas morales básicas, y principios y características básicas de la organización cooperativa.

LOS 7 PRINCIPIOS COOPERATIVOS		
N	PRINCIPIO	EXPLICACIÓN
1	Adhesión Voluntaria y Abierta	Ingreso, permanencia y retiro voluntario. Abierta a toda persona que quiera asumir responsabilidades y derechos de ser codueña. Sin ningún tipo de discriminación (política, religiosa, social, racial, orientación sexual).
2	Gestión Democrática por parte de los Asociados.	Un asociado un voto Orientado por la: igualdad, equidad, representatividad, y funcionalidad Democracia cooperativa en deberes y derechos
3	Participación Económica de los Asociados.	Se contribuye equitativamente en la conformación del capital (inicial y posterior) Los asociados son responsables de constituir, administrar y proteger el capital de la cooperativa Una parte es capital común
4	Autonomía e Independencia	Cooperativas donde el Estado, partidos políticos o grupos religiosos asumen el control de la cooperativa "Cooperativas" que son mamparas para la flexibilización del trabajo.
5	Educación, formación e información	Todo asociados se forma en cooperativismo, sus valores, gerencia y toma de decisiones La educación es continua y la cooperativa cuenta con un departamento de educación También se informa a la comunidad sobre cooperativismo y sus ventajas
6	Cooperación entre Cooperativas	Asociarse entre personas, asociarse entre cooperativas. Asociación y cooperación entre cooperativas a nivel local, nacional, regional e internacional. Cooperación cónsona con estos principios y para enfrentar la competitividad y globalización.
7	Interés por la Comunidad	Cooperativa y sus asociados formulan políticas y estrategias para el desarrollo sostenible de la comunidad. Actuar localmente, trabajando universalmente.

Tabla 1. Explicación de los siete principios cooperativos, según ACI

Alianza Cooperativa Internacional (ACI)

La Alianza Cooperativa Internacional (ACI), es una organización que se encarga de reunir, representar, asesorar, promover y fortalecer a

las cooperativas en el mundo como también la difusión de los valores y principios cooperativistas, su fundación data desde 1895 realizada en Londres (Inglaterra), según Bastidas-Delgado (2004) señala que: "el principal objetivo de la ACI es promover y fortalecer cooperativas autónomas en todo el mudo" (p.63), esta organización permite coadyuvar a las cooperativas a nivel mundial, para que fortalezcan sus principios de funcionamiento, basado en la experiencia acumulada a través de la trayectoria del movimiento cooperativistas que ha tenido en todos los países a través de los años.

Una de las características fundamentales que se estableció desde la creación de esta organización, es no intervención en la política ni en la religión, lo que hace que el movimiento cooperativo, no se desvié de sus objetivos primordiales, manteniendo el espíritu de autonomía e independencia y de adhesión voluntaria y abierta contemplados en los principios cooperativos.

Esta organización es que fue la primera en ser otorgada el estatuto consultivo en las Naciones Unidas en el año 1946, ante Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas (ECOSOC); asimismo, la ACI ha participado activamente, coadyuvando en la creación de otras organizaciones, por ejemplo la Organización Internacional del Trabajo (OIT), donde Bastidas señala que: "La ACI jugó un papel importante en la constitución de la OIT en 1919. Unos de sus miembros de su Comité Ejecutivo, Albert Thomas, fue el primer Director General de la OIT" (p. 62).

El impacto de esta organización en los sectores económicos y sociales, es de tal proporción que según cifras emitidas por ACI,

sostiene que las asociaciones cooperativas poseen una magnitud que engloban a ochocientas millones (800.000.000) de personas a nivel mundial con una representación en más de 89 países.

Cooperativa Financieras

Las cooperativas financieras son organizaciones del movimiento cooperativistas que tienen como función principal propiciar el ahorro y crédito dentro de sus asociados. La diferencia fundamental con respecto a los bancos y otras entidades financieras, es el sentido social, por lo tanto forma parte de la denominada Economía Social, que según Freijeiro, A (2006) define que: "La economía social dentro de la ciencias económicas se sitúa entre el sector público y el privado de la economía capitalista" (p.5), aunque este término se usa en su sentido más amplio para hacer referencia al movimiento cooperativistas en todos sus aspectos, según la publicación de la revista Capaya, los autores Malo y Tremblay (2005) definen las cooperativas financieras como las:

> nacidas para responder a las necesidades de las categorías sociales excluidas del mercado, se han vuelto bancos cooperativos, en competencia con otros bancos. Para ello, debieron innovar para capitalizarse sin perder su identidad y mantener sus características cooperativas. (p.26).

Es decir, que a pesar de que sus operaciones se encuentran enmarcadas en operaciones financieras, y por lo tanto obtener rentabilidad; esta rentabilidad es distribuida entre los asociados. Sin embargo, la obtención de ganancias de las operaciones, se revierte en satisfacer las necesidades de los asociados, mediante la promoción del ahorro y servicios de financiamiento.

El ámbito de desempeño de las cooperativas financieras, es amplio, es decir, en virtud de que éstas se rigen por el principio de libre adhesión, cualquier grupo de individuos, sin importar el estrato social se pueden conformar en cooperativas. Sin embargo, el impacto es notable en los grupos de individuos que de alguna manera no pueden optar a créditos mediante una institución financiera (bancos), por no cumplir con los requisitos exigidos.

Por lo tanto, este grupo de personas al ingresar a determinada organización cooperativista de la rama financiera, sólo deberán cumplir con los requisitos exigidos por la cooperativa y podrán beneficiarse de los instrumentos financieros que ella ofrece. Asimismo, tendrá participación directa en las decisiones de la organización, como asociado. Cuando esto sucede se establece un tipo de relación donde todos se benefician, es decir, la relación ganar-ganar en el conjunto de asociados que forman parte de ella ya que siempre se estarán procurando el beneficio mutuo.

En una publicación de la revista Debates IESA, el profesor de Práctica Gerencial de la Escuela de Negocios de Harvard, Chu, M. (2010) señaló lo siguiente con respecto a las microfinanzas con impacto social y valor comercial:

> "un negocio inclusivo puede cumplir los tres requisitos imprescindibles para ser considerado legítimamente un negocio: capacidad para cubrir los costos con ingresos propios, creación de un excedente monetario de modo consistente y obtención de una rentabilidad igual o superior a la producida por otras actividades comerciales de riesgo similar" (p.28).

En este orden de ideas, las cooperativas financieras presentan un modelo de negocio inclusivo, como consecuencia de las formas institucionales de financiamiento y gestión del negocio.

Basilea II

El Comité de Basilea es una organización creada en 1975, por los presidentes de los bancos centrales del Grupo de los Diez (G-10), la cual está integrada por las autoridades en supervisión bancaria de Bélgica, Canadá, Francia, Alemania, Italia, Japón, Luxemburgo, Holanda, Suecia, Suiza, Reino Unido y Estados Unidos. En 1988 se creó el Acuerdo de Basilea I que contenían el marco de referencia para capital regulatorio y activo de riesgo y para el 2004 se crea las normativas de Basilea II, cuyo objetivo principal es establecer una base sólida en las administración del riesgo y la estabilidad financiera, a la vez representa una revisión general del acuerdo de Basilea I.

La finalidad del comité de Basilea es establecer un grupo de normas y recomendaciones en la supervisión bancaria, éste comité publicó el documento Convergencia Internacional de medidas y normas de capital, marco revisado, más conocido como Basilea II.

El objetivo fundamental es construir una base sólida para la regulación prudente del capital, la supervisión y la disciplina de mercado, así como perfeccionar la gestión del riesgo y la estabilidad financiera. Basilea II se base en tres (03) pilares los cuales son complementarios entre si:

- Pilar I : Requerimientos mínimos de capital, que se centra en el

cálculo de los requerimiento de los capital de riesgo.

- Pilar II: Proceso de examen y supervisor
- Pilar III: Disciplina de mercado.

Los tres pilares se complementan y refuerzan mutuamente. Las deficiencias en uno de ellos no pueden ser compensadas con exigencias duras y sobrecumplimientos en otro.

Basilea II en las cooperativas Financieras

Las normativas de supervisión de Basilea II, no son de carácter obligatorio la aplicación y cumplimiento; sin embargo, las cooperativas financieras efectúan operaciones y prestan servicios financieros, lo cual implica exponerse a los riegos que se encuentran presente en las transacciones financiera. Alinearse con el conjunto de normativas y recomendaciones de Basilea II, permiten ejecutar una administración de los recursos financieros con la mayor transparencia, en consecuencia se traducirán en adecuado resguardo de los intereses financieros de los asociados; según los análisis de realizados por el Consejo Mundial de Cooperativas de Ahorro y Crédito (WOCCU), en la conferencia Mundial de Cooperativas de Ahorros y Créditos llevada a cabo en Roma el año 2005; donde se afirma que:

> Cualquiera sea el caso Basilea II tendrá al menos un impacto directo en las cooperativas de ahorro y crédito. Los estándares elevan las barreras en cuanto a las prácticas comerciales seguras y solventes y administración del riesgo. Basilea II no comprende sólo el cálculo de los requerimientos de capital; sino también el conocimiento del negocio y la utilización de las técnicas de análisis más actualizadas para poder tomar decisiones acertadas. Puede beneficiar a las cooperativas para que adopten normas que las fuercen a aprender más acerca del negocio. (p. 14)

Aunque las normativas del Comité de Basilea, no son de carácter obligatorio, para las cooperativas financieras, el apegarse a las normativas conllevará al resguardo de los riesgos implícitos, los cuales se encuentra presentes en las operaciones financieras. Asimismo, el conjunto de recomendaciones de Basilea II permiten a las instituciones financieras reducir el riesgo, se debe considerar por las instituciones regulatorias de las cooperativas financieras de establecer el marco para su aplicación.

Para Latinoamérica, la DGRV publicó un documento que sugiere la utilización de las normativas Basilea en las cooperativas financieras, en especial la norma que señala los requerimientos de los supervisores debidamente capacitados, en función de mejorar los reportes regulatorios y los sistemas de tecnologías de información.

Es importante destacar, que las cooperativas financieras no son bancos comerciales ni instituciones de crédito gubernamental; por lo tanto, se debe aplicar Basilea tomando en cuenta las particularidades de la naturaleza de este tipo de organización, las cuales se deben instaurar en la asociación cooperativa orientadas a buscar un mejor desempeño en las actividades financieras.

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

Nivel de la Investigación

El nivel de la investigación se refiere al nivel de profundidad que se abordará el objeto de estudio, de acuerdo a la naturaleza de este trabajo de investigación se debe dar respuestas a las preguntas: quién, cómo, cuándo, se encuentra en la característica de un nivel descriptivo que según Arias (2006) señala: "consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer estructuras o comportamientos" (p. 24). En este trabajo particularmente consiste en realizar una investigación donde el hecho a caracterizar es cómo ocurre la aplicación de las TIC cooperativas financieras en la Venezuela actual, con el fin de establecer el uso de las mismas por parte de sus gerencias, que consistirán en:

1. Relación entre las herramientas, la gestión y uso de las TIC.
2. Gestión estratégica y uso de las TIC.
3. Evolución institucional sofisticación de las herramientas de TIC y otras que pueden detectarse en el desarrollo del trabajo.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación constituye el plan que aplicará el investigador para dar respuestas a las interrogantes planteadas para el objeto de estudio, en el presente trabajo de investigación se utilizará el diseño de campo, como estrategia adoptada para responder al problema planteado debido a que los datos se colectaran tal como es la realidad que envuelve al objeto de estudio y que según Arias (2006) define como: "es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o

controlar variable alguna" (p. 31). También Tamayo y Tamayo (2007) definen que el diseño es de campo

> cuando los datos se recogen directamente de la realidad, por lo cual los denominamos primarios, su valor radica en que permiten cerciorarse de la verdaderas condiciones en que se ha obtenido los datos, lo cual facilita su revisión o modificación en caso de surgir dudas" (p. 110).

Como estrategia del investigador se combinará la utilización del diseño de campo con el diseño bibliográfico, debido a que se utilizarán datos primarios que son recolectados directamente de la realidad donde ocurren los hechos y se complementará con los datos secundarios que ya han sido recolectados y procesados por otras investigaciones encontrándose en trabajos de publicación elaborados por instituciones cooperativas como en fuentes impresas o electrónicas de publicaciones realizadas por expertos en la materia y que pueden ser de utilidad para llevar a cabo la presente investigación, para la cual Tamayo y Tamayo (2006) señala que los datos secundarios son: " aquellos que han sido obtenidos por otros y nos llegan elaborados y procesados de acuerdo a los fines de quienes inicialmente los elaboran y manejan, y por lo cual decimos que es un diseño bibliográfico" (p. 109).

El trabajo de investigación se pretende abordar desde dos ámbitos de la realidad, donde se obtendrán tantos los datos primarios como los secundarios lo cual permitirá percibir la realidad relacionada con el uso de las TICS en las cooperativas financieras venezolanas, estos ámbitos son:

1. **Actores:** Personas pertenecientes al movimiento cooperativista. (enmarcado bajo el diseño de campo).
2. **Bibliográficas:** Publicaciones de instituciones como: Colac, DRGV, Sunacoop, personas del medio académico, publicaciones realizadas por las cooperativas, entre otras. (enmarcado bajo el

diseño bibliográfico).

Población y Muestra

La población se refiere al conjunto de elementos, en los cuales se pretende estudiar o conocer sus atributos, los cuales deben poseer características similares, para lo cual Ramírez (1992) señala que:

> La población es un subconjunto del universo en atención a un determinado número de variables que van a estudiar, variables que lo hacen un subconjunto particular con respecto al resto de los integrantes del universo" (p. 65).

La población en el presente trabajo esta referida a cooperativas activas que tengan servicios financieros, entendiéndose estos, como un mecanismo permanente de ahorro, crédito e inversión de los asociados a través de sus cooperativas según pautas de Alianza Cooperativa Internacional (ACI) y la Confederación Latinoamericana de Cooperativas de Ahorro y Créditos (COLAC), por lo tanto se excluyen los bancos comunales, que a pesar de usar la firma jurídica de cooperativa no cumplen las normas de la legislación vigente, ni las cajas de ahorros, porque estas últimas fueron separadas de las cooperativas, a partir de la aplicación de la Ley de Cajas de Ahorros y la consiguiente creación de Superintendencia de Cajas de Ahorros, lo cual hace que Venezuela sea atípica, debido a que en la mayoría de los países las cajas de ahorros son catalogadas como cooperativas.

Una vez establecida la población de objeto de estudio, se debe determinar la muestra, la cual es definida por Sabino (2006) como; "un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible" (p. 83); para seleccionar la muestra de una determinada población, existen procedimientos denominados muestreos, lo cual permitirá seleccionar la cantidad de elementos que serán objeto de estudio para el trabajo de

investigación que según Tamayo y Tamayo (2006) define como: "Instrumento de gran validez, con el cual el investigador selecciona unidades representativas a partir de los cuales se obtendrán los datos" (p.177).

Para seleccionar la muestra del presente trabajo se utilizará el procedimiento para el tipo de muestra no aleatoria o empírica, mediante el muestreo intencional, el cual consiste en seleccionar arbitrariamente de la población un extracto a discreción del investigador, que reúnan las características acorde al objeto de estudio, lo cual Palella y Martins (2006) señalan, que para el muestro intencional, "el investigador establece previamente los criterios para seleccionar las unidades de análisis" (p. 124). Se seleccionó esta técnica tomando en cuenta los siguientes criterios:

- Son cooperativas con años interrumpidos de trayectoria en sus operaciones, con equipos profesionales en el manejo de gestión.
- Son cooperativas que introdujeron innovaciones sustanciales en el cooperativismo de ahorro y crédito en Venezuela:
    a) La noción de franquicia y atención compartida de calidad.
    b) La adaptación de la aplicación Basilea II.
    c) La combinación de múltiples servicios para los asociados.
- Están ubicadas geográficamente distintas en territorios distintos:
    a) Estados Falcón, Lara y Carabobo (occidente del país).

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

Las técnicas de recolección de datos permiten al investigador recabar toda la información necesaria, mediante los diversos métodos existentes, de tal manera que el investigador utilice el que mejor se adapte a las necesidades y circunstancias que envuelven al objeto de estudio, para que permita obtener la información más fiable posible; Tamayo y Tamayo (2006) señalan que la recolección de datos: "depende en gran parte del tipo de investigación y del problema planteado para la misma, y pueden efectuarse desde una simple

ficha bibliográfica, observación, entrevista, cuestionarios o encuestas y aún mediante ejecución de investigaciones para este fin" (p.182); de acuerdo a lo anteriormente señalado, para recolectar los datos de esta investigación se utilizará la técnica de la encuesta.

Una vez determinada la técnica a aplicar, se debe contar con el instrumento de la recolección de datos que se aplicará en la investigación. En este caso especifico se utilizará como instrumento de recolección de datos el cuestionario, de donde se obtendrán los datos primarios referentes al uso de la TIC en la gestión estratégica de las cooperativas financieras y su impacto en este tipo de organización, esto permitirá cerciorarse de las condiciones de levantamiento de información, el cual será del tipo de preguntas cerradas, establecidas mediante preguntas de selección simple, dicotómicas, selección múltiples, preguntas acotadas y tipo Likert, estas se definirán de acuerdo a las estrategias establecidas por el investigador, a fin de obtener las respuestas precisas acerca del objeto de estudio. En relación a la aplicación del instrumento de recolección de datos Sabino (2004) lo define como:

> la aplicación de una técnica conduce a la obtención de información, la cual debe ser guardada en un medio material de tal manera que los datos puedan ser recuperados, procesados y analizados e interpretados posteriormente, a dicho soporte se le denomina instrumento. (p. 69).

Por lo antes expuesto, se puede entender como instrumento de recolección de datos cualquier elemento que permita guardar o almacenar la información que será recabada de la población u objeto de estudio.

Validez de instrumento

Una vez seleccionado el instrumento que se utilizará en la investigación se debe verificar la validez del mismo, es decir, si en realidad permitirá establecer si las variables a estudiar son realmente medidas con la

aplicación del instrumento, Hernández y otros (2003) definen a la validez como el: "grado en el que un instrumento en verdad mide la variable que se busca medir" (p. 349), por otro lado es importante someterlo a la evaluación de expertos en el área, que permitirá determinar la validez, esta técnica es conocida como juicio de experto, que según Palella y Martins (2006) consiste en:

> entregarle a tres, cinco o siete expertos (siempre números impares) en la materia objeto de estudio, metodología y en la construcción del instrumentos un ejemplar del(los) instrumento(s) con su respectiva matriz de respuesta acompañada de los objetivos de la investigación" (p. 173).

Para determinar estas características, pueden tenerse en cuenta tres diferentes tipos de evidencias relacionadas con el contenido (referido al grado en que un instrumento refleja un dominio de lo que se mide), en el criterio (establece la validez de la herramienta que utiliza para la medición, la cual se compara con algún criterio externo) y el constructo (establece el grado de importancia en que una medición se relaciona de una manera consistente con otras), en este caso la herramienta a validar será el cuestionario.

Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación del instrumento al mismo sujeto produce resultados iguales. Hernández y otros (2003) mencionan que la confiabilidad es: "el grado en que la aplicación repetida de un instrumento de medición al mismo fenómeno genera resultados iguales" (p. 348). Así mismo, Palella y Martins (2006) señalan que: "un instrumento es confiable cuando, aplicado mismo sujeto en diferentes circunstancias, los resultados o puntajes obtenidos son aproximadamente los mismos" (p. 177). Para este trabajo de investigación, el instrumento a medir es el cuestionario y se realizará la prueba piloto con personas seleccionadas las cuales deben

poseer características similares.

Luego de realizar la prueba piloto, se debe escoger algún procedimiento para calcular el coeficiente de confiabilidad, la cual puede oscilar entre 0 (confiabilidad nula) y 1 (máxima confiabilidad). Para establecer el nivel de confiabilidad, se utilizará el coeficiente de alfa de Cronbach que es uno de los métodos más utilizados por los investigadores, y esta disponible en la mayoría de los software estadísticos, Palella y Martins (2006) señalan: "que es junto con la validez, un requisito mínimo de un buen instrumento de medición presentado por una escala de Likert" (p. 180). El coeficiente de Alfa de Cronbach se utilizará en base a la varianza de ítems del cuestionario.

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{sum}^2}\right)$$

Figura 7: El coeficiente de Alfa de Cronbach.
Fuente: Hernández y otros (2003).

Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento

Rango	Confiabilidad (Dimensión)
0,81-1	Muy alta
0,61-0,80	Alta
0,41-0,60	Media*
0,21-0,40	Baja*
0-0,20	Muy baja*

* Se sugiere repetir la validación del instrumento puesto que es recomendable que el resultado sea mayor o igual a 0,61.

Tabla 2: Criterios de decisión para la confiabilidad de un instrumento.
Fuente: Metodología de la Investigación cuantitativa. Palella, S y Martins, F (2006).

Técnicas de Procesamiento y Análisis de Datos.

Para el análisis de los datos se utilizará la técnicas de estadística descriptiva que según Palella y Martins (2006) señalan que: "consiste sobre todo en la presentación de datos en forma de tablas y gráficos" (p. 189), de esta forma se permitirá analizar, estudiar y describir los datos recolectado por las técnicas e instrumentos. La finalidad es obtener información, analizarla, elaborarla y simplificarla lo necesario para que pueda ser interpretada fácil y rápidamente, permitiendo que cuando se desee usar sea mas sencilla la comprensión de los datos, el proceso deriva como acción siguiente a la recolección de los datos con ayuda de los instrumentos, estos se deben transformar en información que posteriormente permita su análisis. Arias (2006) determina que: "en este punto se describen las distintas operaciones a las que serán sometidos los datos que se obtengan" (p. 111). Estos datos que se procesarán serán los obtenidos del cuestionario, los cuales se tratarán separadamente, es decir, serán codificados, tabulados y tendrán cuadros estadísticos propios.

Registrar toda observación que se haga, para poder llegar luego a organizar lo percibido en un conjunto coherente. Para ello es inevitable tomar algún tipo de notas, de apuntes que vayan registrando todo lo percibido. Los medios más comúnmente utilizados para registrar informaciones son: cuadernos de capo, diarios, Cuadros de trabajo, gráficos, mapas, etc.; sin entrar en detalles acerca de su uso y de sus particularidades, se debe reconocer que todos ellos son auxiliares valiosos pues nos permiten ir sistematizando y registrando un cúmulo de datos tal que, en ningún caso, podríamos confiar en la memoria. (Sabino, 2004).

La codificación, es un procedimiento que "tiene por objeto agrupar numéricamente los datos que se expresen en forma verbal para poder luego operar con ellos como si se tratara, simplemente, de datos cuantitativos"

(p.123), para lograrlo se tiene que partir de un cúmulo de informaciones que tengan una mínima homogeneidad, condición necesaria para poder integrarlas.

Con respecto al significado de Tabulación, se refiere a la acción de hacer cuadros, listados de datos que permitan su agrupamiento y su contabilización. Para ello es preciso ir contando cada una de las respuestas que aparecen, distribuyéndolas de acuerdo a las categorías o códigos estructurados.

Para desarrollar esta tarea se deben confeccionar planillas u hojas de tabulación donde figuren los códigos en base a los cuales se habrán de distribuir los datos, y espacios para señalar, mediante signos convencionales, las unidades que se van contabilizando.

La graficación permite una comprensión global, rápida y directa, de la información que aparece en cifras.

> Es recomendable graficar las informaciones más importantes y generales que se presten a una expresión gráfica.. Para ello existen una infinidad de formas posibles que incluyen, entre las más conocidas, los gráficos de barras, los histogramas, los gráficos de "pastel", las escalas gráficas, etc. (Sabino, 2004:126).

Analizar tiene descomponer un todo en sus partes constitutivas para su más concienzudo examen; la actividad opuesta y complementaria a esta es la llamada síntesis, que consiste en explorar las relaciones entre las partes estudiadas y proceder a reconstruir la totalidad inicial, por lo que:
Para desarrollar la tarea analítica hay que tomar cada uno de los datos o conjuntos homogéneos de datos obtenidos, interrogándonos a cerca de su significado, explorándolos y examinándolos mediante todos los métodos conocidos, en un trabajo que requiere paciencia y minuciosidad. (Sabino,

2004).

En esta investigación los datos obtenidos serán agrupados y convertidos en datos numéricos, por ejemplo los ítems del cuestionario estarán codificados, para hacer más fácil su comprensión y así ahorrar tiempo en el momento de la tabulación, la codificación de la hoja de observación será realizada después que se hallan recolectados los datos. Luego de finalizada la tabulación, los datos se representarán en una forma que resulten fácilmente inteligibles para cualquier lector, es decir, en una forma clara y eliminando elementos que pudieran originar confusiones. Para presentar la información se utilizará tablas y gráficos de tortas.

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Como resultado de la aplicación de las técnicas e instrumentos de recolección de datos, se procedió al análisis e interpretación de los resultados obtenidos. Se utilizaron las técnicas de observación y la encuesta, para lo cual se diseño y aplicó los instrumentos de la lista de cotejo y el cuestionario para obtener la información referente a las tecnologías de información y comunicación en las cooperativas financieras objeto de estudio.

Los datos recolectados se realizaron de acuerdo a la estructura de la estrategia aplicada a los objetos de estudio, enfocándose en dos aspectos importante de la realidad que envuelve a las cooperativas financieras de Venezuela, se clasificó en dos grupos denominados como ámbito empírico y ámbito teórico.

En el ámbito empírico destacan aspectos del conocimiento de la realidad diaria de las cooperativas financieras. A este grupo se les aplicó las técnicas de la observación y la encuesta dirigida a los directivos de las cooperativas. Para el grupo del ámbito teórico se consideró los elementos de la revisión bibliográfica de textos y publicaciones relacionadas en materias de las cooperativas financieras en Venezuela y con extensión a la región de América Latina, debido a que muchas de organizaciones tienen influencia interregional como es el caso de COLAC, ACI-AMERICA y el BID, estas se combinan con el instrumento del cuestionario aplicado a los expertos cooperativistas.

La aplicación de los diversos métodos al mismo objeto de estudio, permitió reunir, analizar y procesar una variedad de datos y teorías en relación al mismo tema, recabando así información desde diversos puntos de vista, lo cual proporcionó los elementos necesarios para realizar múltiples comparaciones desde diferentes perspectivas.

La información recolectada mediante los instrumentos aplicados a los objetos de estudio, se centró principalmente en la obtención de datos relacionados con el uso de las tecnologías de información y comunicación, haciendo mayor énfasis en la utilización de Internet, tomando en consideración que es una de las herramientas fundamentales en las organizaciones; la cual ha venido desempeñando un rol importante en la gestión de éstas, convirtiéndose en la columna vertebral de la ventaja competitiva de las organizaciones.

RESULTADOS DE LA TÉCNICA DE LA OBSERVACIÓN

La observación aplicada a las diferentes cooperativas financieras objeto de estudio, en cuanto a la utilización de las tecnologías de información y comunicación en la gestión estratégica; se realizó en función de la utilización de las herramientas tecnológicas de interconexión de los servicios financieros ofrecidos y la interacción de los asociados, como elementos fundamentales para la sinergia propia de la naturaleza del movimiento cooperativista.

De acuerdo a los resultado obtenidos de la aplicación de la técnica de la observación se constató que existe una alta participación en Internet mediante la utilización de diversas herramientas las cuales se encuentran reflejadas en el Gráfico 1; todas éstas herramientas se encuentran enmarcadas en la gestión de productos y servicios, así

como la difusión de los valores cooperativista que promueven la participación activa de los asociados en el fortalecimiento de la relación asociado y cooperativa.

A continuación se presenta los resultados obtenidos de la técnica de la observación, los cuales están tabulados y presentados en gráficos, los cuales permiten una mejor interpretación de los resultados obtenido.

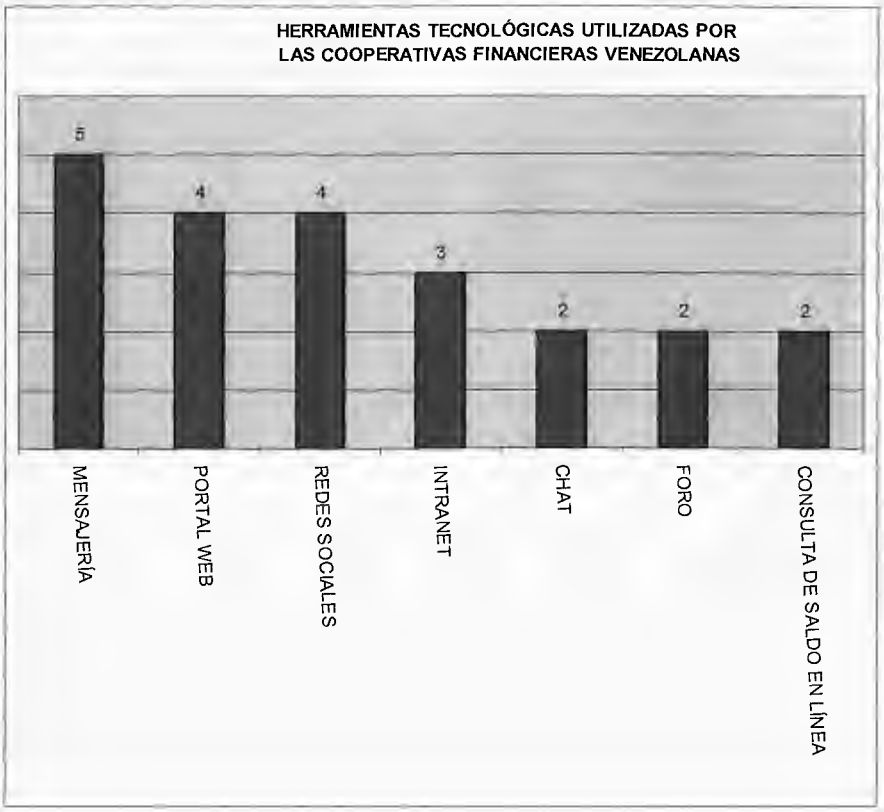

Gráfico 1: Herramientas tecnológicas utilizadas por las cooperativas financieras venezolanas.

HERRAMIENTAS DE LAS TIC EN LAS COOPERATIVAS FINANCIERAS								
COOPERATIVAS	PORTAL WEB	INTRANET	REDES SOCIALES	CONSULTA EN LÍNEA DE SALDO	MENSAJERÍA	CHAT	FORO	OBSERVACIONES
CENTRAL COOPERATIVA DE VENEZUELA (CECONAVE) (Valencia, estado Carabobo)	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	
COOPERATIVA SAN JOSÉ OBRERO (Punto Fijo – estado Falcón)	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	
COOPERATIVA FINANCIERA DEL CENTRO (COFICENTRO) (Valencia, estado Carabobo)	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	
CECOSESOLA (ORGANISMO DE INTEGRACIÓN COOPERATIVA) (Barquisimeto, estado Lara)	NO	NO	SI	NO	SI	NO	NO	No posee Portal Web, sin embargo utiliza la Web 2.0 para suministrar información a los asociados, así como la interacción con ellos. La cooperativa utiliza Web Blog (bitácora web).
COOPERATIVA FINANCIERA DE VENEZUELA 445 R.L (Barquisimeto, estado Lara)	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	

Tabla 3: Cuadro comparativo herramientas TIC en las cooperativas financieras venezolanas.

CENTRAL COOPERATIVA NACIONAL DE VENEZUELA (CECONAVE)

Esta cooperativa se encuentra ubicada en la ciudad de Valencia del estado Carabobo con cobertura nacional, fue creada en el año de 1976. Es una cooperativa que integra cooperativas regionales, por lo cual se denomina de tercer nivel[1]; adicionalmente posee una amplia variedad de servicios y productos que ofrece a la comunidad de Valencia.

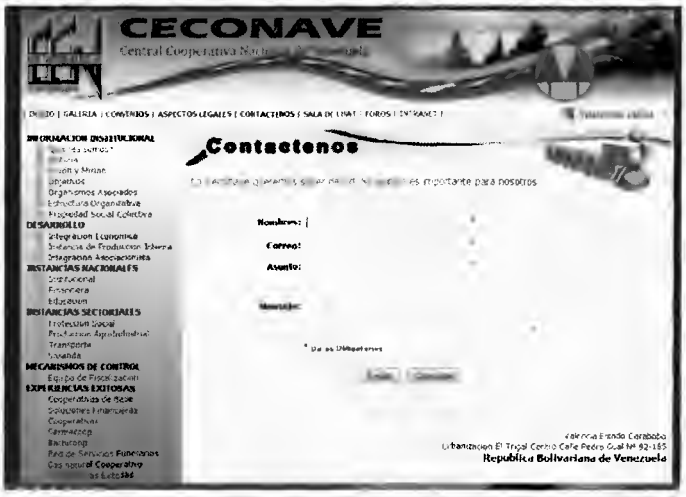

Figura 10: Portal Web CECONAVE
Fuente: www.ceconave.org

La presencia en Internet de la Central Cooperativa de Venezuela (CECONAVE), se puede constatar mediante el análisis efectuado a su

[1] Primer nivel son cooperativas que asocia personas; segundo nivel son cooperativas que integran cooperativas; tercer nivel son cooperativas que integran cooperativas de segundo nivel.

portal Web http://www.ceconave.org en el cual se determinó que la cooperativa emplea las TIC para la gestión de la cooperativa y como herramienta para cumplir con los objetivos de la organización. El portal Web de la cooperativa, contiene sala de chat para habilitar y establecer comunicación en línea con los asociados, eliminando las barreras de tiempo y espacio mejorando y ampliando el intercambio de ideas y la participación de los asociados en la toma de decisiones en la organización.

Por otro lado, se aprovecha de las bondades que ofrecen las redes sociales para aumentar la participación con los asociados y permitir ampliar la cantidad de integrantes de la asociación cooperativa, mediante la difusión de los productos y servicios ofrecidos.

COOPERATIVA SAN JOSÉ OBRERO

Se encuentra ubicada en la ciudad de Punto Fijo, estado Falcón. Fue fundada en abril del año 1962 como cooperativa de ahorro y crédito a la cual luego se incorporó otros servicios llevándolos a servicios integrales cooperativos.

Figura 11: Portal Web Cooperativa San José Obrero
Fuente: www.sanjoseobrero.coop

La Cooperativa San José Obrero en su portal web http://www.sanjoseobrero.coop, les permite a los asociados mantenerse informado a cerca de los productos y servicios ofrecidos. La utilización de esta herramienta genera impacto en los asociados al presentarle la información y los resultados de la gestión de la organización cooperativa.

Ésta cooperativa aprovecha las herramientas de las redes sociales, para promocionar e informar a los asociados de las actividades inherentes a la cooperativa lo cual involucra la participación de la organización en Internet. En la sección denominada *contáctanos*, permite a las personas interesadas en acercarse a la organización cooperativa, tiene la opción de enviar mensaje mediante la página en formato HTML (HyperText Markup Language), por otro lado incorpora en la página mapa suministrado por la herramienta de Google Inc, denominada Google Earth, la cual permite a la persona interesada tener la referencia de la ubicación de la sede, a la cual esta interesada contactar.

Figura 12: Herramientas Portal Web Cooperativa San José Obrero
Fuente: www.sanjoseobrero.coop

CENTRAL DE COOPERATIVAS DE SERVICIOS SOCIALES DE LARA (CECOSESOLA)

Ubicada en la ciudad de Barquisimeto estado Lara, esta cooperativa fue fundada en el año de 1967, siendo una cooperativa de segundo grado, pues integra cooperativas de primer grado (que asocian persona), a lo largo del tiempo se ha diversificado logrando en la actualidad ofrecer una amplia gama de productos y servicios a la comunidad. El impacto y relevancia que la organización cooperativa posee según la información suministrada en el Web blog http://www.cecosesola.blogspot.com, en la sección "Nos presentamos", donde se refleja en los ingresos obtenidos durante el Ejercicio Económico Financiero 2010-2011, los cuales estuvieron alrededor de unos 450 millones de bolívares fuertes (más de 100 millones de dólares al cambio oficial).

Figura 13: Blog de la cooperativa CECOSESOLA
Fuente: http://www.cecosesola.blogspot.com/

Esta organización cooperativa no posee portal Web, pero su presencia en Internet se efectúa mediante la utilización de las herramientas de la Web 2.0, como medio para presentar información de las actividades y los resultados de la gestión; la cooperativa utiliza el Web blog suministrado por la tecnología de Google Inc. Blogger, ésta herramienta permite utilizar las bondades de la tecnologías Google, como son correo

electrónico, ubicación de la cooperativa mediante Google Earth, incorporación de videos e integración con herramientas como Twitter, Facebook, entre otros.

A pesar de que CECOSESOLA no posee un portal Web, lo cual podría ser considerado como una herramienta tecnológica que genera cierto prestigio en la presencia en Internet a las organizaciones; sin embargo, la herramienta tecnológica del Web blog le permite en cierta forma, suministrar información a los asociados como habilitar los canales de interacción entre ellos, este último elemento es de vital importancia, debido a que los asociados de una cooperativa juegan un doble papel, dada la circunstancia de la naturaleza de la organización, es decir, son clientes y dueños.

En cuanto a las herramientas y opciones para consultar los estados de cuenta de los asociados, la asociación cooperativa no dispone de éstas. Es importante destacar que CECOSESOLA ofrecer servicios financieros conformados por:

- ✓ Caja de ahorros que agrupa a los trabajadores asociados de CECOSESOLA.
- ✓ Ahorros acumulados de los trabajadores asociados.
- ✓ Sistema de protección de ahorros y préstamos.
- ✓ Fondos o cajas de ahorros para préstamos entre los asociados de las cooperativas agrícolas.
- ✓ "Pote" para pérdida de cosechas para los agricultores.
- ✓ Fondo colectivo de las unidades de producción comunitaria.
- ✓ Fondos de salud en la mayoría de las asociaciones integradas con el fin de atender casos de enfermedad o accidentes. Estos fondos locales nutren un fondo integrado en CECOSESOLA para los casos de mayor gravedad y gastos.

- ✓ Fondo de apoyo mutuo constituido y alimentado por todos los integrantes de la red con el fin de otorgar financiamiento parcial a proyectos de mayor envergadura.
- ✓ Ahorros a la vista y contribuciones voluntarias para la construcción, equipamiento y funcionamiento del Centro Integral Cooperativo de Salud.
- ✓ Colaboraciones espontáneas para casos no contemplados en los diferentes fondos o "potes".

COOPERATIVA FINANCIERA DEL CENTRO (COOFICENTRO)

Esta organización cooperativa centra sus operaciones en la rama financiera, se encuentra ubicada en la región Centro Occidental del país; la sede principal se encuentra en Valencia, estado Carabobo; además tiene otras sedes en Puerto Cabello, estado Carabobo y San Carlos, estado Cojedes.

Los servicios financieros ofrecidos por COOFICENTRO se encuentran divididos en dos grupos denominados según la misma cooperativa como Modalidades de Ahorro y Modalidades de Soluciones Económicas, en las cuales se ofrecen instrumentos de ahorros y créditos, respectivamente.

Figura 14: Portal Web Cooperativa Financiera del Centro
Fuente: http://cooficentro.ceconave.org/

En cuanto al portal Web de la organización cooperativa se constata que ofrece a los asociados la posibilidad de de realizar las consultas de los estados de cuenta y con los movimientos efectuados a la misma.

Se cuenta con una sección de registro para los nuevos asociados para el Sistema de Ahorro y Crédito, se habilita mediante una ventana en la cual se solicita los datos considerados como requisitos indispensables; este sistema permite reducir costo y simplificar los procesos de ingreso de los asociados a la organización cooperativa.

Figura 15: Herramientas Portal Web Cooperativa Financiera del Centro
Fuente: http://cooficentro.ceconave.org/

Asimismo, se provee de los servicios de foros en los cuales los asociados pueden interactuar entre sí, una vez que se encuentren autenticados en el sistema, se cuenta con Intranet con la cual permite a los asociados trabajadores ingresar y utilizar estos servicios; en la sección Contáctenos, los asociados como los particulares pueden hacer los comentarios, quejas o reclamos a la organización, que sin duda alguna habilita un canal de comunicación unidireccional con la cooperativa, para el proceso de retroalimentación necesario para todas

las organizaciones.

COOFICENTRO, sin embargo no utiliza las bondades de las redes sociales para dar a conocer tanto a la asociación cooperativa, como a los productos y servicios financieros ofrecidos por ésta. En el portal Web se suministra toda la información sin utilizar las herramientas disponibles en la actualidad, lo cual aumenta la presencia mediática de la cooperativa en Internet. Sin embargo, la lista de cotejo empleada como instrumento para la recolección de información del objeto de estudio, esta cooperativa cumplió con la mayoría de los ítems observados.

COOPERATIVA FINANCIERA VENEZUELA 445 RL (COFIVE)

Es una de las cooperativas financieras de más reciente fecha, fue creada en el año 2006, se encuentra ubicada en la ciudad de Barquisimeto, estado Lara, ésta cooperativa ofrece a los asociados los servicios de microcrédito, sistema de ahorro y cartera de inversión. En cuanto al sistema de ahorro ofrece una cuenta con un compromiso de ahorro mensual mínimo; en la cual el Asociado Ahorrista se compromete a depositar de manera consecutiva con un porcentaje del 5% de sus ingresos mensuales declarados. Asimismo, ofrece los servicios de créditos de autos, denominado crediauto en el cual el asociados tiene la oportunidad de solicitar crédito para la adquisición de vehiculo nuevo o usado; créditos para remodelación de vivienda; préstamo en efectivo a sus asociados ahorristas, certificado de inversión a plazo de un año, entre otros.

Esta cooperativa cuenta con una plataforma tecnológica que les permite a los asociados obtener información de las inversiones, créditos y ahorros en línea, lo cual simplifica los procesos en consecuencia

aumenta la eficiencia y eficacia de la organización.

Figura 16: Portal Web COFIVE
Fuente: http://cofive445rl.com/

En el portal Web de COFIVE, se encuentra la información referente a los productos y servicios ofrecidos; asimismo, se encuentra habilitada la opción para el acceso a la Intranet de la organización, en la cual se podrá consultar los estados de cuentas de los asociados.

Figura 17: Herramienta tecnológica portal Web COFIVE
Fuente: http://cofive445rl.com/cofivedatos/login.php

En cuanto a las redes sociales y herramientas de la Web 2.0, ésta

cooperativa utiliza las redes sociales como herramientas para informar e interactuar con los asociados, el portal Web se centra en proveer servicios orientados estrictamente al área medular de la organización. Cabe destacar que por la naturaleza esta organización es importante la interacción de los asociados en la toma de decisiones de la organización, en tal sentido, es importante establecer mecanismo que permitan la participación de todos los integrantes, una forma indiscutible de romper con las barreras de tiempo y espacio son las tecnologías de información y comunicación; por lo tanto, disponer de recursos como que habiliten los canales de comunicación e interacción entre los asociados, aumentará significativamente la participación de todos los asociados.

CONCLUSIONES DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS TÉCNICAS DE LA OBSERVACIÓN

Con la aplicación de la técnica de la observación a las cooperativas financieras objeto de estudio, acerca de la utilización de las tecnologías de información y comunicación como herramienta en la gestión estratégica de las mismas, se constató que existe un alto uso de herramientas así como de implementación de mecanismos tecnológicos, orientados a cumplir con los objetivos y misión de las asociaciones cooperativas.

En la revisión de los Informe de Gestión de las cooperativas disponibles en su portal Web, se constató según lo reflejado en dichos informes que existe una constante inversión en cuanto a sistemas de información orientados a sistemas ERP (sistemas de planificación de recursos empresariales), como a comercio electrónico, vale destacar que la tendencia en la inversión y uso de éstas tecnologías tiene mas presencia en las cooperativas del sector financiero, con baja ocurrencia

en las cooperativas de servicios múltiples o integrales.

Sin embargo, en cuanto al uso de las redes sociales las cooperativas financieras, tienen bajo uso de éstas herramientas; debido a que centra las operaciones del área medular mediante el portal Web, dejando poco espacio para la interacción de los asociados; caso contrario ocurre con las cooperativas integrales, en la cuales existe una elevada participación en las redes sociales y utilización de los foros y chat en los portales Web, a fin de habilitar los canales de interacción y comunicación en sentido bidireccional, aumentado los mecanismo de participación de los asociados, lo cual se enmarca en los Principios del Cooperativismo de Integración Cooperativa, según lo establece la Alianza Cooperativa Internacional (ACI).

En términos generales, según la recolección de datos efectuadas a las cooperativas objeto de estudio, cabe destacar que inevitablemente las tecnologías de información y comunicación están presente en este tipo de organización, lo cual constituye un fenómeno que esta abarcando no sólo a estas organizaciones, si no a todas las organizaciones de todos los tipos sin importar la rama a la cual se dedica, ni la ubicación geográfica.

La importancia de la exposición mediática de las organizaciones en Internet, bien sea mediante la utilización de portal web lo cual constituye en la actualidad la carta de presentación de las organizaciones, como la utilización de herramientas permitan romper con las barreras de comunicación y procesos burocráticos llevando la información de manera instantánea, logrando aumentar el proceso de retroalimentación de las organizaciones. En este sentido, las organizaciones cooperativas requieren de un alto proceso de retroalimentación, debido a que son

organizaciones con sentido social, denominada empresa de la Economía Social, por lo tanto la interacción es fundamental en éste tipo de organización con estructura organizacional horizontal.

objeto de estudio, dos respondieron que en gran medida utiliza las herramientas tecnológicas orientadas a ofrecer mecanismos que faciliten el ingreso de los nuevos asociados; dos respondieron que rara veces lo utiliza; mientras que los dos encuestados restante respondieron que nunca se utilizaba las herramientas tecnológicas para estos fines. Es importante destacar que para ser asociado se requiere la aprobación formal de la asamblea de la cooperativa, entonces el proceso de registro electrónico, se complementa con la formalidad de los requisitos exigidos por la cooperativa, como por el marco regulatorio en materia cooperativista.

2.3 ¿En qué medida los asociados pueden consultar los estados de cuenta en línea?

Esta pregunta se encuentra fundamentada en la posibilidad que poseen los asociados para consultar todo lo relacionado con la administración de las cuentas en las cooperativas. En tal sentido, la encuesta demuestra que existe una menor tendencia a utilizar las herramientas tecnológicas necesarias para suministrar los canales y mecanismos necesarios para que los asociados puedan consultar y conocer en línea y de manera oportuna la disponibilidad de su dinero.

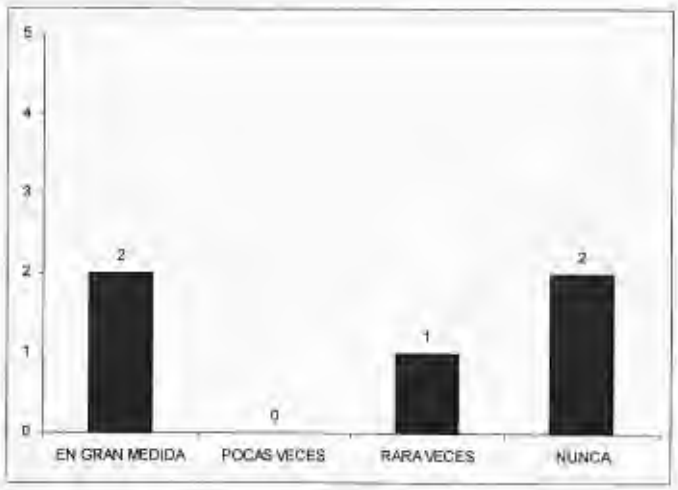

Gráfico 6: Distribución de los resultados consulta de estado de cuenta en línea.

En cuanto al ítem número tres del cuestionario denominado **EL COMERCIO ELECTRÓNICO PARA GESTIÓN DEL NEGOCIO** como un elemento importante en la dinámica del comercio en la actualidad, lo cual permite simplificar procesos aumentando la eficiencia de las organizaciones, al llegar de manera rápida a los clientes, en este caso, mejorar los tiempo de respuestas demandado por los asociados; en tal sentido, se estableció las siguientes preguntas de tipo dicotómicas las cuales fueron aplicadas a las asociados, todas la preguntas formuladas se encuentran relacionadas entre ellas; en su aplicación se obtuvo los siguientes resultado.

3.1 ¿Posee plataforma que permita a los asociados realizar pagos mediante Internet?

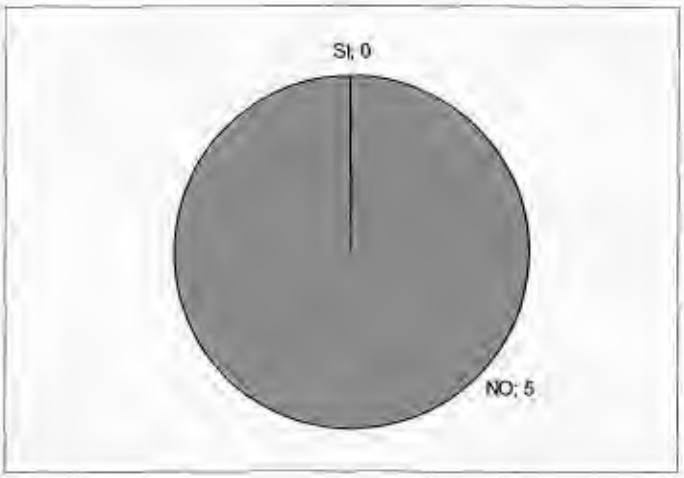

Gráfico 7: Distribución plataforma para realizar pago mediante Internet.

Los resultados obtenidos señalan que a pesar de que las cooperativas financieras hacen uso de las herramientas de Internet, la gran mayoría de ellas no cuentan con los mecanismos tecnológicos que les permitan a los asociados efectuar pagos y transferencias de sus cuentas en la cooperativa como realizar inversiones en cualquier instrumento

financiero que se disponga en la cooperativa. Puesto que supone plataforma tecnológica más compleja para el manejo adecuado del riesgo. Además, la Superintendencia de Cooperativas (SUNACOOP) exige los soportes físicos de las transacciones realizadas.

3.2 ¿Los asociados pueden realizar consulta de saldo que posee en las cuentas de la cooperativa?

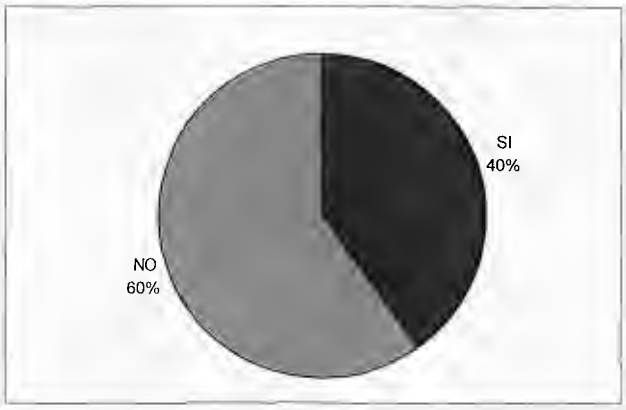

Gráfico 8: Resultado realizar inversiones en las carteras ofrecida por las cooperativas.

formulada y aplicada a los directivos de las mismas, se destaca que existe una tendencia a proveer de estos servicios a los asociados para que puedan en cualquier lugar y tiempo revisar y analizar el comportamiento del dinero que se encuentra en la administración de estas organizaciones financieras. Sin embargo, el porcentaje de implantación de estos servicios es bajo.

3.3 ¿Las herramientas tecnológicas permiten a los asociados gestionar las operaciones financieras en línea (on-line)?

La formulación de la pregunta consiste en determinar si las herramientas tecnológicas utilizadas en las cooperativas objeto de

estudio permiten a los asociados gestionar operaciones inherentes a la administración del dinero colocado en las cuentas de éstas. En cuanto a los resultados obtenidos se demuestra en la gráfica siguiente la realidad de la utilización de las herramientas en cuestión. Vale la pena destacar que debido a la legislación vigente, sólo se permite realizar transferencia entre cuentas que sean activos para el asociado

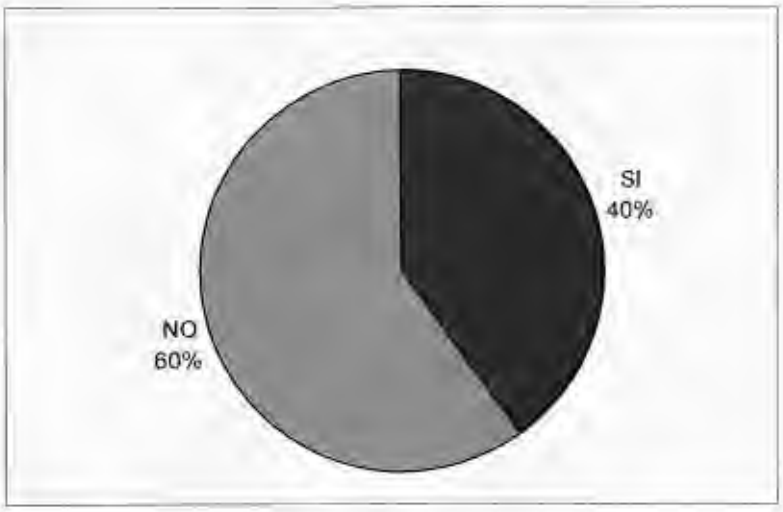

Gráfico 9: Distribución gestión de operaciones financieras en línea.

Se enmarcó una serie de preguntas relacionadas con la **UTILIZACIÓN DE REDES SOCIALES (HERRAMIENTAS WEB 2.0)**, en la cual se hace énfasis en la Web 2.0, debido a que el funcionamiento de interrelación de los individuos mediante las redes sociales, es posible a los elementos y componentes que suministra ésta tecnología de la Web 2.0.

Se consideró formular las preguntas enfocadas a las redes sociales debido a que estas herramientas permiten interrelacionarse con todos los individuos interesado en un ámbito en particular; en este sentido, las cooperativas por ser organizaciones que por su naturaleza, se nutre de la participación de todos los integrantes (asociados), destacando lo

exclusivo de esta relación asociado-cooperativa, en virtud de que éstos son dueños y clientes a la vez, lo que significa estar más informado de los diferentes aspectos que involucran la vida de los cooperativistas, además de fomentar la relación entre los asociados . Partiendo de esta premisa, se establecieron las preguntas orientadas a recabar información pertinente en cuanto a la penetración de las redes sociales en estas organizaciones

Para recabar información referente a este ítem, se establecieron dos preguntas la cuales se orientaron a recolectar información en función de la utilización de las redes sociales para difundir valores cooperativistas y para promoción de productos y servicios ofrecidos por las cooperativas.

4.1 ¿La organización cooperativa utiliza herramientas Web 2.0 (weblogs, Wikis, entre otros)?

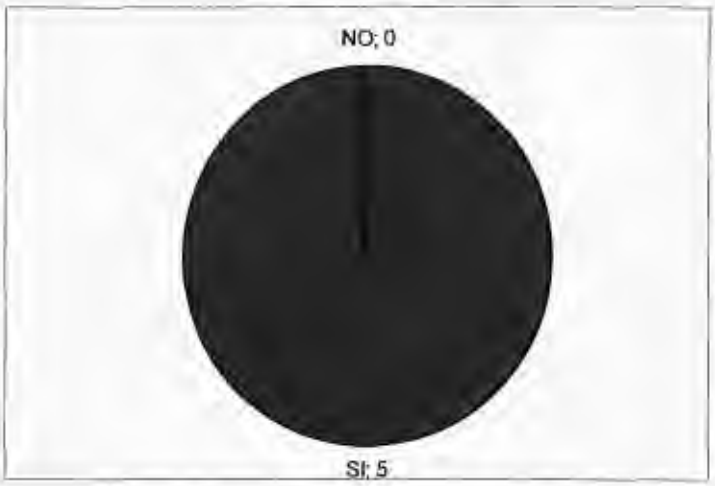

Gráfico 10: Distribución utilización de las herramientas Web 2.0.

El resultado obtenido de la pregunta, demuestra que existe una alta participación y utilización de estas herramientas por parte de las cooperativas; lo cual es cónsono con el quinto principio cooperativista

de formación, educación e información, lineamiento que tienen que seguir todas las cooperativas.

4.2 ¿Se utiliza las herramientas de la Web 2.0 para dar a conocer los productos y servicios?

La adopción y utilización de estas herramientas las cuales constituyen unos de los principales mecanismos para la información, comunicación y difusión de ideas, pensamientos y noticias. La utilización de estas herramientas generan alto impacto, debido a la cantidad de personas que pueden abarcar, teniendo en cuenta la masificación que ha tenido Internet en los últimos años; en tal sentido, se formula la pregunta a fin de obtener información que permita determinar en qué medida se están utilizando por parte de las cooperativas objeto de estudio.

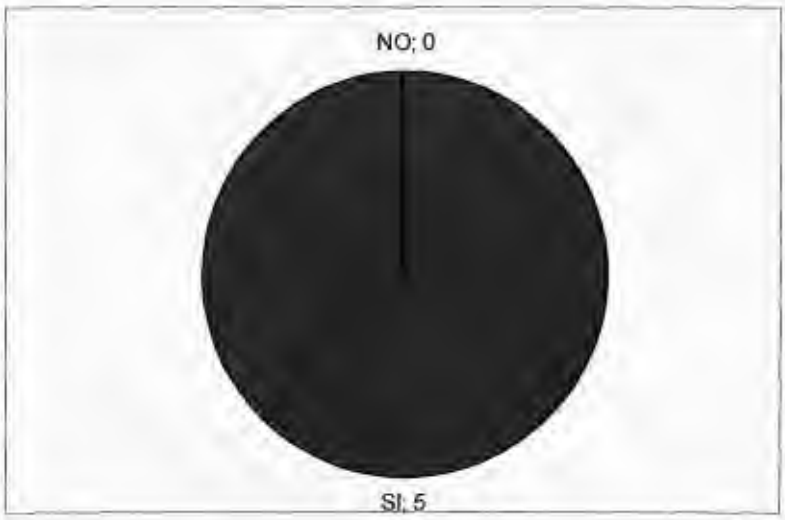

Gráfico 11: Distribución de la utilización de las herramientas Web 2.0 para dar a conocer los productos y servicios.

De acuerdo a los resultados obtenidos de la encuesta se determinó que la totalidad de las cooperativas objeto de estudio, usan las redes

sociales para promover sus productos y servicios, el cual constituye un medio de presencia mediática para los asociados y público en general.

Un elemento importante a considerar son los sistemas de información utilizados por las cooperativas financieras, ya que estos representas las herramientas fundamentales en las operaciones de las áreas medulares de estas organizaciones; en consecuencia se contempló en el instrumento el ítem denominado **SISTEMAS DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES** el cual se encuentra estructurado por tres preguntas, que buscan determinar cómo se encuentran alienados los sistemas de información con lo objetivos organizacionales; es decir, la utilización de las herramientas y aplicaciones en función de cumplir con los objetivos y metas establecidas.

5.1 ¿En qué medida se utiliza sistemas de información que permita llevar registro de las actividades efectuadas en las cooperativas (asamblea, reuniones de los asociados, entre otras)?

La pregunta se plantea en función de la automatización de las actividades relacionadas con el funcionamiento de las cooperativas, en las que destacan las actividades efectuadas en las asambleas y reuniones de los asociados donde se formulan, revisan y se toman decisiones importantes para la cooperativa y sus asociados.

Gráfico 12: Distribución del uso de los sistemas de información para llevar registro de las actividades efectuadas en las cooperativas.

De acuerdo a los resultados obtenidos por la pregunta planteada, en una escala tipo liker los encuestados respondieron en su totalidad que las cooperativas utilizan sistemas de información que coadyuven en la gestión de las mismas.

5.2 ¿En qué medida se encuentran automatizados los procesos de la organización cooperativa?

En esta pregunta se busca indagar en la utilización de las tecnologías de información y comunicación en las áreas medulares y de apoyo de la organización, las cuales permitan una gestión eficiente y transparente. En la aplicación del instrumento de recolección de datos, y una vez procesado se obtuvo el siguiente resultado expresado en la gráfica.

Gráfico 13: Escala de distribución de automatización de los procesos de la organización cooperativa.

Las cooperativas financieras objetos de estudio, han incorporado en su gestión las tecnologías de información y comunicación, según lo demuestra el resultado del procesamiento de la información obtenida de la encuesta aplicada, la cual demuestra que en gran medida se encuentra automatizado los procesos.

5.3 ¿En qué medida se ajustan los sistemas de información a la naturaleza de la organización, según las normativas que la regulan (SUNACOOP, código de comercio, principios contables, Basilea II para cooperativas, entre otros.)?

Los sistemas de información utilizados por las cooperativas financieras tienen que cumplir con los estándares y requisitos por las entidades reguladoras y legislación en materia financiera cooperativa; de acuerdo a la encuesta los cooperativas financieras encuestadas respondieron que los sistemas de información se encuentran ajustados a los requerimientos formales exigidos y de acuerdo al cumplimiento de la normativa legal e institucional, tal como se expresa en la siguiente Gráfica.

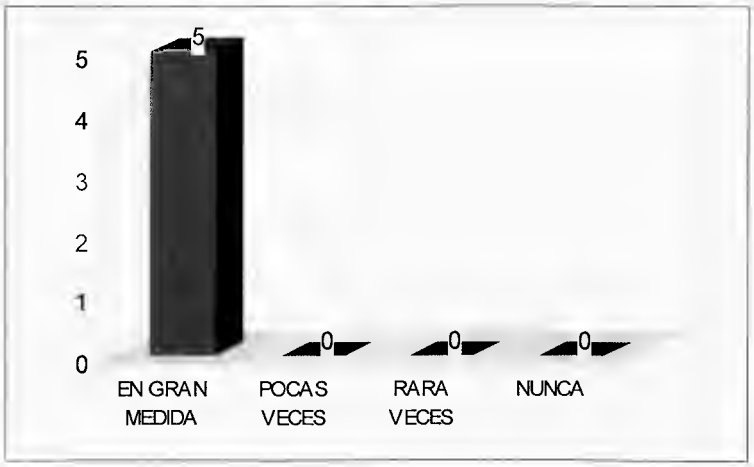

Gráfico 14: Distribución de ajustes de los sistemas de información a la naturaleza de la organización, según las normativas que la regulan.

En virtud de las necesidades que tiene las organizaciones de emplear las herramientas requeridas que le permitan cumplir de manera eficiente con los objetivos establecidos, existen en la actualidad diversos marcos de referencias que establecen las líneas de acción que deben enfocar las empresas para que las inversiones en materia de tecnología, se orienten a la gestión del negocio, es así como se han desarrollados términos como Gobernanza en tecnologías de información, las cuales orientan a las organizaciones a hacer inversiones en materia de tecnología alienadas a los objetivos.

En tal sentido, se formuló el ítem denominado **UTILIZACIÓN DE LAS TIC DE ACUERDO A LAS NECESIDADES TECNOLÓGICAS DE LA ORGANIZACIÓN,** en el cual se busca determinar la forma en que se emplea las tecnologías de información y comunicación, éste ítem se estructuró por dos preguntas.

6.1 ¿Según su opinión las herramientas TIC le permiten a la organización ser más eficiente (logar los objetivos al menor costo de producción)?.

Los resaltados obtenidos que todas las cooperativas objetos de estudio, señalan que las tecnologías utilizadas permiten a éstas organizaciones ser más eficientes, debido a que el porcentaje de los encuestados.
Es importante destacar que la mayoría de las cooperativas financieras objeto de estudio, han tenido históricamente apoyo técnico de DGRV y COLAC, especialmente en el tema de sistemas de información para el apoyo administrativo y áreas medulares de éstas.

Grafico 15: Distribución herramientas TIC en la eficiencia de los procesos de la organización.

6.2 ¿En qué medida utilizar CRM (Gestión de Relaciones con el Cliente) y/o ERP (sistemas de planificación de recursos de la empresa) contribuyen a la gestión de las cooperativas financieras?

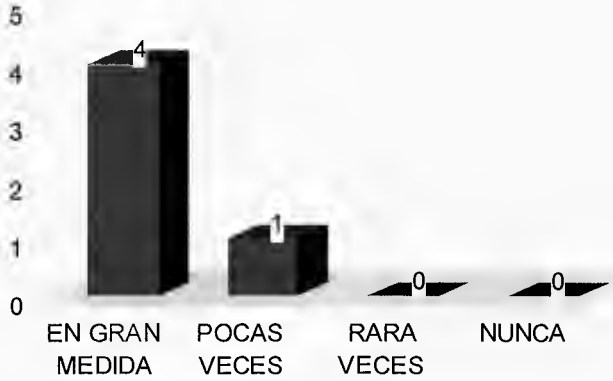

Gráfico 16: Distribución utilización de ERP y CRM en la gestión de las cooperativas financieras.

En atención a la pregunta formulada las cooperativas financieras objeto de estudio, en sus respuestas se obtuvo como resultado que éstas organizaciones utilizan las herramientas que integran las diversas áreas del negocio como las de apoyo, lo cual permite efectuar una mejor gestión de los procesos.

TÉCNICA DE ANÁLISIS DOCUMENTAL

Como estrategia para responder al problema planteado, y con la finalidad de efectuar la recolección de datos secundarios, se utilizó la técnica de Análisis Documental para lo cual se consultaron las fuentes bibliográficas relacionadas con las cooperativas financieras y el impacto que las tecnologías de información y comunicación en la gestión estratégica de éstas; las fuentes bibliográficas corresponden a publicaciones especializadas realizadas en Venezuela, América Latina, España y Alemania.

Las publicaciones seleccionadas tienen las características de pertenecer a revistas y organizaciones con amplia y reconocida trayectoria, así como la importancia en el sector de las cooperativas financieras; como también en otras ramas de cooperativas afines.

DGRV Confederación Alemana de Cooperativas de Ahorro y Crédito

El cooperativismo alemán desde el siglo XIX es la gran escuela del cooperativismo financiero mundial. La Confederación Alemana de Cooperativas de Ahorro y Crédito (DGRV) fue fundada en 1972 por la fusión de las organizaciones Raiffeisen y Schultze-Delitzsch organización cúpula y entidad de auditoría por la Ley de Cooperativas Alemana (GenG) para todo el sistema cooperativo alemán. En la actualidad cuenta con aproximadamente 17,6 millones de socios y más

de 650.000 empleados, siendo una de las mayores organizaciones de la economía alemana. La participación de DGRV en América Latina se destaca en el papel que ha tenido en la orientación y asesoría a las diversas cooperativas financieras de la región; en Venezuela prestó cooperación técnica y financiera en la incorporación de los sistemas de información para las cooperativas financieras locales.

Entre los aportes de estudio de investigación DGRV se cuenta con la publicación de trabajos relacionados con las cooperativas financieras en América Latina; se resalta la publicación efectuada sobre el impacto de las tecnologías de información y comunicación tiene las organizaciones en hoy en día. En ésta publicación se determina los impactos generados por la tecnología sobre las organizaciones cooperativas; por lo tanto, señala que las TIC, está alterando la naturaleza y el curso futuro de la economía, incrementando el flujo de productos y servicios, creando nuevos y alterando la forma en que una compañía responde a una demanda y lanzando una supercarretera de información que las lleva a la globalización de productos y mercados financieros.

Éste trabajo denominado Costos de Tecnología de Información y Comunicación, considera que es fundamental para las organizaciones cooperativas emplear las TIC orientadas a reducir los costos y a mejorar el desempeño de las mismas.(DGRV, 2003).

Es importante destacar el desarrollo de sistemas para las cooperativas financieras latinoamericanas y la adaptación de las Normativas Basilea II, en función de las características de las cooperativas de este continente.

CONFEDERACIÓN LATINOAMERICANA DE COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO (COLAC)

COLAC es un organismo cooperativo continental que tiene como objetivo la representación, el financiamiento y la asistencia técnica para el movimiento cooperativo de ahorro y crédito. Fundada el 28 de agosto de 1970, por acuerdo del Consejo de Administración de las organizaciones nacionales de cooperativas financieras de Antillas Holandesas, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua, Panamá, Perú, República Dominicana y Venezuela, teniendo como ámbito de operación América Latina. Creada bajo los auspicios de la Agencia Internacional para el Desarrollo (AID), contando también con el apoyo y los recursos económicos del programa de la Alianza para el Progreso, con los cuales se conformaron alrededor de COLAC un gran número de federaciones nacionales, algunas de las cuales fundó y asistió COLAC.

La Confederación recibió en 1995, el reconocimiento de las Naciones Unidas, como organización internacional de desarrollo cooperativo no gubernamental y organismo consultivo en la CATEGORÍA 1. Para el ejercicio de la actividad financiera mantiene una calificación paBBB, Inversión aceptable, otorgada por la firma internacional calificadora de riesgo PACIFIC CREDIT RATING (PCR).

La cooperativa venezolana FINCOOP fue la última asociada y usuaria de los servicios financieros de COLAC; una vez que se implanta en el país el régimen cambiario con la creación de la normativa que rige ésta materia y que da a lugar la creación de la Comisión de Administración de Divisas (CADIVI) mediante el decreto 2.302 de fecha 5 de febrero de 2003 y que en consecuencia se prohíbe el manejo de divisas en moneda extranjera a otras instituciones, FINCOOP en cumplimiento de

la normativa legal vigente, deja de operar con COLAC, abandonando las transacciones en dólares que efectuaba vía electrónica con lo cual constituía la columna vertebral de su negocio, cerrándose así a toda cooperativa venezolana la posibilidad de trabajar con divisas extranjeras..

Entre los trabajos realizados relacionados con las tecnologías de información y comunicación en las cooperativas financieras, se encuentra disponible en su portal Web información referente al Seminario Taller Internacional efectuado en octubre 2011, denominado Gobierno de Tecnología e Información y Valorización de Riesgos Bajo los Estándares COBIT, entre los objetivos destaca la importancia de utilizar este marco de referencia en las cooperativas financieras, fundamentado en cómo deben afrontar los retos de orden técnico, pero desde una perspectiva de carácter estratégico y organizacional en el cual se busca minimizar y mitigar los riesgos inherentes en el uso de las TIC en los procesos medulares de las organizaciones.

ALIANZA COOPERATIVA INTERNACIONAL (ACI)

Es una cooperativa de cooperativas y es el órgano de interconexión interregional más importante; es una cooperativa mundial. En el sitio Web de ACI-Américas, se encuentra entre las publicaciones el trabajo titulado "El Papel de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Empresas de Economía Social"; en esta literatura especializada, analiza y compara la incidencia de las TIC en el crecimiento económico de los países, así como su aportación a la generación de ventajas competitivas en las organizaciones que las incorporan en sus procesos.

El principal objetivo del trabajo es presentar un conjunto de información

sobre las características diferenciadoras de las empresas de Economía Social frente al resto, en cuanto a su eficiencia y al uso de las tecnologías. En la publicación se citan diversos estudios realizados a nivel de empresa, con diferentes muestras utilizadas, de acuerdo a los sectores revisados; así como de las metodologías y las variables empleadas y los resultados obtenidos. No obstante sostiene en este sentido, según los estudios consultados, que se ha demostrado la existencia de una relación positiva entre las tecnologías y variables de resultados tales como el valor de mercado, los beneficios o la productividad, siendo este último uno de los indicadores más utilizados.

En vista que este trabajo se realizó tomando en cuenta la realidad española, efectuando comparaciones del grado de implantación de estas tecnologías, con respectos a otros países del continente europeo; llegando a concluir que éste país se sitúa en la lista de los países con menor nivel de utilización de las TIC y menor aportación de éstas al valor añadido. Asimismo, señala la importancia de ir incorporando en la Economía Social el uso de la TIC, como parte de los elementos generadores de ventajas competitivas, que permitan a las organizaciones cooperativas, presentan una mejor posición para aprovechar las oportunidades que brindan las nuevas tecnologías

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

El Banco Interamericano de Desarrollo (BID) es una organización financiera internacional creada con el propósito de financiar proyectos viables de desarrollo económico, social e institucional y promover la integración comercial regional en el área de América Latina y el Caribe. Entre la destacada labor que ha desempeñado desde su creación, se encuentra el apoyo a las cooperativas de ahorro y crédito de la región.

Entre los aportes realizados a las cooperativas, se puede resaltar la participación en la IX Convención Financiera Cooperativa Latinoamericana, en la cual se presentó el trabajo enmarcado como Las Cooperativas de Ahorro y Crédito y la Democracia Financiera, llevada a cabo en Panamá el 20 de octubre de 2006, la representación del BID, en su discurso expresó que existen serias brechas en el acceso a los servicios financieros y que grandes números de personas en la región no tienen acceso a ellos; por tanto, que la democratización financiera en América Latina es fundamental para lograr más inclusión, contribuir a la cohesión social y generar un crecimiento y dinamismo económico. Por otro lado sostiene que el uso de las TIC, constituyen unos de los elementos que coadyuvan a la democratización financiera en la región, en virtud que mejora las posibilidades de acceso a la información financiera y habilita mecanismos para participar en los diversos instrumentos financieros que las instituciones habiliten a través de la vía electrónica.

Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal (Redalyc)

Redalyc es un proyecto impulsado por la Universidad Autónoma de Estado de México (UAEM), con el objetivo de contribuir a la difusión de la actividad científica editorial que se produce en Iberoamérica, como su nombre lo indica incluye a los países de: de América Latina y el Caribe, España y Portugal.

Redalyc funciona mediante la creación, diseño y mantenimiento de una hemeroteca científica en línea de libre acceso, como punto de encuentro para todos aquellos interesados en reconstruir el conocimiento científico de y sobre Iberoamérica. Se cuenta con la publicación denominada "Integración cooperativa y TIC's: presente y

futuro" en la cual, se enumeran las bases teóricas de la relación entre el cooperativismo y las nuevas tecnologías, el tema esta abordado desde la perspectiva de la evolución de las tecnologías en las organizaciones cooperativas como elemento dinamizador de la red. También se destaca que las tecnologías de la información tienen el potencial de reducir los costes de transacción entre actividades y reducir el riesgo inherente a cada transacción.

En las conclusiones presentadas en el trabajo, se señalan que el sector de la economía social, no ha pasado desapercibido ante las posibilidades que ofrecen estas tecnologías. Por el contrario, de los resultados obtenidos se desprende que las cooperativas de la región cuentan con un grado de conexión a Internet y de posesión de páginas Web elevado, si se toma como referencia con los datos obtenidos de los estudios del uso de Internet. En cuanto al porcentaje de uso comercio electrónico utilizado en las cooperativas, se destaca que sólo un 7% de estas organizaciones realizan ventas en línea (Internet) a clientes, y un 99% compran a proveedores vía Internet, por lo que el estudio sugiere que se deben hacer esfuerzos importantes en lo que se refiere a la implantación y desarrollo del comercio electrónico en el sector.

REVISTA CAPAYA

Cayapa es la denominada *Revista Venezolana de Economía Social,* la cual tiene como objetivo la difusión de información y análisis sobre las cooperativas y otras organizaciones que forman parte de la economía social. La revista tiene un carácter interdisciplinario, pudiendo ser abordada la economía social desde la perspectiva histórica, de las ciencias de la gestión, de la economía, del derecho, de la sociología, entre otras. También tiene un carácter internacional y está abierta a

todas las corrientes del pensamiento. Los trabajos pueden ser resultados de investigaciones de terreno o reflexiones teóricas.

Entre las publicaciones realizadas por la Revista Venezolana de Economía Social se encuentra un estudio titulado "Una reflexión sobre el proceso de dirección estratégica en la sociedad cooperativa: apuntes para una propuesta de modelo". Éste trabajo fundamentalmente se centra en realizar un análisis de del proceso de dirección estratégica de las cooperativas en un entorno dinámico y complejo, que integra el sistema social de la sociedad cooperativa, desde las incidencias en el proceso del aprendizaje colectivo, estructuras de poder, la cultura empresarial y la visión de la organización.

Las sociedades cooperativas según la publicación Capaya, como las demás empresas que operan en el mercado, son influenciadas por la complejidad ambiental y por la incertidumbre propia del entorno empresarial. Sin embargo, se observan diferencias relevantes entre las sociedades cooperativas y las que tienen otra forma jurídica, en la forma de interpretar y enfrentarse a las condiciones del entorno. Éste trabajo sostiene que a pesar de existir un número importante de investigaciones relacionadas con las asociaciones cooperativas, no existen estudios enfocados a la gestión estratégica en este tipo de organización.

ENCUESTA APLICADA A EXPERTOS COOPERATIVISTAS

En función de profundizar en el tema de estudio, se aplicó la técnica de la encuesta con el instrumento de cuestionario de preguntas abiertas para se aplicado a los expertos cooperativistas, a los fines de obtener una perspectiva distinta a la información obtenida por los demás instrumentos aplicados. Los expertos forman parte del grupo

denominado ámbito empírico, según la estrategia aplicada para la recolección de datos.

Se entrevistaron a dos personas (Eduardo Matute y Migdalia Muñoz) las cuales poseen amplia presencia en el movimiento cooperativista venezolano, y en toda su trayectoria destacan el asumir roles de cooperativista, directivos de cooperativas de primer, segundo y tercer grado; a lo que se añade el desempeño de cargos como funcionarios relevantes en la Superintendencia Nacional de Cooperativas (SUNACOOP).

Las preguntas elaboradas para el instrumento están enfocadas a la utilización de la herramienta de Internet, redes sociales, sistemas de información alineada con la gestión del negocio y el uso de comercio electrónico por parte de las cooperativas financieras venezolanas, adicionalmente se elaboró una pregunta dirigida a la experiencia y percepción de los expertos, enmarcada en la generación de eficiencia en las organizaciones cooperativas mediante la utilización de las tecnologías de información y comunicación.

Las respuestas obtenidas por los expertos señalaron que en cuanto a la utilización de Internet como herramienta, indicaron que existe un alto nivel de acceso a estas herramientas; lo cual coincide con los diversos estudios realizados recientemente por empresas que han presentado trabajos, relacionados con el nivel de penetración de lo servicios de Internet en Venezuela. En cuanto a la utilización de las redes sociales coincidieron, puesto que indicaron que a pesar de ser una de las herramientas fundamentales para la difusión de información en la actualidad, existe un poco de cautela por parte de las cooperativas financieras venezolanas.

En las preguntas relacionadas con la utilización de sistemas de información orientadas a la gestión de los procesos administrativos y del negocio, así como la utilización de las tecnologías de información y comunicación en función de la automatización de los procesos, los expertos indicaron que las cooperativas financieras venezolanas han utilizados herramientas tecnológicas y sistemas de información orientados a la gestión al negocio como a los procesos de apoyo de estas organizaciones. Es importante destacar, que organismo como COLAC y DGRV prestaron apoyo a las cooperativas financieras en cuanto a la implantación y utilización de herramientas tecnológicas para la gestión del negocio.

Como última pregunta contenida en el instrumento se elaboró para ser respondida de acuerdo a la experticia de los entrevistados; es decir, según la experiencia obtenida durante la trayectoria en materia cooperativista y especialmente en las cooperativas financieras, cómo ellos consideran el uso de las TIC en las cooperativas financieras, y si la adopción y utilización le permiten ser más eficiente en la gestión del negocio.

Los resultados obtenidos, según lo expresado por los expertos, señalan que existe una relación entre la utilización entre la utilización de las tecnologías de información y comunicación y una mejor gestión de los procesos del negocio, toda vez que las herramientas tecnológicas sean implantadas tomando en cuenta la razón de ser de la asociación cooperativa; es decir, las tecnologías deber ir en función de satisfacer las necesidades de automatización y simplificación de los procesos del negocios y apoyo; de lo contrario, no se estaría siendo eficiente su utilización y en consecuencia no estarían cumpliendo los requerimientos de automatización y simplificación de los procesos.

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

En función de los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas para la recolección de información, referente a las cooperativas financieras venezolanas objeto de estudio, las cuales fueron seleccionadas mediante la técnica de muestreo intencional. Se constató que existe una tendencia en cuanto a la utilización de herramientas tecnológicas, orientadas al cumplimiento de los objetivos y metas organizacionales; así como el cumplimiento de las normativas legales, institucionales y marco regulatorio en cuanto al área financiera como cooperativista.

En virtud, de que en la actualidad con el avance de las TIC las organizaciones se encuentran constantemente efectuando inversiones destinadas a mejorar los procesos mediante la utilización de herramientas, en áras de aumentar la eficiencia y eficacia que redunda en la prestación de servicios de calidad a los clientes y demás integrantes de los grupos de interés; por lo tanto, para ser competitivas con las demás organizaciones no cooperativistas es necesario, realizar las adecuaciones e inversiones pertinentes a los fines de mejorar la calidad del servicio.

Estos resultados mostraron que las cooperativas objeto de estudio en gran medida se utilizan las herramientas tecnológicas y poseen infraestructura que le permiten cumplir con las exigencias de los asociados. Asimismo, se constató que existe diferencias marcadas en

cuanto a las cooperativas financieras que son exclusivas de éste ramo comercial y en cuanto a las cooperativas que son de servicios integrales, pero que incluyen los servicios financieros.

La diferencia radica particularmente en referencia a la inversión en materia de tecnología y en cuanto a la utilización de las herramientas de a través de los portales Web; es decir, las cooperativas exclusivamente del área financiera, cuentan con soporte tecnológico, el cual le permite a los asociados efectuar diversas operaciones a través de los portales Web, en porcentaje superior a las cooperativas de servicios múltiples. Sin embargo, hay convergencia en la adopción y utilización de las herramientas de la Web 2.0 y redes sociales, encontrándose que las cooperativas objeto de estudio tienen una alta participación en la utilización de aplicaciones y herramientas, en función de aprovechar las oportunidades ofrecidas por las redes sociales y la Web 2.0, habilitando loas diversos canales de comunicación para permitir la interrelación e interconexión de los asociados y en consecuencia fomentar la participación de éstos en los asuntos cooperativistas y en materia de la cooperativa a la cual se encuentra asociado.

Mediante las técnicas de recolección de datos aplicadas a las cooperativas objeto de estudio, se constató que las cooperativas exclusivas del sector económico financiero, están invirtiendo en tecnologías de vanguardia, a los fines de prestar servicios de calidad a los asociados. La cooperativa San José Obrero en su ***INFORME DE GESTION EJERCICIO 2.011*** señala los avances obtenido en ese periodo en materia de tecnologías de información y comunicación.

En el punto seis del referido informe, denominado Tecnología y Comunicación se puede constatar que ésta cooperativa invirtió en la

adquisición, actualización y adecuación en sistemas de información orientado a las áreas medulares del negocio; manejadores de base de datos con soporte de altas transacciones, sistemas de respaldo y recuperación de información, planes de contingencia, equipos de seguridad de datos, portal Web, correo institucionales, red de datos y voz, entre otros.

Las herramientas tecnológicas como mecanismos para el fortalecimiento de la gestión estratégica de las empresas de economía social, permite a las organizaciones ser más eficiente y cumplir con los objetivos establecidos; por otro lado habilita los canales de accesos de los asociados e interesado a los productos y servicios ofrecidos. En este contexto las empresas de economía social las tecnologías de información y comunicación son las claves fundamentales para el acceso a los instrumentos financieros por un amplio sector de de la región donde éstas organizaciones tienen establecida la base de sus operaciones.

Es fundamental contar con las herramientas tecnológicas para la gestión de las cooperativas financieras, debido a que de alguna manera coadyuvan al acceso de los productos y servicios financieros, en tal sentido, es importante destacar un trabajo publicado por el Banco Central de Venezuela (BCV) en el año 2008, titulado como *Bancarización y sistema de pagos: fundamentos para el crecimiento y bienestar social*, en el cual se señala que "...es bastante conocida la relación positiva que existe entre el crecimiento económico y el acceso de la población en general a los productos y servicios provistos por el sistema financiero" (pág. 13).

De acuerdo con lo señalado anteriormente, se podría complementar ésta relación se le agrega un elemento adicional, para conformar una triangulación entre crecimiento económico, productos y servicios financieros y utilización de las tecnologías de información y comunicación. En virtud, que mediante las tecnologías habilitan las canales bidireccionales de comunicación entre asociados y público general con las organizaciones cooperativas, obteniendo la información de las cooperativas financieras de manera rápida y oportuna en los temas de interés colectivo.

Las tecnologías de información y comunicación están conformada por un compendio de herramientas las cuales le permite a las organizaciones, ser más eficientes y eficaces, mediante la utilización de sistemas de información, aplicaciones informáticas destinadas al control y administración de los diferentes procesos medulares y de apoyo, como habilitación los diferentes medios y canales de comunicación e interacción con los interesados.

Estos sistemas de información, para el caso de las cooperativas financieras venezolanas, su funcionamiento y procesos están enmarcado de acuerdo a las normativas y directrices emanadas de la Superintendencia Nacional de Cooperativas SUNACOOP, y en cumplimiento a lo establecido en el Decreto N° 1.440 del 30 de agosto de 2001 de la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas, publicada en la Gaceta Oficial N° 37.285 de 18 de septiembre de 2001 de la República Bolivariana de Venezuela, en la cual se establece las normas generales para la organización y funcionamiento de las cooperativas en el país. Vale destacar, que entre las exigencias de SUNACOOP a las cooperativas financieras se destaca el soporte físico de las operaciones realizadas.

Asimismo, las cooperativas financieras en virtud de las operaciones que realizan, las cuales tiene su origen con dineros de los asociados los cuales realizan sus ahorros e inversiones en los diferentes instrumentos financieros que éstas establezcan en su portafolio de productos y servicios. En tal sentido, las cooperativas financieras deben adoptar y cumplir los diferentes lineamientos relacionados con materia financiera, como es Basilea, las cuales establece los lineamentos para mitigar los riesgos inherentes a las operaciones financieras. Por otro lado en Venezuela existe un compendio de regulaciones destinadas a controlar y supervisar las operaciones de las instituciones financieras, en las cuales destaca las regulaciones en cuanto a Legitimación de Capitales y la Ley Contra Ilícitos Cambiarios, publicada el 17 de mayo de 2010 en la Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.975 de la República Bolivariana de Venezuela.

En cuanto a los resultados obtenidos de la técnica de la encuesta la cual fue aplicada a los directivos cooperativista; los resultados obtenidos demuestran que las tecnologías de información y comunicación en gran medida forman parte de la estructura de operaciones de éstas organizaciones.

Mediante la técnica de la encuesta se constató a pesar de las cooperativas financieras poseen plataforma tecnológica, la cual le permite a los asociados realizar consulta de información a través del portal Web, no poseen las herramientas que otorguen a los asociados realizar otras transacciones vinculadas con la administración del dinero en las cuentas de las cooperativas en cuestión. Sin embargo, existe tendencia a la utilización de sistemas de planificación de recursos empresariales ERP (Enterprise resource planning); utilizando los sistemas integrados, como ejemplo es el caso de la Cooperativa

Financiera Venezolana 445 RL la cual incorporó a su plataforma tecnológica el sistema integrado Profiplus.

La cooperativa San José Obrero, incorpora en su plataforma tecnológica sistema ERP ProfiPlus y el sistema SIGEF el cual permite la gestión de las áreas del negocio de la organización. Las demás cooperativas utilizan sistemas de información que en gran medida se ajustan a las necesidades de la organización.

La gestión estratégica por ser responsabilidad de todos los integrantes en posiciones directivas de la organización, quienes con sus acciones conducen a la organización cooperativa al cumplimiento de los objetivos estratégicos; en tal sentido, cada uno de los responsables deben contar con las herramientas necesarias que permitan dirigir, controlar y adecuar cada unas de estás acciones, para que en caso de existir desviaciones, tomas las acciones correctivas que dieran a lugar de manera oportuna. De tal manera de poder anticipar y gerenciar el cambio, que puedan garantizar la permanencia en el negocio.

Es de amplio conocimiento que las organizaciones están influenciada por grupos de interés, tanto interno como externo; de los cuales se nutre sus procesos, éstos grupos cumplen un papel fundamental en la transformación en la manera de la relación de la organización con los cliente; y en ciertos casos influenciando el cambio a radical de las estructura organizacional para poder cumplir con las exigencias.

Para poder cumplir con las exigencias y expectativas es necesario poner en marcha estrategias y tomar decisiones en función de satisfacer a los grupos de interés, o asegurarse que por lo menos no se deje sin atención a alguno de los grupos de interés considerados de

poder para la organización. Unos de los grandes retos que tiene las organizaciones en la actualidad es disponer de todos las herramientas tecnológica al servicios de los clientes, proveedores y competidores, debido al avance que las tecnologías han alcanzado, y en consecuencia los grupos de interés tienen alto uso de dispositivos electrónicos y herramientas tecnológicas, buscando relacionarse con aquellas organizaciones que le permitan la mayor interrelación mediante la interconexión tecnológica.

Recomendaciones

De acuerdo a la información obtenida mediante los instrumentos aplicados a las cooperativas financieras, y en función de las tendencias tecnológicas en Venezuela, según los diversos estudios realizados en esta materia los cuales se citan en Marco Teórico del presente Trabajo de Grado, se considera pertinente realizan las recomendaciones a los fines que éstas organizaciones, realicen ajustes orientados a la alineación estratégica entre la tecnología y el negocio; todas las operaciones y actividades relacionadas con la razón de ser de las cooperativas financieras, que se encuentran enmarcada en las empresas de economía social, y su función principal es ofrecer servicios y productos financieros a los socios, con tasas de interés razonables.
Las recomendaciones son en los siguientes aspectos:

Ampliar la plataforma tecnológica de los sistemas de información, que permita a los asociados realizar operaciones en línea, los cuales coadyuvará a simplificar procesos administrativos en las cooperativas, cuyo impacto influirá en la gestión de éstas organizaciones. En virtud de la penetración que tiene Internet en la sociedad venezolana en los actuales momentos. Es importante que las operaciones financieras en línea, realizadas mediante la utilización de las herramientas

tecnológicas de Internet, deben efectuarse enmarcadas en el cumplimiento de la normativa legal vigente en cuanto a las operaciones de las cooperativas financieras en Venezuela.

Ampliar y mejorar las herramientas tecnológicas especializadas orientadas a la educación y formación en línea a los asociados; en función del cumplimiento del Quinto Principio Cooperativista de Educación, Formación e Información; orientando a reforzar los conocimientos en materia financiera, económica y social, ejes fundamentales de las cooperativas financieras. En consecuencia, las cooperativas al contar con asociados con formación adecuada en materias inherentes al negocio, como también del movimiento cooperativista, se convertirían en entes multiplicadores del conocimiento, generando efectos en la comunidad (Principio de Compromiso con la Comunidad) producto de la correlación socio cooperativista – comunidad; que supone el incremento de la motivación de los individuos por el interés cooperativo, en función de trabajar para conseguir el desarrollo sostenible de las comunidades.

Aumentar la interacción mediante las herramientas de las redes sociales, para aumentar la presencia en Internet y ampliar los canales de comunicación con los asociados. El incremento sustancial de los canales de comunicación e interacción tanto para los asociados como para el público en general, es fundamental para las cooperativas; tomando en consideración que son organizaciones que por su naturaleza requieren de la sinergia entre los asociados y comunidad; fundamentados en los principios de Compromiso con la Comunidad, Gestión Democrática por parte de los asociados y Adhesión voluntaria y abierta.

Establecer en los planes de modernización tecnológica, la alineación de inversión en ésta materia en función del cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales. Esta recomendación se fundamenta en virtud de los cambios que tienen las tendencias tecnológicas y la rápida adopción y asimilación de las nuevas tecnologías por parte de los internautas y las organizaciones en general, como también la pertinencia que las organizaciones, en este caso las asociaciones cooperativas financieras adecuen constantemente la plataforma tecnológica con la finalidad de ser más eficiente, traduciéndose en calidad de servicio a los asociados y efectuar una mejor gestión de los recursos financieros, razón de ser de éstas cooperativas.

Cuadro de variables con las conclusiones y recomendaciones

A continuación se presenta cuadro resumen donde se expresa la relación existente entre las variables de la investigación con las conclusiones obtenidas mediante los instrumentos de recolección de datos y las recomendaciones efectuadas a las cooperativas objeto de estudio. La relación entre variables, conclusiones y recomendaciones se realiza de acuerdo a la definición operacional planteada en el Capítulo I, mediante la cual se identifican los elementos y datos que expresan y especifican el objeto de estudio.

Objetivos específicos	Variables	Conclusiones	Recomendaciones
Investigar las metodologías y procesos que comprenden la TIC, en el contexto de las Cooperativas Financieras Venezolana.	Administración de servicios TI	Se evidenció que las cooperativas objeto de estudio en gran medida, según los resultados obtenidos mediante los instrumentos aplicados, utilizan las TIC alineadas con la gestión de los procesos de la organización, así como en el cumplimiento de los principio y valores cooperativistas. Toda vez que se emplean sistemas de información, tecnología Web y herramientas de las redes sociales para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.	Las cooperativas financieras que tienen un reducido uso de las TIC, deber orientar esfuerzos con la finalidad de mejorar la plataforma tecnológica, orientada en prestar servicio de calidad a los asociados. Las herramientas tecnológicas deben ser cónsonas con las necesidades de la organización; es decir, alienadas con el negocio, con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia, mediante la optimización de los procesos de las cooperativas financieras.
	Planeación y organización	Entre las cooperativas financieras objetos de estudio, se constató según la información recabada que en gran medida las cooperativas poseen planes de inversión en materia de TIC. La planificación y ejecución de los mismos, se realizan en función de la utilización de las tecnologías en la optimización de los procesos del negocio. Sin embargo, existen algunas cooperativas una reducida inversión y utilización de herramientas tecnológicas.	Abordar planes de actualización de la plataforma, en el cumplimiento de los objetivos organizacionales, más allá de actualizar y modernizar por superar la obsolescencia de software y hardware, se debe canalizar los planes de inversión en las tecnologías delimitadas en las exigencias de la actualidad, es decir; no sólo desde el punto de vista de la asociación cooperativa, sino, desde los requerimientos de los asociados y comunidad.

Tabla 4: Cuadro resumen relación variables, conclusiones y recomendaciones.

Objetivos específicos	Variables	Conclusiones	Recomendaciones
Caracterizar el uso de herramientas de gestión, basadas en tecnologías de la información y la comunicación en las cooperativas financieras.	Sistema de información ajustado a las necesidades de la organización	Se utilizan sistema de información orientado a la gestión de los procesos financieros, así como la automatización de los procesos de inherentes a las actividades de las cooperativas financieras. En gran medida las cooperativas objetos de estudio poseen portal Web a los fines de presentar a los asociados y público en general información de interés; estos portales también sirven para promoción de productos y servicios.	Ampliar la plataforma tecnológica de los sistemas de información que permita a los asociados realizar operaciones en línea, los cuales coadyuvará a simplificar los procesos administrativos. La ampliación se debe realizar en el cumplimiento de la normativa legal vigente y de acuerdo las exigencias de los asociados, las cuales influyen en los procesos de las cooperativas.
	Impacto de las TIC en el negocio	La utilización de las TIC en las cooperativas financieras ha redundado en mayor desempeño de sus funciones de empresas de economía social; en virtud de la utilización de herramientas acordes a su naturaleza con la finalidad de habilitar canales de comunicación con los asociados cooperativistas y la comunidad, en cumplimientos de los valores y principios cooperativistas, mediante la utilización de herramientas tales como chat, foros y las novísimas redes sociales.	Maximizar el uso de herramientas y aplicaciones tecnológicas, orientadas a promover la participación cooperativista, toda vez que existen en la actualidad una alta utilización de Internet en el país. Las herramientas disponibles permitirán cumplir con el principio cooperativista de Educación, Formación e Información. Aumentar la interacción mediante las herramientas de las redes sociales, para aumentar la presencia en Internet y ampliar los canales de comunicación con los asociados. El incremento sustancial de los canales de comunicación e interacción tanto para los asociados como para el público en general, es fundamental; tomando en consideración que son organizaciones que por su naturaleza requieren de la sinergia entre los asociados y comunidad.
Analizar los elementos de gestión estratégica que inciden en el uso de las TIC en las Cooperativas Financieras.	Alinear el uso de las TIC con el negocio	Basándose en razón de ser de las cooperativas financieras, que se divide en las funciones que tienen por objeto fundamental promover el ahorro y otorgar préstamos a sus asociados con los recursos aportados por los mismos y promover la inversión de los socios en productos financieros; como también el cumplimiento de la naturaleza cooperativista; se evidenció que las herramientas tecnológica se utilizan en función de cumplir con los objetivos de los principios cooperativistas como los económicos del negocio.	Establecer en los planes de modernización tecnológica, la alineación de inversión en ésta materia en función del cumplimiento de las metas y objetivos organizacionales. En virtud de las tendencias tecnológicas y la rápida adopción y asimilación de las nuevas tecnologías por parte de los internautas y las organizaciones, como también la pertinencia de estas.

Objetivos específicos	Variables	Conclusiones	Recomendaciones
Presentar un conjunto de lineamientos que sirvan de apoyo a la apoyo a las cooperativas financieras venezolanas	Directrices en el uso de las TIC	Los lineamientos en cuestión se refieren a cómo las cooperativas financieras deben orientar las acciones en función de efectuar inversiones en el mejoramiento de las plataformas tecnológicas, en aras de prestar servicios de calidad a los asociados. Sin embargo, es importante destacar que más allá de todas las bondades que ofrecen las TIC, las cooperativas financieras deben cumplir con un marco regulatorio, tanto para las cooperativas como para las operaciones financieras, donde se determinan cuáles son los ámbitos de las operaciones financieras permitidas; así como los soportes requeridos de las operaciones. En tal sentido, la utilización de las herramientas tecnológicas se ha enmarcado en el cumplimiento de la normativa legal vigente con el apoyo de organismos internacionales.	Adoptar el marco referencial de mejores prácticas en la utilización de las TIC, con enfoque a las cooperativas financieras; complementadas con las referencias en esta materia que establecen los organismos internacionales, como COLAC, ACI y DGRV, en función de reducir el riesgo inherente a la utilización de las tecnologías de información, como la incorporación de sistemas de información e infraestructura acorde a las organizaciones cooperativas del área financiera. Incorporar sistemas de información para la gestión de las cooperativas financieras, diseñadas a la "medida" para cooperativas financieras.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACI (2009). *Definición de Cooperativa* [Página Web en línea] Disponible: http://www.aciamericas.coop/spip.php?article87/ [Consulta: 2010, mayo 05].

Adrini., Biasca y Rodríguez (2007). *Un nuevo sistema de gestión para logar PYMES de clase mundial.* México. Grupo Editorial Norma.

Alfonzo, A. (2010). *Comercio electrónico, la venta por catalogo del siglo XXI.* Caracas. Revista Debates IESA, 15 (3), 72.

America economía (2010). *Gastos del e-commerce en America Latin*a. [Página Web en línea] Disponible: http://especiales.americaeconomia.com/2010/comercio_electronico/graficos.php. [Consulta: 2010, Julio 10].

Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación. Caracas* – Venezuela. Editorial Espisteme.

Arroyave, Luis (2007). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC): Un nuevo escenario para el desarrollo local de las comunidades. Estudio de caso: Comunidad Ómnia-Barrio el Raval, Barcelona. Tesis Doctoral. Barcelona. España.

Banco Central de Venezuela (2008). Bancarización y sistema de pagos: fundamentos para el crecimiento y bienestar social. Caracas - Venezuela. Editorial Banco Central de Venezuela.

Barceló, M y Baglietto, M. (2001). *Hacia una economía del conocimiento*. España. Editorial Esic Editorial 2001.

Bastidas-Delgado. O. (2007). *La autogestión como innovación Social en las Cooperativas. El caso de las ferias fe consumo de Lara Venezuela.* Caracas. Ediciones Cepac-UCV.

Briz, J y Laso I (2001). *Internet y comercio electrónico*. Madrid. España. Editorial ESIC Editorial.

Castilla Plaza, Carlos (2003) *Implicaciones de las tecnologías de la información en la gestión del sistema empresa.* Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Madrid. España.

Chu, M. (2010). *Las microfinanzas, creación simultanea de impacto social y valor comercial.* Caracas. Revista Debates IESA, 15 (3), 28.

Davis, P y Donaldson, J. (2005). *Managment cooperativista: una filosofía para negocios.* Buenos Aires. Argentina. Editorial Granica.

Decreto N° 1.440. (Ley de Reforma Parcial de la Ley Especial de Asociaciones Cooperativas). (2001, agosto, 30). *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 37.285. Septiembre 18, 2001.

Dintel (2010). Gobierno y Gestión de Servicios TIC. [Página Web en línea] Disponible:
http://www.revistadintel.es/DocsNum27/Academia/Camara.pdf.
[Consulta: 2010, mayo 12].

DGRV (2010). *Costo de Tecnología de Información y Comunicación para Cooperativas de Ahorro y Crédito.* [Página Web en línea] Disponible: http://www.dgrv.org/docs/costotic-septiembre2003.pdf. [Consulta: 2010, mayo 20].

Fabregas, J. (2009). *Tecnologías de Información. Gerencia de servicios.* Caracas. Publicaciones UCAB.

Fernández, A (2004). Dirección y planificación estratégicas en las empresas y organizaciones. España. Ediciones Diaz Santos. CA.

Fernández, E. (1999). *Introducción a la gestión: "management".* Editorial Universidad Politécnica de Valencia. España.

Freijeiro, A. (2006). *Fomento de empresas de economía social: una realidad en expansión.* España. Editorial Gesbiblo.

Gil, M (2007). *Cómo crear y hacer funcionar empresas.* España. Editorial. ESIC Editorial.

Girner. F y Gíl. M (2004). *Los sistemas de información en la sociedad del conocimiento.* España. Editorial. ESIC Editorial.

González, A. P.; Gisbert, M. (1996). *Las nuevas tecnologías en la educación. Redes de comunicación, redes de aprendizaje.* Universitat de les Illes Balears. Palma, España

Gómez, G. y Briseño, J., I (2008). *Introducción a la computación*. México, D.F. Cengage Learning Editores.

Glocalitzacio. (2010). *Modelo de Adquisición Servicios TIC Experiencia de "la Caixa"* [Página Web en línea]. Disponible:http://www.glocalitzacio.cat/presentasions/JosePabloAlvarez- laCaixa-Glocalitzacio.pdf. [Consulta: 2010, junio 12].

Hax, A y Majluf, N. (2004). *Gestión de empresas con una visión estratégica*. Santiago, Chile. Ediciones Dolmen

Malo, M y Tremblay, B (2005). *Cooperativas financieras y solidaridad*. Venezuela. Capaya, Revista Venezolana de Economía Social

Merchán Bastidas, A (2010). *Tecnologías de la información y la comunicación como herramienta de gestión en los gerentes de los institutos universitarios de tecnología*. Tesis de Grado. Universidad Rafael Belloso Chacin. Maracaibo – Venezuela.

McLeod. R. (2000). *Sistemas de información gerencial.* Séptima edición. Prentice Hall. México.

Méndez A., C. E. (2003). Metodología Diseño y desarrollo del proceso de investigación. Editorial Mc Graw Hill. Mexico.

Ley Contra los Ilícitos Cambiarios (2010). *Gaceta Oficial de la Republica Bolivariana de Venezuela*, 5.975 (Extraordinario), mayo 17, 2010.

O´Brien, *James* A. (2001) *Sistemas de Información Gerencial*, 4ª Edición, Irwin McGraw-. Hill, Bogotá.

Organización Mundial de la Propiedad Intelectual (2002). *Reseña del Proceso de Planificación Estratégica de la OMPI en Materia de*

Tecnologías de la Información y de la Comunicación. Revista OMPI. Ginebra.

Oz, E. (2006). Administración de los sistemas de información. Editorial Cengage. México.

Palella, S y Martins, F. (2006). *Metodología de la investigación cuantitativa*. Caracas. Editorial FEDUPEL.

Pérez G, Daniel (2005). *Contribución de las tecnologías de la información a la generación de valor en las organizaciones: un modelo de análisis y valoración desde la gestión del conocimiento, la productividad y la excelencia en la gestión.* Tesis de Doctorado. Universidad de Cantabria. Santander. España

Ramírez, T. (2006). *Cómo hacer un proyecto de investigación*. Caracas. Editorial Panapo.

REDINTEL (2010). *Gobierno y Gestión de Servicios TIC.* [Página Web en línea] Disponible: http://www.revista-ays.com/DocsNum27/Academia/Camara.pdf. [Consulta: 2010, junio 2].

Rob, P y Coronel, C. (2004). Sistemas de bases de datos: diseño, implementación y administración. México. Editorial Thompson Internacional.

Hernández Sampieri, R., Fernández, C., Baptista, P. (2003). Metodología de la Investigación. Tercera edición. México, D. F. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Sabino, C. (1992). El proceso de investigación. Tercera Edición. Bogota, Colombia. Editorial Panamericana.

Silva, J. (2004). *El mundo de las cooperativas.* Caracas. Consejo Nacional de la Cultura.

Superintendencia Nacional de Cooperativas (2010). Cooperativas ¿Qué son? [Página Web en línea] Disponible: http://www.sunacoop.gob.ve/contenido.php?id=205. [Consulta: 2010, junio 12].

Tamayo, A. (2001). Sistemas de información. Colombia. Editorial: Centro de publicaciones Universidad nacional de Colombia.

Tamayo, M y Tamayo. (2007). *El proceso de la investigación científica*. México. Editorial Limusa.

Tendencias digitales (2010). *Estadísticas y Tendencias de Internet en Venezuela.* [Página Web en línea]. Disponible:http://www.tendenciasdigitales.com/754/estadisticas-y-tendencias-de-internet-en-venezuela/. [Consulta: 2010, junio 2].

WOCCU (2010). Basilea II. *¿Por qué es importante para su cooperativa de ahorro y crédito?* [Página Web en línea]. Disponible: https://www.woccu.org/functions/view_document.phpid=v7i2_04_05.pdf. [Consulta: 2010, mayo 8].

W3C (2010). Guia Breve de Servicios Web. [Página Web en línea]. Disponible: http://www.w3c.es/Divulgacion/GuiasBreves/ServiciosWeb. [Consulta: 2010, junio 8].