

CAPITULO 10

Tecnologías de Información y Comunicación

1. ¿Qué son las TIC y cuales son sus inicios?

Las tecnologías de la información y la comunicación (la unión de los computadores y las comunicaciones) desataron una explosión sin antecedentes de formas de comunicarse al comienzo de los años 90. A partir de ahí, la Internet pasó de ser un instrumento experto de la comunidad científica a ser una red de fácil uso que modificó las pautas de interacción social.

Tecnologías de la información y de la comunicación se entiende como un término para designar lo referente a la informática conectada a Internet, y especialmente el aspecto social de éstos. Las nuevas tecnologías de la información y comunicación eligen a la vez un conjunto de innovaciones tecnológicas pero también las herramientas que permiten una redefinición radical del funcionamiento de la sociedad.

Las tecnologías de la Información y Comunicación son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, resumen, recuperan y presentan información representada de la más variada forma.

Es un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información. Constituyen nuevos soportes y canales para dar forma, registrar, almacenar y difundir contenidos informacionales.

Se define desde su inicio a las TIC como instrumentos y procesos utilizados para recuperar, almacenar, organizar, manejar, producir, presentar e intercambiar información por medios electrónicos y automáticos, las TIC son aquellas tecnologías que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea.

Son consideradas la base para reducir la Brecha Digital sobre la que se tiene que construir una Sociedad de la Información y una Economía del Conocimiento. Las TIC pueden ser tanto tradicionales, como la radio, la televisión y los medios impresos, como nuevas, un conjunto de medios y herramientas como los satélites, la computadora, la internet, el correo electrónico, los celulares, los robots entre otros.

Las TIC optimizan el manejo de la información y el desarrollo de la comunicación. Permiten actuar sobre la información y generar mayor conocimiento e inteligencia. Abarcan todos los ámbitos de la experiencia humana. Están en todas partes y modifican los ámbitos de la experiencia cotidiana: el trabajo, las formas de estudiar, las modalidades para comprar y vender, los trámites, el aprendizaje y el acceso a la salud, entre otros.

Algunos ejemplos de estas tecnologías son la pizarra digital (ordenador personal+ proyector multimedia), los blogs, el podcast y, por supuesto la web.

Para todo tipo de aplicaciones educativas, las TIC son medios y no fines. Es decir, son herramientas y materiales de construcción que facilitan el aprendizaje, el desarrollo de habilidades y distintas formas de aprender, estilos y ritmos de los aprendices.

En definitiva, las actividades que implican el desarrollo humano dependen de cómo la gente domine las TIC. En muchos países, las TIC ya están inmersas en diferentes actividades rutinarias

2. ¿Cuáles son las ventajas y desventajas de las TIC?

Ventajas:

- Brindar grandes beneficios y adelantos en salud y educación.
- Desarrollar a las personas y actores sociales a través de redes de apoyo e intercambio y lista de discusión.
- Apoyar a las personas empresarias, locales para presentar y vender sus productos a través de la Internet.
- Permitir el aprendizaje interactivo y la educación a distancia.
- Repartir nuevos conocimientos para la empleabilidad que requieren muchas competencias.
- Ofrecer nuevas formas de trabajo, como teletrabajo.
- Dar acceso a la salida de conocimientos e información para mejorar las vidas de las personas.
- Facilidades
- Exactitud
- Menores riesgos
- Menores costo

Desventajas:

- Falta de privacidad
- Aislamiento
- Fraude
- Pérdida los puestos de trabajo

3. ¿Cuáles son las características de las TIC?

Son de carácter innovador y creativo, pues dan acceso ha nuevas formas de comunicación.

Tienen mayor dominio y beneficia en mayor proporción al área educativa ya que la hace más accesible y dinámica.

Son considerados temas de debate público y político, pues su utilización implica un futuro prometedor.

Se relacionan con mayor frecuencia con el uso de la Internet y la informática.

Afectan a numerosos ámbitos de la ciencia humana como la sociología, la teoría de las organizaciones o la gestión.

En América Latina se destacan con su utilización en las universidades e instituciones.

Resultan un gran alivio económico a largo plazo. Aunque en el tiempo de ganancia resulte una fuerte inversión.

Constituyen medios de comunicación y ganancia de información de toda variedad, inclusive científica, a los cuales las personas pueden acceder por sus propios medios, es decir potencian la educación a distancia en la cual es casi una necesidad del alumno poder llegar a toda la información posible.

4. Gobierno de TI

Mientras muchas organizaciones reconocen los beneficios potenciales que la tecnología puede producir, las exitosas también entienden y gestionan los riesgos asociados con la implementación de nuevas tecnologías. (IT Governance Institute)

Los conceptos de riesgo de TI, controles y auditoría han evolucionado hacia conceptos más amplios como Gobierno de TI o Gobierno Corporativo debido entre otros aspectos a:

- Regulación estricta sobre control interno, riesgo operacional, responsabilidad de la alta gerencia
- Necesidad de alinear la TI con el negocio

Que es Gobierno de TI?

“Gobierno de TI es responsabilidad del consejo de administración y de la dirección ejecutiva. Es una parte integral del gobierno corporativo y consiste en el liderazgo y estructuras de organización y procesos que aseguran que la tecnología de información de la empresa ofrece sustento a los objetivos y estrategias de la organización”. (IT Governance Institute)

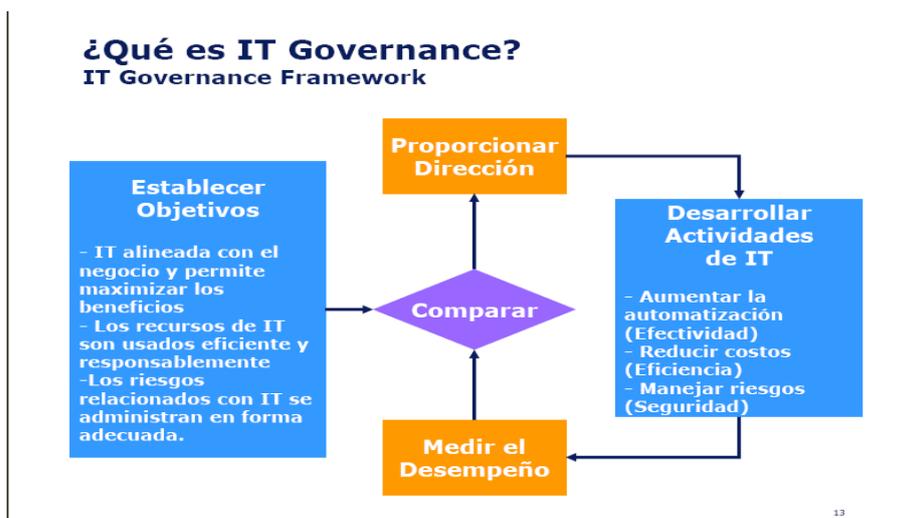
El Gobierno de TI es un término incluyente que abarca sistemas de información, tecnología y comunicaciones, así como negocios, aspectos legales y otras partes interesadas como los directores, la alta gerencia, los propietarios de los procesos, los proveedores de TI, los usuarios, los auditores.

El Gobierno de TI ayuda a asegurar el alineamiento de TI con los objetivos de la empresa, que sus recursos sean utilizados de manera responsable y sus riesgos administrados de manera apropiada.

Fundamentalmente al gobierno de TI le incumben dos aspectos:

- Que TI entregue valor al negocio y
- Que los riesgos de TI sean mitigados

Lo primero es impulsado por el alineamiento de TI con el negocio. Lo segundo por la integración de la responsabilidad en la empresa.



¿Qué es IT Governance?
Proceso de IT Governance

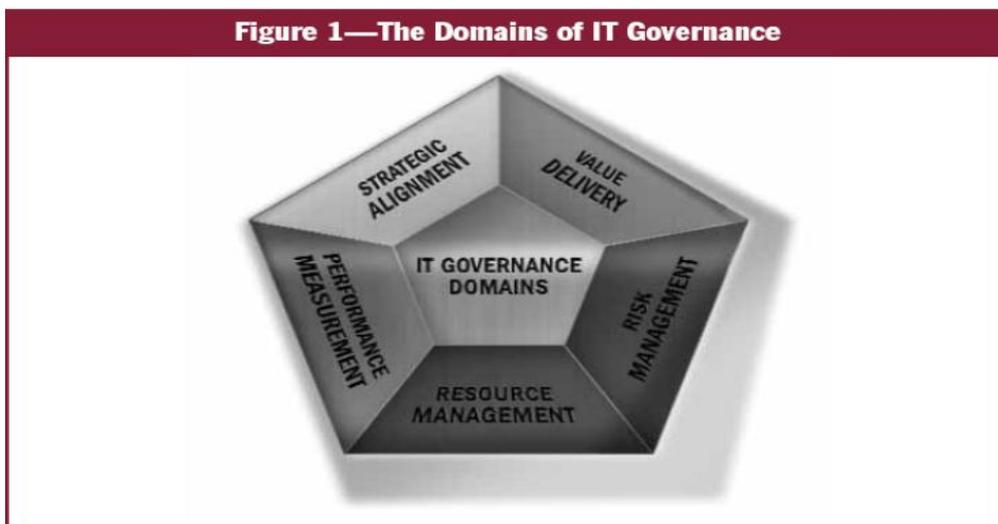


14

Por que se Requiere Gobierno de TI

- TI es crítica para el negocio
- TI es estratégica para el negocio
- Expectativas y realidades no coinciden
- TI no ha recibido la atención que se merece
- TI involucra grandes inversiones y riesgos

Dominios de Gobierno de TI



Alineamiento Estratégico

Permite:

- Lograr el potencial de la organización.
- Identificar y capitalizar oportunidades de negocio que pudieran ser habilitadas por la TI
- Evitar costos más altos de operación y perder competitividad (falta de automatización)
- Uso correcto o efectivo de recursos de TI
- Posibilidad de reclutar y retener personal de alta calidad
- Evitar la erosión de valor en el tiempo

Por muchos años, la alineación de TI ha sido el asunto No. 1 en las mentes de los ejecutivos de TI. Sin embargo, a pesar de la atención que se la ha prestado a esta idea, no estamos más cerca de la alineación de TI de lo que estábamos hace 20 años'. (DeLisi, Pete (Academic dean of the IT Leadership Program at Santa Clara University); "IT Alignment Revisited", Optimize Magazine).

Entrega de Valor

Optimizar costos y proveer valor al negocio para:

- Obtener ventajas competitiva
- Mejorar tiempo de llegada al mercado
- Mejorar la satisfacción de clientes
- Incrementar productividad de empleados

Administración de Riesgo

Involucra:

- Proactividad
- Análisis de riesgos y nivel de riesgo aceptable para el negocio
- Responsabilidad final de la gerencia por la administración de riesgos
- Sistema de control interno costo eficiente
- Administración de riesgo como parte integral de la operación del negocio

'No puedo imaginar ninguna circunstancia que pudiera causar que este barco se hunda. No puedo concebir un desastre que pudiera afectar a esta colosal nave' (Capitán del Titanic, 1912).

Administración de Recursos

Optimizar conocimiento e infraestructura para maximizar el beneficio:

- Maximizar el uso de los recursos en la tarea y lugar apropiados
- Calidad de servicios de TI, acuerdos de nivel de servicio con el negocio
- Talento humano
- Entrenamiento y desarrollo de habilidades
- Instalaciones

Medición de Desempeño

Seguimiento a proyectos y medición del desempeño de procesos de TI:

- Creación de valor se da por intangibles, usualmente no medibles
- Balanced Scorecard:
 - ✓ Convierte estrategia en acciones para logro de objetivos
 - ✓ Mide aspectos clave como orientación al cliente, eficiencia de procesos, capacidad de aprender y crecer

5. Gobierno Electrónico

“El **Gobierno Electrónico** en Venezuela significa el aprovechamiento de las Tecnologías de Información y Comunicación para aumentar la inclusión de amplios sectores que han estado al margen de la acción social del Estado. Las Tecnologías de Información no sólo pueden propiciar la transformación del Estado, maximizando la eficiencia de la administración pública, también son un mecanismo para aumentar la transparencia y garantizar la seguridad de la nación”. (Gallegos, s.f. En: <http://www.gobiernoenlinea,ve>)

El Gobierno Electrónico se refiere a los procesos y estructuras creadas para la oferta electrónica de los servicios gubernamentales, depende funcionalmente de muchas aristas o ramificaciones como el compromiso de los gerentes públicos, la dinámica política, los servicios civiles y las funciones parlamentarias y judiciales; se requiere que el gobierno tenga apertura a

un modelo de prestación de servicios bastante complejo, en el que interactúan tanto los niveles como las aristas del sistema de gobierno.

El gobierno-e, que se refiere al empleo de la internet y las TIC para conseguir una mejor administración del gobierno mediante la transparencia y el acceso público a la información, reforzando la asociación fundamental entre el sector público y los ciudadanos. El gobierno-e también fomenta una participación más amplia de los ciudadanos en el proceso y gestión de los gobiernos. Además, puesto que se apoya en la transparencia, es un arma más eficaz contra la corrupción.

Rasgos Básicos del Gobierno Electrónico

1. Fácil de usar, conectando a la gente a los distintos niveles de gobierno nacional e internacional, de acuerdo a sus preferencias y necesidades.
2. Disponible y de acceso universal, en la casa, el trabajo, los centros educativos, las bibliotecas y otras localidades apropiadas a cada comunidad.
3. Privacidad y seguridad, además de autenticación, que generen confianza.
4. Innovador y enfocado a resultados, enfatizando velocidad y capacidad de absorber y/o adaptar avances tecnológicos.
5. Colaboración, con soluciones desarrolladas entre aliados públicos, privados, no-gubernamentales y centros de investigación.
6. Optimo en costos y beneficios, a través de una estrategia de inversión que produzca ahorros, ganancias, y beneficios a largo plazo.
7. Transformacional, fomentando tecnología a través de liderazgo personal y organizacional para cambiar la forma de hacer gobierno, y no solo automatizando las prácticas y procesos existentes.

Componentes del Gobierno Electrónico

Una forma diferente de caracterizar el gobierno electrónico es listando una serie de aplicaciones, componentes o elementos que lo integran. Dentro de esta perspectiva se ha desarrollado una gran diversidad de términos en idioma inglés. Algunos ejemplos son “e-services”, “e-management”, “e-democracy”, “e-policy”, “e-transparency”, “e-voting”, “e-procurement”, “e-rulemaking”, “ecommerce”, “e-participation” y “e-governance”. No todos estos términos tienen traducciones consensuadas al español. Este apartado resume algunas de las formas en que estudios anteriores han presentado estos elementos como constitutivos del gobierno electrónico.

Servicios electrónicos (e-services) se refiere a la prestación de servicios públicos por medio de tecnologías de información y comunicación, especialmente Internet y otras aplicaciones de red (Cook & LaVigne, 2002; Edmiston, 2003; Galindo, 2002; Gil-García & Luna-Reyes, 2006; Hiller & Bélanger, 2001; Holmes, 2001; LaVigne, 2002; Moon, 2002; OECD, 2003; UN & ASPA, 2002; UNPAN, 2002).

Gerencia electrónica (e-management) es el uso de tecnologías de información y comunicación para el mejoramiento de las operaciones gubernamentales, eficiencia interna y todas las labores de administración y reforma gubernamental (Cook & LaVigne, 2002; Galindo, 2002; Gil-García & Luna-Reyes, 2006; Hiller & Bélanger, 2001; Holmes, 2001; LaVigne, 2002; Moon, 2002; OECD, 2003; UNPAN, 2002).

Democracia electrónica (e-democracy) se refiere al uso de tecnologías de información y comunicación para promover la participación ciudadana en sus diversas manifestaciones y sustentar las relaciones democráticas entre el gobierno, los ciudadanos y otros "stakeholders" (Cook & LaVigne, 2002; Galindo, 2002; Gil-García & Luna-Reyes, 2006; Hiller & Bélanger, 2001; OECD, 2003).

Políticas públicas electrónicas (e-policy) es la creación (no necesariamente usando tecnologías de información y comunicación) de un marco legal y regulatorio que facilite iniciativas de gobierno electrónico y fomente un ambiente propicio para la sociedad de la información (6, 2001; Finger & Pécoud, 2003; Gil-García & Luna-Reyes, 2006)

Beneficios del Gobierno Electrónico

Los beneficios en la implementación del Gobierno Electrónico pueden clasificarse según los grupos específicos de usuarios a los cuales están dirigidas las iniciativas, tal como se puede visualizar en el siguiente gráfico:

Iniciativas de Gobierno Electrónico con:	Ejemplos de iniciativas	Beneficios
Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a información • Acceso a cultura • Educación • Subsidios • Impuestos 	Mayor amplitud de canales, disminución de costos de operación, servicios más ágiles y personalizados, mayor participación ciudadana
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a información • Obtención de apoyo y subsidios • Obligaciones legales • Pago de impuestos y obligaciones • Venta en línea 	Interacciones más rápidas, disminución de costos de operación, disminución y/o eliminación de aspectos normativos
Instituciones públicas	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso a servicios de información entre reparticiones públicas • Provisión de servicios centralizados • Compras públicas y licitaciones en línea 	Mayor rapidez y eficiencia, disminución de costos de operación, mejor utilización de inversiones tecnológicas

6. Modelos de negocios en Internet

Internet puede ayudar a las compañías a generar y obtener utilidades de nuevas maneras agregando valor adicional a los productos y servicios existentes, o bien, sentando las bases para nuevos productos y servicios.

Categoría	Descripción	Ejemplos
Escaparate virtual	Vende directamente productos físicos a consumidores o negocios individuales.	Amazon.com EPM.com
Agente de información	Proporciona producto, fijación de precios e información de disponibilidad a individuos y empresas. Genera ingresos de la publicidad o por guiar compradores a vendedores.	Edmundo.com Kbb.com IndustrialMall.com
Agente de transacciones	Ahorra tiempo y dinero a los usuarios procesando transacciones de ventas en línea, generando una comisión cada vez que se da una transacción. También da información sobre tasas y condiciones.	Expedia.com
Mercado en línea	Proporciona un entorno digital en el que se pueden reunir compradores y vendedores, con el propósito de buscar, mostrar y establecer precios de productos. Pueden proporcionar subastas en línea o subastas inversas en las que los compradores remiten ofertas a múltiples vendedores para comprar a un precio especificado por el comprador o bien a un precio negociado o fijo. Puede dar servicio a consumidores o comercio electrónico, generando ingresos por comisiones sobre cada transacción.	Pantellos.com
Proveedor de contenido	Genera ingresos proveyendo contenido digital como noticias digitales, música, fotografías o vídeo en la web. El cliente puede pagar para acceder al contenido, o los ingresos se pueden generar vendiendo espacio de publicidad.	CNN.com
Proveedor de servicios en línea	Provee servicios en línea a individuos o empresas. Genera ingresos por las cuotas de suscripción o de transacción, de la publicidad o de reunir información de marketing sobre los usuarios.	Xdrive.com
Comunidad virtual	Proporciona un lugar de reunión en línea en el que se pueden comunicar personas de intereses similares y encontrar información útil.	fortuneCity.com
Portal	Proporciona un punto inicial de entrada a la web con contenido especializado y otros servicios.	Yahoo.com

7. Comercio electrónico

Definimos el **comercio electrónico** como el uso de las computadoras para facilita todas las operaciones de la compañía. Muchas de las operaciones son internas: se realizan dentro la empresa, en las áreas funcionales de finanzas, recursos humanos, servicios de información, manufactura y mercadotecnia. Otras operaciones implican las interfaces de la empresa con los elementos del entorno.

Beneficios que se esperan del comercio electrónico

Las empresas acuden al comercio electrónico con el fin de mejorar toda su organización. Se espera que tales mejoras produzcan tres beneficios principales:

- Mejor servicio a clientes
- Mejores relaciones con los proveedores y la comunidad financiera
- Mayor rendimiento de las inversiones de los accionistas y dueños.

Estos beneficios contribuyen a la estabilidad financiera de la empresa y le permite competir mejor en un mundo comercial que cada vez se compromete más con el uso de la tecnología computacional.

Restricciones del comercio electrónico

La mayor restricción del comercio electrónico es la seguridad.

En la actualidad el comercio electrónico se ve afectado por la clonación de transacciones bancarias mediante las tarjetas de crédito y el hackeo de contraseñas.

Desventajas del Comercio Electrónico

- **Desconocimiento de la Empresa:** No conocer la empresa que vende es un riesgo del comercio electrónico, ya que ésta puede estar en otro país o en el mismo, pero en muchos casos las "empresas" o "personas-empresa" que ofrecen sus productos o servicios por Internet ni siquiera están constituidas legalmente en su país y no se trata más que de gente que está "probando suerte en Internet".
- **Forma de Pago:** Aunque ha avanzado mucho el comercio electrónico, todavía no hay una transmisión de datos segura al 100%. Y esto es un problema pues nadie quiere dar sus datos de la Tarjeta de Crédito por Internet. De todos modos se ha de decir que ha mejorado mucho.
- **Intangibilidad:** Mirar, tocar, hurgar. Aunque esto no sea sinónimo de compra, siempre ayuda a realizar una compra.
- **El Idioma:** A veces las páginas web que visitamos están en otro idioma distinto al nuestro; a veces, los avances tecnológicos permiten traducir una página a nuestra lengua materna. Con lo cual podríamos decir que éste es un factor "casi resuelto". (Hay que añadir que las traducciones que se obtienen no son excelentes ni mucho menos, pero por lo menos nos ayudan a entender de que nos están hablando o que nos pretenden vender).
- **Conocer Quién Vende:** Ya sea una persona o conocer de qué empresa se trata. En definitiva saber quien es, como es, etc. Simplemente es una forma inconsciente de tener más confianza hacia esa empresa o persona y los productos que vende.
- **Post y Pre-Venta):** Con todo ello podemos reclamar en caso de ser necesario o pedir un servicio "post-venta". Al conocerlo sabemos donde poder ir. El cliente espera recibir una atención "pre-venta" o "post-venta".
- **Privacidad y Seguridad:** La mayoría de los usuarios no confía en la Web como canal de pago. En la actualidad, las compras se realizan utilizando el número de la tarjeta de crédito, pero aún no es seguro introducirlo en Internet sin conocimiento alguno. Cualquiera que transfiera datos de una tarjeta de crédito mediante Internet, no puede estar seguro de la identidad del vendedor. Análogamente, éste no lo está sobre la del comprador. Quien paga no puede asegurarse de que su número de tarjeta de crédito no sea recogido y sea

utilizado para algún propósito malicioso; por otra parte, el vendedor no puede asegurar que el dueño de la tarjeta de crédito rechace la adquisición. Resulta irónico que ya existan y funcionen correctamente los sistemas de pago electrónico para las grandes operaciones comerciales, mientras que los problemas se centran en las operaciones pequeñas, que son mucho más frecuentes.

Categorías del comercio electrónico

Las transacciones en el comercio electrónico se pueden clasificar de varias maneras. Una es considerar la naturaleza de los participantes en las transacciones del comercio electrónico.

- **El comercio electrónico negocio a consumidor (B2C)**, implica la venta al menudeo de productos y servicios a compradores individuales.
- **En el comercio electrónico negocio a negocio (B2B)**, se efectúan ventas de bienes y servicios entre empresas.
- **El comercio electrónico consumidor a consumidor (C2C)**, comprende a los consumidores que venden directamente a consumidores.

Tanto las transacciones de comercio electrónico de negocio a negocio como las de negocio a consumidor se pueden realizar empleando la tecnología del **comercio móvil**.

Leyes aplicables para el Comercio Electrónico

Algunas de ellas son:

- **Ley General de Bancos y otras Instituciones Financieras**: regula la actividad financiera, la cual consiste en la captación de recursos, incluidas las operaciones de mesa de dinero, con la finalidad de otorgar créditos o financiamientos, e inversiones de valores; y solo podrá realizarse por los bancos, entidades de ahorro y préstamo, casa de cambio, operadores bancarios fronterizos, empresas emisoras y operadoras de tarjetas de crédito y demás instituciones financieras.
- **Ley de Cajas de Valores**: La presente Ley tiene como objeto regular los servicios prestados por aquellas sociedades anónimas que tienen por finalidad exclusiva la prestación de servicios de depósito, custodia, transferencia, compensación y liquidación de valores objeto de oferta pública.
- **Ley de Licitaciones**: El presente Decreto Ley, tiene por objeto regular las maneras de selección de contratistas, por parte de los Órganos del Poder Nacional, Institutos Autónomos, las Universidades Públicas, las asociaciones civiles y sociedades, las fundaciones, los Estados, los Municipios, los institutos autónomos estatales o municipales y/o los entes que reciben subsidios o donaciones para la ejecución de obras, la adquisición de bienes muebles y la prestación de servicios distintos a los profesionales y laborales.
- **Ley Orgánica de Ciencia y Tecnología**: El presente Decreto-Ley tiene por objeto desarrollar los principios orientadores que en materia de ciencia, tecnología e innovación; establece la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, organizar el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, definir los lineamientos que orientaran las políticas y estrategias para la actividad científica, tecnológica y de innovación, con la implantación de mecanismos institucionales y operativos para la promoción, estímulo y fomento de la investigación científica, la apropiación social del conocimiento y la transferencia e innovación tecnológica, a fin de fomentar la capacidad para la generación, uso y circulación del conocimiento y de impulsar el desarrollo nacional.

Diferentes Métodos de Pago que Pueden Utilizarse en el Comercio Electrónico

Los métodos de pago más comunes disponibles para el comercio basado en Internet se describen a continuación. Todos estos métodos son seguros. En especial para el comercio entre empresa y consumidor (E y C), algunos son más rápidos que otros, y los usuarios de Internet generalmente consideran que la velocidad de la transacción es el factor más importante después del precio a la hora de decidir a quien comprarle.

Métodos de pago utilizado en el comercio B2C

Tarjetas de Crédito. El pago con tarjeta de crédito tiene la ventaja de ser sencillo y rápido, además de permitirle al vendedor recibir confirmación del pago antes de enviar los bienes o prestar el servicio. Para ofrecer este servicio es necesario registrarse como comerciante afiliado. Todas las compañías de tarjetas de crédito suministran en los bancos y en sus sitios web.

Pago Contra Entrega. El pago de los bienes se recibe en el punto de entrega. Este es un método conocido para bienes pequeños enviados a través del servicio postal. Este método permite realizar el envío tan pronto se confirma la orden. Sin embargo, con este medio, es más difícil garantizar que el comprador es genuino, y puede presentarse un retraso significativo entre el pago (al que entrega) y el pago al vendedor.

Métodos de Pago para el Comercio B2B

La mayoría de las transacciones B2B actuales utilizan sistemas de cobro tradicionales, tales como los que se describen a continuación. Sin embargo, esto puede ir cambiando.

Pago Anticipado. Aquí, el comprador paga por los bienes antes de realizar el envío. Aunque este método de pago es ideal para los vendedores, es difícil encontrar compradores que lo acepten, a excepción de algunas transacciones B2B entre especialistas. Parece que una variación del pago anticipado, el uso de servicios en custodia por Internet, muestra que está ganando popularidad. Estos servicios (como los que ofrece www.iescrow.com) le notifican a los proveedores el envío del producto sólo después de haber verificado el pago a su cuenta de fideicomiso por parte del comprador. Una vez que el comprador ha recibido y ha manifestado la aceptación de los bienes, el depositario de la custodia le libera los fondos al vendedor.

Cartas de Crédito. Muy utilizadas en las exportaciones. Al presentar una carta de crédito garantizada por el banco de un comprador extranjero, los exportadores pueden recibir un anticipo del monto adeudado según el contrato de venta, incluyendo la financiación del pre- envío. Los exportadores deben verificar con el banco local comprometido en la transacción (el banco que realiza el pago), cuáles son los documentos requeridos para el pago de la carta de crédito, debido a que no recibirán el pago si no están en capacidad de presentar la documentación respectiva. Los exportadores pueden protegerse contra el riesgo por incumplimiento insistiendo en una carta de crédito confirmada (una carta de crédito confirmada por otro banco).

Pagos de Facturas. Probablemente la mayoría de las transacciones entre empresa y empresa se realizan entre compañías que periódicamente realizan negocios entre sí. En estos casos, los sitios electrónicos B2B pueden expedir facturas idénticas a las facturas utilizadas en el comercio no electrónico. Algunas empresas ofrecen descuentos a sus clientes por realizar órdenes electrónicas debido a que las transacciones electrónicas son menos costosas para el proveedor.

Las PyMES y el Comercio Electrónico

Cada vez son más las PyMES que entran en el competitivo mundo del Internet donde el interesado en un producto puede comparar costos y calidades en cuestión de segundos. La microempresa por el escaso presupuesto con el que cuenta no tiene muchas posibilidades de llevar a cabo un proyecto como poner su propia web y así de esa manera ampliar su mercado. Las pequeñas empresas tienen más posibilidades de triunfar en este mundo más competitivo pues cuenta con un presupuesto mayor y un personal calificado. Las mas grandes empresas ya tiene en su mayoría una presencia en Internet, según cifras de la revista virtual <http://www.opinamos.com>, las empresas Latinoamericanas gastaron en el 99 unos 5 millones de dólares en Internet y en el 2005 prevén gastar unos 164 millones de dólares una cifra nada despreciable que nos muestra un buen augurio para el fortalecimiento del Internet.

Actualmente más del 80% en transacciones comerciales en Latinoamérica excluyendo a Estados Unidos la realizan Brasil, México y Argentina. Estados Unidos es un caso aparte este país prevé vendió en su comercio electrónico en el 2003 casi 3 trillones de dólares, mientras que el resto del mundo solo venderá de esta manera 1.8 trillones de dólares.

8. ¿Cuáles son los objetivos de las TICs en el ámbito educativo?

El aprendizaje que solía ser un claro proceso trashumano se ha convertido en algo en lo que la gente comparte, cada vez más, poderosas redes y cerebros artificiales.

El reto de aprender solo puede gestionarse mediante una red mundial que agrupe todo el saber y todas las mentes.

Con esto surge entonces una nueva forma de concebir la enseñanza y el aprendizaje, pues es indiscutible que en la existencia de esa red de conocimientos que se concibe, está de por medio la computadora y por ende la introducción de las nuevas teorías sobre la obtención de conocimientos y el empleo de las tecnologías de información y comunicación.

La educación del tercer milenio es: aprender a aprender, aprender a conocer, aprender a hacer, y aprender a comprender al otro, con el empleo de estas nuevas tecnologías de información y comunicación.

¿Qué es el e-learning?

El e-learning consiste en la educación y capacitación a través de Internet. Este tipo de enseñanza online permite la interacción del usuario con el material mediante la utilización de diversas herramientas informáticas.

Este nuevo concepto educativo es una revolucionaria modalidad de capacitación que posibilitó Internet, y que hoy se posiciona como la forma de capacitación predominante en el futuro. Este sistema ha transformado la educación, abriendo puertas al aprendizaje individual y organizacional. Es por ello que hoy en día está ocupando un lugar cada vez más destacado y reconocido dentro de las organizaciones empresariales y educativas.

El término "e-learning" es la simplificación de Electronic Learning. El mismo reúne a las diferentes tecnologías, y a los aspectos pedagógicos de la enseñanza y el aprendizaje.

Características de e-learning

Hay una serie de características típicas de la enseñanza a distancia, y claramente diferenciadoras respecto a la enseñanza presencial tradicional:

1. Separación física entre profesor y alumno.
2. Uso masivo de medios técnicos.
3. El alumno como centro de una formación independiente y flexible.
4. Tutorización.
5. Comunicación de doble vía asíncrona.

Ventajas del uso de la web en la enseñanza

El e-learning está basado, por tanto, en un uso masivo de la Web como medio de comunicación. Por tanto, es útil conocer las ventajas e inconvenientes del uso de la Web en la enseñanza a distancia.

Ventajas del uso de la Web en la enseñanza a distancia

Muy fácil de usar. Una vez que se tiene acceso a la Web, trabajar en ella es tan sencillo como pulsar el ratón, pues no se exige ningún conocimiento de informática adicional..

Sistema de comunicación multimedia. Cuando se está conectado a la Web, se puede acceder a todo tipo de documentos multimedia: no solamente texto, sino también información sonora y audiovisual (el usuario puede recibir, por ejemplo, un fichero con un libro o también una secuencia de vídeo).

Medio de comunicación mundial, donde, en comparación con otros medios -teléfono, fax, correos-, la distancia entre el emisor y receptor de información no es relevante, incluso en la tarificación. Cuando se accede a una página de la Web, desconocemos con frecuencia dónde está ubicado físicamente el ordenador que nos la ha enviado: puede estar situado a unos metros de nuestro propio ordenador, o a miles de kilómetros. Esto no ocurre con el correo ordinario ni con el teléfono, donde la tarificación va en relación directa con la distancia: cuanto más distantes están el emisor y receptor, mayor será el precio a abonar.

Costes muy bajos para el alumnado y para el profesorado que genera contenidos. Dado que Internet funciona como una cooperativa internacional sin ánimo de lucro, donde cada socio asume solamente los gastos de mantenimiento y de conexión al nodo más cercano, los costes son reducidos para todos.

Conexión a la Web de la gran mayoría de centros de investigación y universidades. Este es uno de los grandes valores añadidos de la Web. Además, tenemos que pensar que para el alumnado a distancia, es precisamente éste uno de los factores más importantes respecto a sus contenidos, pues accede a la mayor biblioteca de publicaciones electrónicas jamás soñada.

Los beneficios del e-learning son:

- Reducción de costos: permite reducir y hasta eliminar gastos de traslado, alojamiento, material didáctico, etc.
- Rapidez y agilidad: Las comunicaciones a través de sistemas en la red confiere rapidez y gilidad a las comunicaciones.
- Acceso just-in-time: los usuarios pueden acceder al contenido desde cualquier conexión a Internet, cuando les surge la necesidad.

Flexibilidad de la agenda: no se requiere que un grupo de personas coincidan en tiempo y espacio.

Inconvenientes del uso de la web en la enseñanza a distancia

En la Web también se aprecian aspectos críticos en la enseñanza a distancia que comentaremos a continuación:

Desorientación general en el acceso a la información.

El procedimiento para acceder a la información de la Web es el de un hipertexto, es decir, cada página de la Web puede contener numerosos enlaces (links) a otras páginas, que vienen señalados generalmente con otro color o con un subrayado. De ahí que precisamente uno de los aspectos críticos de la Web sea que el alumno pueda desorientarse, pues la única manera de navegar en la Web es ir seleccionando referencias cruzadas.

Predominio casi absoluto del inglés.

Para una gran parte del alumnado el hecho de que un porcentaje altísimo de documentos esté solamente en inglés supone un gran obstáculo, agudizado además por el hecho de que además la información sobre los países de habla inglesa -muy especialmente, EE.UU. de América- sea totalmente predominante.

Posible uso para fines poco constructivos y delictivos.

Todavía hay voces críticas sobre el uso de Internet con fines poco decorosos y, en algunos casos, incluso delictivos: lugar de contacto para la propaganda de ideas fascistas, pornografía, etc.

Lentitud en el acceso a la Web.

Debido al crecimiento desmesurado de la Web, es evidente que en algunos casos pueda resultar inoportuno hablar de autopistas de la información, pues la impresión que se tiene algunas veces es que dichas autopistas están casi siempre colapsadas (se habla, por ello, irónicamente de la World Wide Wait o ¿espera de ámbito mundial?).