

## ¿INTERNET PARA LA DEMOCRACIA?: LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN VENEZUELA DESDE LOS CENTROS TELEMÁTICOS DE GESTIÓN PARROQUIAL E INFOCENTROS<sup>1</sup>

Alfredo Montilla<sup>2</sup>

### Resumen

Este trabajo describe los principales hallazgos del uso de Internet entre los usuarios de los Centros Telemáticos de Gestión Parroquial (Montilla, 2009) de la zona occidental-andina de Venezuela, para posteriormente compararlos con las conclusiones de la investigación de Gonzalo (2005) sobre el uso de los Infocentros del estado Zulia de ese país. El objetivo general del estudio de los CGP fue analizar la profundidad de la participación ciudadana a través de Internet en estos espacios, tomando como sustento las obras de Castells (2001 y 2002), Sanhueza (2004), Cunill (1991 y 1997), Hopenhayn (2000), Martín-Barbero, (2004), Strikovsky (2000), Gonzalo (2005), Acosta (2007) y un documento de la Contraloría Social del estado de Guanajuato (2006), el cual clasifica a la participación ciudadana en cinco niveles, con base al grado de intervención de la población en los asuntos públicos: informativo, consultivo, decisión, control y ejecución. La investigación de los CGP es de tipo exploratoria descriptiva, ya que se midió la participación ciudadana de 51 usuarios en ocho de estos espacios ubicados en igual número de parroquias venezolanas. Es descriptiva, con diseño transeccional descriptivo. Se midió el nivel de participación ciudadana en la zona occidental-andina en un sólo período de tiempo. El cuestionario, como instrumento de medición, determinó que de la población consultada 16,41% pertenece a consejos comunales; 10,44% a cooperativas; y 37,31% a las Misiones sociales creadas por el Gobierno nacional. Igualmente, se identificaron cuatro niveles de participación ciudadana en los CGP: información, consulta, decisión y control. Los niveles información y decisión fueron los más evidenciados entre los usuarios, mientras que el nivel ejecución estuvo ausente. Partiendo de los hallazgos de este estudio y su comparación con la experiencia de los Infocentros creados por el Estado venezolano (Gonzalo, 2005), se propone mejorar los programas de intercambio entre la administración pública y la ciudadanía venezolana en la red, por medio de estrategias de capacitación a los grupos sociales y el mejoramiento de los portales gubernamentales, destacando la importancia de la vigencia del decreto 825 y el reconocimiento de Internet como medio para el desarrollo.

### Palabras clave

Internet, Venezuela, democracia, participación ciudadana y telecentros.

## Introducción

La implementación del Gobierno electrónico en la administración pública de Venezuela permitió el surgimiento de una nueva forma de interacción entre las instituciones del Estado y los ciudadanos, a través de varios programas de acceso gratuito a Internet, como los Centros de Gestión Parroquial y los Infocentros.

La puesta en práctica de estos proyectos ha planteado el nacimiento de una nueva ciudadanía venezolana que encuentra en Internet, una plataforma para establecer vínculos con el Estado, con el objetivo de desarrollar nuevas maneras para ejercer sus deberes y reclamar los derechos establecidos en la Constitución y las leyes venezolanas (Gonzalo, 2005).

En el ámbito latinoamericano, a partir de los años noventa han habido varias reformas a las constituciones a favor del impulso de procedimientos que fomenten la iniciativa popular, los referéndum, la revocatoria de mandatos y promuevan la consulta popular (Cunill, 1997).

La crisis de la representación cotejada en los países capitalistas latinoamericanos durante los 80, y llamada así en su relación al modelo de democracia representativa, tiene su mayor referencia en la pérdida de poder de las instancias políticas que sirven como mecanismo de expresión de la voluntad popular, debido a la influencia del poder económico.

Para Cunill (1997, p. 35) aquellas personas privadas políticamente raciocinantes son entendidas como el público, el cual “es desplazado por asociaciones de interés que ejercen funciones públicas directamente, por partidos que actúan como órganos del poder público, por una prensa crecientemente manipulada y por parlamentos mediatizados y subyugados” .

Sin embargo, en el caso venezolano, con la Constitución de 1999, se expandieron los medios de participación y protagonismo populares previstos en el artículo 70 para el ejercicio de su soberanía en los asuntos políticos, sociales y económicos: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria de mandato, la iniciativa legislativa constitucional y constituyente, el cabildo abierto, la asamblea de

ciudadanos y ciudadanas, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y otras formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad (Acosta, 2007, p.264).

El actual marco legal de la sociedad venezolana promueve la participación de todos los sectores de la sociedad y el impulso del Gobierno Electrónico para acortar la brecha digital existente en dicho país.

Por ejemplo, el Decreto 825 promulgado por la presidencia de la República en 2000, fomentó la creación del programa Infocentros, el cual benefició a 500.000 venezolanos y venezolanas hasta el año 2003, a través de sus 250 espacios ubicados en distintos puntos del país (Gonzalo, 2005). Según minci.gob.ve (2008), para mayo de 2008, había 637 infocentros en Venezuela, mientras que en 2009 esta cifra aumento a 652 puntos de acceso. Según el Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias (2010), en septiembre de 2010 el número se incrementó a 703.

Igualmente la Asamblea nacional venezolana mantiene en su agenda el debate para la puesta en vigencia del proyecto de Ley de Infogobierno (2006, p.1), el cual en su artículo 23 insta a los organismos públicos a garantizar y velar por la disponibilidad de “las herramientas y mecanismos de participación de los ciudadanos y ciudadanas mediante el uso de las Tecnologías de Información para que estos puedan ejercer los derechos de participación y protagonismo consagrados en la constitución y la ley”.

En este sentido, la discusión sobre cómo elaborar herramientas que permitan acercar a los ciudadanos con sus gobernantes y/o recuperar el parlamento y otras “arenas públicas” puede multiplicar sus matices si se incluye el papel de las Tecnologías de la Comunicación y la Información (TIC) en la dinámica comunicativa.

Pero aún persisten indicadores que constatan la brecha digital existente, a pesar de su reducción paulatina. Según Tendencias Digitales (2009), el 25% de los venezolanos tenía acceso a Internet -1,54 millones se sumaron a la red en 2008-, con lo cual hay cerca de 7 millones de usuarios en el país-. La misma encuestadora afirmó que en abril

de 2010, un tercio de la población de Venezuela contaba con acceso a la red de redes -es decir, más de 9 millones de personas-. (Tendencias Digitales, 2010).

### **Centros telemáticos para la participación**

Los Centros de Gestión Parroquial (CGP) tienen como finalidad ofrecer información sobre los proyectos de las distintas dependencias gubernamentales, ministerios, alcaldías, gobernaciones, entre otros. Esta iniciativa nace del convenio entre Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA), el Consejo Nacional Electoral (CNE) y la Misión Ribas (proyecto gubernamental de educación diversificada).

El plan contempla instalar un CGP en una escuela de cada parroquia venezolana para ser utilizado por los estudiantes de los planteles, así como los alumnos de la Misión Ribas, el público en general y las distintas comunidades organizadas de las parroquias (consejos comunales, comités de salud, comités de tierra, comités de electricidad, cooperativas, entre otras).

En cada -según norma el proyecto- CGP trabajan cuatro “facilitadores” graduados en la Misión Ribas. Están adiestrados en el uso de los ordenadores con acceso a banda ancha, para despejar dudas entre los usuarios; al mismo tiempo tienen la tarea de administrar dichos centros.

El portal poder21.gob.ve fue concebido como un canal de interacción entre sociedad y Gobierno, “que hace posible el seguimiento de la gestión pública mediante la participación, organizada y disciplinada de ciudadanos investidos de contralores sociales, quienes demandan a los funcionarios públicos, como solucionadores de la administración pública, respuestas oportunas a las peticiones sociales”. Empero, se explica que los solucionadores deben formular respuestas eficientes y alternativas de solución a los contralores sociales.

El objetivo general de la investigación fue analizar la profundidad de la participación ciudadana a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela. Entre los objetivos específicos se dictamina:

- a) Describir el nivel informativo en los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela.
- b) Identificar el nivel consultivo en los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela.
- c) Describir el nivel de decisión en los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela.
- d) Estudiar el nivel de control en los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela.
- e) Caracterizar el nivel de ejecución en los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela.
- f) Establecer el nivel de participación ciudadana a través de Internet detectado en los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela.

### **Bases teóricas**

La denominada democracia electrónica (Strikovsky, 2000), describe las nuevas posibilidades que la herramienta Internet facilita a los sistemas gubernamentales, entre ellos el latinoamericano. Internet ofrece, a diferencia de los medios masivos tradicionales, herramientas como la interactividad, la cual borra las jerarquizaciones al transformar a todos en emisores y receptores, y al mismo tiempo.

Strikovsky (2000, p.2) defiende la idea de que “Internet y las nuevas redes electrónicas de información se han convertido en un indispensable instrumento de expresión política de los organismos de la sociedad civil y, eventualmente, en instrumentos de presión nacional e internacional”.

La autora asevera que si bien la política no será sustituida por la participación ciudadana a través de las redes, éstas fomentarán el desarrollo de una democracia más participativa, “ya que lo sondeos de opinión, e incluso formas más institucionalizadas

de la expresión de la voluntad popular como la consulta pública, el plebiscito o el referendo podrían facilitarse considerablemente” (Strikovsky, 2000, p.5).

Dicho esto, agregamos que en el escenario global, los fenómenos de la transculturización se contraponen a la defensa de la identidad cultural de las sociedades minoritarias, quienes por primera vez encuentran un medio por el cual expresar sus culturas locales e imaginarios autóctonos.

Las nuevas tecnologías se convierten en una oportunidad, en la medida en que los movimientos de democratización desde abajo pueden proyectar la imagen de su realidad regional, municipal e incluso barrial, a través de dispositivos de producción de mensajes como la cámara portátil (Martín-Barbero, pp.2-3).

A través de bases de datos colocadas en Internet, los Gobiernos pueden almacenar documentos oficiales e informaciones no confidenciales. De igual forma, por medio de la interactividad, los ciudadanos pueden expresar sus ideas y opiniones con respecto a diversos temas, además de poder solicitar información a sus representantes e instarlos a que les respondan al menor tiempo posible. “En lugar de que el Gobierno vigile a las personas, la gente podría vigilar a su Gobierno, algo a lo que deberían tener derecho, ya que en teoría el poder reside en el pueblo” (Castells, 2001, p.177).

A pesar de los aportes ofrecidos por Internet, esta herramienta no es bien aprovechada por los políticos de la gran mayoría de los países, según comenta Castells (2001, p.177). El autor sostiene que la red de redes muchas veces es usada simplemente como un “tablón de anuncios electrónico para publicar su información, sin realizar un verdadero esfuerzo de interacción real”.

No obstante lo expresado anteriormente, la ciudadanía en la era digital se ve reconfigurada, producto de los cambios de la relación Gobierno-gobernados, originada por las TIC's. Para Hopenhayn (2000, p.109), “las conquistas de derechos civiles y políticos y, más tarde, los económicos y sociales no pierden vigencia ni se dan por logradas”. Sin embargo, sostiene que “el impacto de la posmodernidad” y los cambios en la sociedad, producto además de los cambios producidos por la globalización en el

campo político y la revolución de la información en el campo tecnológico, “confluyen en una nueva escena de ciudadanía”.

Ianni (1999, citado en Colina, 2003, p.178), argumenta que la globalización expresa “un nuevo contrato social, una nueva ciudadanía”. Los diferentes procesos, con sus matices y contradicciones se hacen visibles en forma de ideologías contrapuestas, movimientos sociales en la figura de ONG en defensa de derechos de grupos minoritarios y luchas entre grandes corporaciones y la sociedad civil, ésta última en la búsqueda de reivindicar sus posibilidades a través de sus organizaciones de diversos tamaños, enlazadas por medio de otras dentro y fuera de los países.

Por consiguiente, podemos afirmar que el nuevo escenario global de la participación ciudadana se ve influenciado por los factores tecnológicos, políticos, sociales y económicos. Para Sanhueza (2004) la participación ciudadana es “la relación entre Estado y sociedad civil; o más concretamente es la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales” (Sanhueza, 2004, pp.1-2).

El informe emanado de la Contraloría Social del estado de Guanajuato, en México - cuya clasificación tomamos en cuenta para la elaboración del estudio de los CGP-, denominado “Programa estatal de Contraloría Social 2005-2006” (2006, p.23), establece cinco niveles de profundización de la participación ciudadana:

**En la información:** la población tiene derecho a ser informada sobre los asuntos públicos, de lo contrario, no podría comprometerse efectivamente si no conoce sobre el tejido público de su comunidad local, regional o nacional.

**En la consulta:** es el derecho a ser consultados, todos aquellos que pueden resultar afectados -directa o indirectamente- por una decisión gubernamental.

**En la decisión:** es el derecho de participar en la formación final de la voluntad que determinará un curso de acción específico. Generalmente ese nivel de profundidad lo debería ejercer la autoridad, previa información y consulta a la ciudadanía afectada. Sin embargo, para

decisiones de mayor magnitud, es conveniente, que el gran decidor sea la población.

**En el control:** es el derecho de los ciudadanos a ejercer acciones de fiscalización social sobre la gestión pública. Ya que una vez tomada la decisión, se requiere también de mecanismos que permitan la verificación del cumplimiento de la decisión adoptada.

**En la ejecución:** éste es un ámbito de profundidad que merece un delicado análisis, ya que si proviene de un proceso de formación de voluntad concertado, mediante los niveles anteriores, es entonces, un salto cualitativo importante en la plenitud de la participación.

Para todo sistema democrático, más allá de los niveles de participación, es importante que existan flujos de información que permitan ofrecer una clara rendición de números. Según Valverde (2004, p.1), la transparencia, como condición para que exista una democracia sana, consiste en la apertura de cuentas y disposición al alcance de la ciudadanía de todas las operaciones que ejecuta el Estado, evitando el abuso de poder y corrupción.

### **Metodología**

El presente estudio es de tipo exploratorio-descriptivo, ya que se midió la participación ciudadana a través de Internet en ocho Centros Telemáticos de Gestión Parroquial, por parte de 51 usuarios provenientes de distintas comunidades. Este fenómeno no ha sido estudiado con anterioridad en el país.

La investigación es descriptiva, porque explica cómo los usuarios de diversas comunidades (muchas de ellas organizadas) utilizan las herramientas telemáticas, haciendo énfasis en la manera en que ejercen la ciudadanía, es decir, llevan a la práctica sus deberes y reclaman sus derechos como venezolanos ante el Estado, interactuando con los sitios web gubernamentales y no gubernamentales, procesos que podrían permitir una mayor presencia democrática en la red por parte de los venezolanos y venezolanas.



El diseño es transeccional descriptivo, ya que se midió el nivel de participación ciudadana manifestado en los usuarios de ocho Centros de Gestión Parroquial de tres estados del país, en un sólo período de tiempo.

En este trabajo se analizó el comportamiento de los usuarios de los CGP que funcionan en la región occidental-andina de Venezuela. Los estados que constituyen esa zona geográfica de este país son Falcón, Lara, Mérida, Táchira, Trujillo y Zulia. Sin embargo, para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación, era necesario abarcar los CGP que hubiesen registrado un funcionamiento continuo de Internet por parte de sus visitantes. Se descartaron los CGP ubicados en los estados Lara, Mérida y Falcón, por no contar con la herramienta Internet.

Por medio de datos suministrados por los coordinadores estatales de la Misión Ribas, se ubicaron 25 CGP con las características mínimas necesarias para aplicar este estudio. De éstos, 23 se encontraron en el estado Táchira, uno en Trujillo y uno en Zulia. Para alcanzar los objetivos trazados en este trabajo de investigación, se buscó medir una variedad de CGP ubicados en sitios rurales, semi-rurales y urbanos, con incidencia de usuarios de Internet y que tuvieran más de seis meses abiertos al público. En base a este criterio, fueron seleccionados los tres CGP pilotos ubicados en los estados Táchira, Trujillo y Zulia (los cuales fueron los primeros en ser inaugurados). Asimismo, en el estado Táchira se escogieron otros cinco espacios, bajo el criterio de la cercanía geográfica y la heterogeneidad de las poblaciones en las cuales se localizaban los CGP, con el objetivo de determinar la participación ciudadana en sitios con características distintas, así como viabilizar el traslado del investigador, quien laboró bajo un presupuesto e información limitados.

La población de este estudio estuvo conformada por los usuarios que asisten de manera periódica a los CGP, de nacionalidad venezolana y mayores de edad. Este criterio se hizo para que las personas objeto de la investigación contarán con el perfil más cercano de alguien que va a discernir sobre asuntos político-participativos en Internet.

El tamaño de la población no pudo determinarse a priori, ni calcularse una muestra exacta, en vista de que no existen registros de visitantes y el CGP no tiene limitaciones

de hora que permitan precisar un número promedio de visitas diarias por número de máquinas.

La muestra de la población que es objeto de análisis es no probabilística, ya que la selección dependió del cumplimiento de los criterios definidos en la investigación. Para llevar a cabo la recolección de los datos y medir las variables, se procedió a utilizar como instrumento el cuestionario con preguntas abiertas y cerradas.

En este estudio, se procedió a efectuar las visitas desde el 10 de octubre de 2007 hasta el día 18 de ese mismo mes, durante los distintos horarios de atención al público, abarcando un número de 51 usuarios. Es menester acotar que el domingo 14 de octubre, ningún CGP estuvo abierto al público.

Para la validación del instrumento, el mismo fue observado, evaluado y aprobado por cuatro investigadores expertos en Tecnologías de la Información y la Comunicación, provenientes de la Universidad Católica Cecilio Acosta (UNICA), la Universidad del Zulia (LUZ) y la Universidad Rafael Belloso Chacín (URBE).

Para el procesamiento de los datos, se escogió el programa Microsoft Excel 2003, por medio del cual se elaboraron gráficos que representan las respuestas emitidas por los sujeto estudio, previa distribución porcentual de éstas, se utilizó la fórmula matemática para identificar los valores porcentuales de lo dicho por cada usuario de los CGP.

### **Principales hallazgos**

El análisis de los resultados mostró el bajo nivel de participación ciudadana desarrollado por los usuarios de los CGP, muchos de ellos pertenecientes a los consejos comunales (16%), las cooperativas (10%) y las Misiones del Gobierno nacional (37%).

Los niveles de participación ciudadana que mostraron el mayor dinamismo fueron el informativo y el de decisión, siendo el primer caso el que registró la mayor actividad por parte de los usuarios de los CGP que participaron en los asuntos concernientes a su entorno político y social. Citando a Sanhueza (2004), el nivel informativo de participación como requisito para que los demás niveles se cumplan, se desenvuelve a través del vínculo de los usuarios de los CGP con los portales gubernamentales.

La pregunta “Indique qué dato ha encontrado en las páginas web que le haya permitido contactar alguna institución”, refleja que más de la mitad de los usuarios de Internet en los CGP (54,39%) estuvo interesado en buscar información para ubicar estos organismos gubernamentales. No obstante, del 54,39% de ciudadanos que intentó buscar este tipo de información, 4,41% admitió no poder encontrarla. Citando las ideas de Cunill (1991), en este renglón la participación ciudadana al nivel de la información, es una consecuencia de la asimilación de los ciudadanos a la estructura existente (en este caso, adaptada a Internet).

En contraste, el nivel consultivo, dependiente de la iniciativa gubernamental para la facilitación de opciones de consulta a la población, estuvo subutilizado. Se observaron muy pocos casos en los cuales la consulta estuviera dirigida de manera personalizada y especificada hacia ámbitos de materia local, cuyo impacto en la comunidad fuera inmediato.

Hubo algunas experiencias como las sugerencias solicitadas a los ciudadanos vía web (correos electrónicos o encuestas) sobre algunas obras de interés local y algunas leyes de impacto nacional.

Las consultas hechas a los usuarios a través de Internet en los CGP, fueron mayormente en relación a leyes (incluida la Constitución Nacional) (31,25%), seguida de referéndum revocatorio (18,75%), recursos para proyectos (12,50%), obras (6,25%), evaluación de funcionarios (6,25%) y evaluación de instituciones (6,25%).

En los CGP, distintos pobladores, indistintamente de proceder de grandes ciudades o pequeños poblados, fueron consultados sobre temas trascendentes para el país. Las consultas no se limitaron a temas de trascendencia nacional. También figuraron tópicos sobre proyectos en las comunidades pequeñas.

A pesar de que 77,77% de las personas entrevistadas no fueron partícipes en este modo de interacción entre el Gobierno y sus gobernados, se demostró que a través de diversas herramientas interactivas, como las encuestas, los foros y el correo electrónico, se realizaron consultas, que si evolucionan en Venezuela, en un futuro se pueden traducir

en amplios sondeos (vinculantes o no) sobre asuntos de gran importancia para el rumbo político o social de una localidad, estado o el mismo país.

En lo que se relaciona al nivel decisión, sólo un cuatro por ciento de los usuarios hizo alguna recomendación a alguna instancia del Gobierno a través de Internet, para que ejecutara alguna obra. A pesar del bajo porcentaje en este renglón, no hubo respuesta gubernamental.

Igualmente, del 12 por ciento de los usuarios que efectuaron algún reclamo o sugerencia, sólo el 33 por ciento recibió alguna respuesta del Gobierno. El 4 por ciento de los usuarios afirmó haber pedido datos sobre el manejo, monto o aprobación de recursos, mientras que otro 4 por ciento respondió Sí, en relación a la ejecución, aprobación o características de proyectos. Sin embargo y a pesar del bajo número de ciudadanos interesados en este ámbito de la contraloría social, sólo la mitad de los que solicitaron esta información logró recibir respuesta de los organismos gubernamentales.

En muy pocas ocasiones, en los sitios estudiados se formalizaron denuncias contra funcionarios y recomendaciones para ejecución de proyectos, reclamos y sugerencias con sus consecuentes respuestas gubernamentales. Se llevaron a cabo inscripciones en las Misiones, trámites de pasaportes y otros servicios públicos. Cabe destacar que las pocas denuncias realizadas a través de Internet no fueron respondidas por los entes institucionales públicos.

La participación ciudadana en los Centros de Gestión Parroquial no se consolida más allá del nivel decisión, cuya interacción Gobierno-ciudadanos está muy poco afianzada. El nivel control, apenas identificado, es practicado por muy pocos usuarios y a una frecuencia mínima, con lo cual no puede afirmarse que se trate una categoría desarrollada.

De manera incipiente se registraron cifras referentes a las solicitudes de información sobre presupuestos, proyectos y obras en el entorno social de algunos entrevistados, así como algunas respuestas gubernamentales a las exigencias de los ciudadanos.

El hecho de que en los ocho centros estudiados exista un desarrollo tan primitivo de la participación ciudadana, revela el poco compromiso gubernamental, tomando en cuenta de que se trata de un proyecto que tiene como meta llegar a cada parroquia del país.

La poca acción de los ciudadanos en materia de fiscalización hacia los organismos públicos, comprueban la necesidad de mejorar las estrategias de participación ciudadana en Internet en los CGP, todo esto aunado a la escasa promoción de ofertas en la web para esta práctica.

El nivel ejecución no se manifiesta de ninguna manera. En este renglón, la población no asumió su rol protagónico a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial, como actor que planifique y proponga proyectos para ser ellos mismos quienes los ejecuten. Bien sea por no saber utilizar la herramienta o por desconocer sus bondades como instrumento de organización popular, los usuarios de los CGP no trascendieron a un nivel de ejecución, denotando que aún existe un gran camino por recorrer para desarrollar la participación ciudadana a través de Internet.

### **Las comunidades y los Infocentros**

El estudio de Gonzalo (2005) revela que en los Infocentros del estado Zulia no se ha trascendido de un uso vinculado a la búsqueda de información para los estudios, para el entretenimiento o para encontrar trabajo.

En sus conclusiones, Gonzalo (2005) sostiene que el objetivo de ampliar el acceso de la población a Internet se cumple con el programa Infocentros. Sin embargo, el uso con sentido de estos espacios está muy poco fomentado, mientras que no existe la apropiación social de la herramienta tecnológica Internet, “por cuanto no se estimulan procesos de aprendizaje en los usuarios, ni establecen estrategias de participación con la comunidad” (Gonzalo, 2005, p.5).

Explica la autora que el uso individual en la red por parte de los usuarios de los Infocentros, predomina sobre el social. La población encuestada en su estudio afirma que la red, cuando es implementada como medio de comunicación, es utilizada mayormente para la interacción a través de correos electrónicos con amigos, familiares

y personas que se conocieron en la Internet. Sólo un 4 por ciento lo hace a través de grupos de discusión.

Otro de los datos de la investigación indica que el 82 por ciento de los correos electrónicos son intercambiados por personas que habitan en la misma ciudad. Así mismo, 49 por ciento de los encuestados “ve con indiferencia la posibilidad de que Internet le haya motivado a incrementar su interés por participar en los problemas de su comunidad”. Por ello, la autora alega que si bien el acceso a las TIC’s resulta alentador gracias a los Infocentros, luego de transcurridos cuatro años se debe encaminar a otras acciones más allá de la tecnológica, como por ejemplo el empoderamiento de los espacios y las herramientas digitales (Gonzalo, 2005, p.125).

Este estudio fue cuantitativo fundamentalmente, utilizando en combinación algunas técnicas cualitativas. Se abordaron a 10 de los 12 Infocentros de la fase I en el estado Zulia, para un total de ocho municipios. Se entrevistaron a 120 usuarios. El muestreo fue probabilístico por conglomerado calculándose 120 encuestas de un total de 960 usuarios como universo, ya definidos en el universo/población.

### **Hacia una democracia electrónica**

Luego de examinar estos estudios, es necesario acotar que paralelamente a la implementación de programas enfocados a reducir el número de venezolanos sin conexión a Internet, se debe velar por la capacitación y estímulo a la población, para que el uso de la red esté orientado hacia la resolución de los problemas de su comunidad.

Especial atención se le debe hacer a los miembros de consejos comunales, asociaciones vecinales, cooperativas y ONG’s que asisten a los Infocentros y Centros de Gestión Parroquial, por tratarse de conglomerados cuya gestión gubernamental les ha sido delegada, tanto en materia del manejo de recursos como en la ejecución de proyectos de desarrollo para la creación de viviendas, la construcción de módulos de salud, la generación de actividades agrícolas e incluso de medios alternativos de comunicación.

Los portales gubernamentales deben estar diseñados para atender y responder de manera rápida y satisfactoria a los requerimientos y solicitudes, tanto de los ciudadanos como individuos y comunidades organizadas.

La implementación de una democracia electrónica o el “infogobierno”, tratado en el proyecto de ley que lleva su nombre, depende de que las instituciones públicas y los funcionarios, por medio de sus sitios web, estén a la altura de las demandas de información, de comunicación, consultas, trámites u actividades de otra índole, emanadas desde las comunidades.

El Gobierno electrónico y la democracia participativa y protagónica pregonadas en la Constitución Nacional y trasladada al mundo de los dígitos, deben pasar por el establecimiento de varios tipos de herramientas web diseñadas en los portales gubernamentales, en conjunto con funcionarios preparados para atender las solicitudes vía Internet y responderlas, sean vía correo electrónico, formularios, encuestas, etcétera.

Esta necesidad se hace más evidente ante el incremento del uso de redes sociales como método de información, comunicación y participación de los ciudadanos venezolanos. El 70% de los usuarios de Internet en Venezuela ya son usuarios de redes sociales, de los cuales 4% usa Twitter y de cada 100 usuarios de redes sociales, 86 son de Facebook (Tenencias Digitales, 2010). La cuenta de Twitter @chavezcandanga, la más popular de Venezuela con 1,047,509 seguidores en noviembre de 2010, nació como una propuesta de acercamiento de la presidencia de este país con la ciudadanía inmersa en el mundo de la llamada web 2.0.

La página web Poder21, medio promovido durante la inauguración de los CGP, fungió como herramienta por medio de la cual una variedad de usuarios pudo ejercer la participación ciudadana en algunos de sus niveles (informativo, consultivo y decisión) (Montilla, 2009). Sin embargo, durante la elaboración de este artículo se constató que está fuera de línea, significando una falla importante en este proyecto.

Los números arrojados por el estudio en los CGP no permiten afirmar que haya una participación ciudadana cercana al objetivo plasmado a través del portal Poder 21,

aunado por su bajo uso, lo cual debe ser evaluado por los organismos encargados de impulsar el programa de los CGP (Montilla, 2009).

Las vivencias en los CGP y los Infocentros deben ser revisadas y evaluadas, sin perder de vista la posibilidad y el potencial de Internet como medio para hacer consultas de carácter vinculante sobre algunos determinados aspectos de interés local. La Ley de Infogobierno o algún otro texto legal puede elaborarse o modificarse en este sentido, al mismo tiempo que el Poder Electoral puede diseñar vías seguras y confiables para su implementación, con funcionarios y ciudadanos capacitados para este fin.

Hay que mantener la importancia de Internet como herramienta necesaria para automatizar y aligerar los procesos de la administración pública. El decreto 6649 (2009) que calificó como “gasto suntuario o superfluo” a la red de redes dentro del sector público nacional, debe ser analizado y comparado con los principios del decreto 825, para el enaltecimiento de la tecnología telemática como instrumento en pos del desarrollo.

A su vez, las comunidades organizadas y los ciudadanos en general deben conocer la importancia estratégica de la alfabetización digital como condición para la participación ciudadana en el Gobierno Electrónico venezolano. Esto incluye informarse sobre el marco institucional y legal venezolano para el Gobierno electrónico, la alfabetización digital y la participación ciudadana en Venezuela, así como las otras estrategias en este sentido.

La importancia de la ética en Internet, sobretodo en lo relacionado a la intimidad, la exactitud, la propiedad intelectual y la accesibilidad, debe ser estudiada por los venezolanos, así como las normas de comportamiento en la red de redes, bien sea en blogs, chat, correos electrónicos, foros, cibermedios u otros medios de comunicación.

Es imperativo que los ciudadanos venezolanos manejen la búsqueda avanzada de información, pero también aprovechen la plataforma multimediática de Internet y los archivos virtuales (texto, imágenes, sonido). El fin debe ser la apropiación de las herramientas disponibles en la web social, con la satisfacción de necesidades de información, conocimiento y comunicación, pero también en la interacción y



acercamiento entre los gobernados y sus gobernantes, para alcanzar un nivel máximo de participación ciudadana que resulte incluso en la delegación de algunas facultades de las instituciones gubernamentales en las comunidades organizadas.

De esto dependerá el aprovechamiento de la herramienta Internet para el desarrollo de la calidad de vida de los venezolanos, pero también la resolución de varios problemas de las comunidades, el trabajo conjunto entre las instituciones públicas y los ciudadanos, pero más que todo, el fortalecimiento de la democracia participativa establecida en la Constitución Nacional.

### **Referencias bibliográficas**

Acosta, H. (2007). *El Poder Público Municipal*. Caracas, Venezuela: Hermanos Vadell Editores.

Asamblea Nacional. Proyecto de Ley de Infogobierno, segunda discusión. (2006). Caracas, Venezuela. Recuperado el 9 de junio de 2008 del sitio web de Cavedatos: [http://www.cavedatos.org.ve/download/cdt\\_367.pdf](http://www.cavedatos.org.ve/download/cdt_367.pdf)

Castells, M. (2001). *La Galaxia Internet, Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Barcelona, España, Editorial Areté.

Centro Nacional de Tecnologías de Información (2009). Venezuela registra más de 27 millones de suscriptores en Telefonía móvil. Recuperado el 2 de agosto de 2009 del sitio web del Centro Nacional de Tecnologías de Información, Caracas, Venezuela: [http://www.cnti.gob.ve/index.php?option=com\\_content&view=article&catid=44:nacionales&id=1633:venezuela-registra-mas-de-27-millones-de-suscriptores-en-telefonía-movil-&Itemid=88](http://www.cnti.gob.ve/index.php?option=com_content&view=article&catid=44:nacionales&id=1633:venezuela-registra-mas-de-27-millones-de-suscriptores-en-telefonía-movil-&Itemid=88)

Comisión Nacional de Telecomunicaciones (2008). Resultados del sector de telecomunicaciones (II trimestre de 2008). Recuperado el 14 de septiembre de 2008 del sitio web de la Comisión Nacional de Telecomunicaciones, Caracas, Venezuela: [http://www.conatel.gov.ve/indicadores/Indicadores2008/presentacion\\_publica\\_ii\\_trim\\_2008.pdf](http://www.conatel.gov.ve/indicadores/Indicadores2008/presentacion_publica_ii_trim_2008.pdf)

Comunidad Virtual Mística. (2002). Documento colectivo de la Comunidad Virtual Mística. Recuperado el 15 de octubre de 2007 del sitio web de la Comunidad Virtual Mística: <http://funredes.org/mistica/>

Contraloría Social del Estado de Guanajuato (2006). Programa estatal de Contraloría Social. Recuperado el 13 de junio de 2007 del sitio web de la Contraloría Social del estado de Guanajuato, Guanajuato, México: <http://sgp.guanajuato.gob.mx/PortalSGP/Upload/ProgramaEstataldeContralor%C3%ADaSocialPECS.pdf>

Cunill, N. (1991). Participación ciudadana. Dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos. Caracas, Venezuela: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

Cunill, N. (1997). Repensando lo público a través de la sociedad. Nuevas formas de gestión pública y representación social. Caracas, Venezuela: Editorial Nueva Sociedad.

Gonzalo, M. (2005). Análisis de acceso y uso de los Infocentros en el estado Zulia. Tesis de Maestría para optar al título de Magíster en Ciencias de la Comunicación, Universidad del Zulia.

Hopenhayn, M. (2000). Nuevas formas de ser ciudadano: ¿La diferencia hace la diferencia? Relea Revista Latinoamericana de Estudios Avanzados, número 11, págs. 109-122.

Ibarra, Carlos. (2008). Infocentros permitirán fortalecer el Poder Popular en Venezuela. Recuperado el 10 de junio de 2008 del sitio web del Ministerio del Poder Popular para la Comunicación y la Información, Caracas, Venezuela: [http://www.minci.gob.ve/noticias/1/177697/infocentros\\_permitiranfortalecer\\_el.html](http://www.minci.gob.ve/noticias/1/177697/infocentros_permitiranfortalecer_el.html)

Martín-Barbero, J. (2004). Medios y culturas en el espacio latinoamericano. Recuperado el 10 de julio de 2007 del sitio web de la Revista de Cultura Pensar Iberoamérica, número 5: <http://www.oei.es/pensariberoamerica/ric05a01.htm>

MCTI (2010). Gobierno Bolivariano inaugura nuevo infocentro en San Agustín del Sur. Recuperado el 15 de noviembre de 2010, Caracas, Venezuela: <http://www.mcti.gob.ve/Noticias/5993>

Prensa web YVKE/MinCi (2009). Biblioteca Nacional firmó convenio para instalar un Infocentro en sus espacios. Recuperado el 10 de agosto del sitio web de YVKE Mundial, Caracas, Venezuela: <http://www.radiomundial.com.ve/yvke/noticia.php?30107>

Sanhueza, A. (2004). Participación Ciudadana en la Gestión Pública. Recuperado el 06 de junio de 2006 del sitio web de la Corporación Participa. Santiago de Chile, Chile: <http://www.participa.cl/wp-content/uploads/2007/10/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica.pdf>

Strikovsky, S. (2000). La democracia en la era digital. Recuperado el 8 de julio de 2006 del sitio web de la Revista Razón y Palabra, número. 17, Atizapán de Zaragoza, México: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n17/17sstrikovsky.html>.

Tecnología Hecha Palabra. (2006). Ley de Infogobierno inminente. Recuperado el 9 de junio de 2008 del sitio web de Tecnología Hecha Palabra, Caracas, Venezuela: [http://www.tecnologiahechapalabra.com/datos/marco\\_legal/articulo.asp?i=181](http://www.tecnologiahechapalabra.com/datos/marco_legal/articulo.asp?i=181) .

Tendencias Digitales. (2009). 25% de penetración de Internet en Venezuela | Boletín Mayo 2009. Recuperado el 28 de julio de 2009 del sitio web de Datanálisis. Caracas, Venezuela: [http://www.tendenciasdigitales.com/boletines\\_esp.asp?idn=231](http://www.tendenciasdigitales.com/boletines_esp.asp?idn=231)

Tendencias Digitales. (2010). 9 millones de personas usan Internet en Venezuela. Recuperado el 29 de octubre de 2010 del sitio web de Tendencias Digitales. Caracas, Venezuela: <http://www.tendenciasdigitales.com/794/9-millones-de-personas-usan-internet-en-venezuela/>

---

<sup>1</sup> El estudio sobre los Centros de Gestión Parroquial (Montilla, 2009) se realizó en el marco del programa de investigación titulado “Experiencias locales de apropiación tecnológica”, dirigido por la Prof. María Isabel Neüman, adscrito al Centro de Investigación de la Comunicación y la Información de la Universidad del Zulia (LUZ) y financiado por el Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico de la Universidad del Zulia, Venezuela, bajo el # VAC-CONDES CH-1127-2005.

<sup>2</sup> Magíster Scientiarum en Ciencias de la Comunicación, Universidad del Zulia (Maracaibo, Venezuela). Licenciado en Comunicación Social, mención periodismo impreso. Correo electrónico: [montilla.alfredo@gmail.com](mailto:montilla.alfredo@gmail.com)

y P