



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

TRABAJO DE GRADO

Presentado para optar al título de:

LICENCIADO EN SOCIOLOGÍA (SOCIÓLOGO)

Título:

EL SITIO WEB COMO HERRAMIENTA DE E-GOBIERNO

Caso de estudio: www.baruta.gov.ve

Realizado por:

Isabel Cristina Ravell Nolck

Profesor Guía:

Milena Mazzei

RESULTADO DEL EXAMEN:

Este Trabajo de Grado ha sido evaluado por el Jurado Examinador y ha
obtenido la calificación de
: _____ () puntos.

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____

Nombre: _____ Firma: _____



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES
ESPECIALIDAD: SOCIOLOGÍA
TRABAJO DE GRADO

TRABAJO DE GRADO

EL SITIO WEB COMO HERRAMIENTA DE E-GOBIERNO

Caso de estudio: www.baruta.gov.ve

Profesor Guía:

Milena Mazzei

Realizado por:

Isabel Cristina Ravell Nolck

Caracas, Junio de 2003

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	11
1. LA INTERNET	14
1.1 Historia de la Internet	14
1.2 Internet y Sociedad	27
1.3 El Gobierno Electrónico	36
2. LA INTERNET EN VENEZUELA	49
2.1 Penetración y uso de Internet en Venezuela.....	49
2.2 E-gobierno en Venezuela a Nivel Nacional	64
2.3 E-gobierno en Venezuela a Nivel Local.....	75
3. E-GOBIERNO EN EL MUNICIPIO BARUTA.....	102
3.1 www.baruta.gov.ve	102
3.2 Uso de www.baruta.gov.ve	112
CONCLUSIONES.....	127
RECOMENDACIONES	135
GLOSARIO DE TÉRMINOS	139
BIBLIOGRAFÍA	142

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1	La Internet. Usos y funciones.
Tabla N° 2	Población mundial total y en línea (1996 – 2002).
Tabla N° 3	Venezuela. Población Total y en línea. (1998 – 2002)
Tabla N° 4	Venezuela. Perfil del Internauta venezolano.
Tabla N° 5	Municipio Baruta. Penetración de Internet (2002).
Tabla N° 6	Venezuela. Sitios web más visitados (2001).
Tabla N° 7	Contenidos del Portal Nacional de Venezuela (www.venezuela.gov.ve).
Tabla N° 8	América del Sur. Índice de e-gobierno propuesto por ONU – UPAN.
Tabla N° 9	Condiciones básicas para el éxito de una estrategia de e-gobierno y coincidencias con el PNTI.
Tabla N° 10	Venezuela. Alcaldías con sitio web (2002).
Tabla N° 11	Venezuela. Sitios web de alcaldías (2002).
Tabla N° 12	Venezuela. <i>Elementos</i> de sitios web de alcaldías.
Tabla N° 13	Base para la construcción del Índice de Clasificación de Sitios Web de Parlamentos del Mundo.
Tabla N° 14	Clasificación de Sitios web de Alcaldías de Venezuela. Tipos de <i>indicadores</i>
Tabla N° 15	Clasificación de Sitios web de Alcaldías de Venezuela. Base de construcción del Índice.
Tabla N° 16	Clasificación de Sitios web de Alcaldías de Venezuela. Resultados Generales del Índice.
Tabla N° 17	Clasificación de Sitios web de Alcaldías de Venezuela. Ranqueo.
Tabla N° 18	Clasificación de Sitios web de Alcaldías de Venezuela. Descripción de <i>indicadores</i> .
Tabla N° 19	Niveles de e-gobierno según ONU-UPAN.
Tabla N° 20	Alcaldías de Venezuela. Elementos de sitios web de según niveles de e-gobierno ONU - UPAN.
Tabla N° 21	Clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela. Nivel de e-gobierno ONU - UPAN.
Tabla N° 22	www.baruta.gov.ve . Tráfico (2002).
Tabla N° 23	www.baruta.gov.ve . Visitas según sección (2003).
Tabla N° 24	www.baruta.gov.ve . Visitas según dependencia de la Alcaldía de Baruta (2003).
Tabla N° 25	www.baruta.gov.ve . Usuarios y universo posible de usuarios (2002).
Tabla N° 26	www.baruta.gov.ve . Correos electrónicos recibidos (2002).
Tabla N° 27	www.baruta.gov.ve . Tipos de correos electrónicos recibidos (2002).
Tabla N° 28	www.baruta.gov.ve . Tipos de quejas recibidas (2002).
Tabla N° 29	www.baruta.gov.ve . Tipos de solicitudes de información recibidas (2002).
Tabla N° 30	www.baruta.gov.ve . Tipos de denuncias recibidas (2002).
Tabla N° 31	Alcaldía de Baruta. Contribuyentes y monto según medio de pago (2002).

ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico N° 1 Conceptos de políticas digitales.
- Gráfico N° 2 Porcentaje de población mundial con acceso a Internet (2002).
- Gráfico N° 3 Población y usuarios de Internet en el mundo (1996-2002).
- Gráfico N° 4 Venezuela. Porcentaje de población con acceso a Internet (2002).
- Gráfico N° 5 Venezuela. Población y usuarios de Internet (1998-2002).
- Gráfico N° 6 Venezuela. Internautas según lugar de residencia.
- Gráfico N° 7 Venezuela. Internautas según género.
- Gráfico N° 8 Venezuela. Internautas según nivel de instrucción.
- Gráfico N° 9 Venezuela. Internautas según edad.
- Gráfico N° 10 Venezuela. Internautas según estrato socioeconómico.
- Gráfico N° 11 Venezuela. Internautas según lugar de conexión.
- Gráfico N° 12 Venezuela. Razones de uso de Internet.
- Gráfico N° 13 Porcentaje de países según categoría del Índice de e-gobierno ONU – UPAN.
- Gráfico N° 14 América del Sur. Índice de e-gobierno ONU – UPAN.
- Gráfico N° 15 Venezuela. Porcentaje de alcaldías con sitio web.
- Gráfico N° 16 Venezuela. Porcentaje de estados con todas las alcaldías en línea.
- Gráfico N° 17 Venezuela. Porcentaje de estados de con al menos una alcaldía con sitio web.
- Gráfico N° 18 Clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela. Nivel de e-gobierno ONU - UPAN.
- Gráfico N° 19 www.baruta.gov.ve. Mapa de navegación.
- Gráfico N° 20 www.baruta.gov.ve. Páginas vistas y usuarios por mes (2002).
- Gráfico N° 21 www.baruta.gov.ve. Visitas según sección (2003).
- Gráfico N° 22 www.baruta.gov.ve. Visitas según dependencia (2003).
- Gráfico N° 23 www.baruta.gov.ve. Usuarios y posible universo de usuarios (2003).
- Gráfico N° 24 www.baruta.gov.ve. Correos electrónicos recibidos (2002).
- Gráfico N° 25 www.baruta.gov.ve. Flujograma de funcionamiento de plataforma de pago de impuestos.
- Gráfico N° 26 Alcaldía de Baruta. Contribuyentes según medio de pago (2002).

RESUMEN

La Internet es una red de redes electrónicas que, desde su popularización en el año 1995, no ha dejado de sorprender a la sociedad. Cada día son más los usos que se le dan a los correos electrónicos, sitios web, salas de *chat* y demás recursos ofrecidos por la hija consentida de la Internet, la World Wide Web (WWW).

Las actividades gubernamentales y la relación entre el ciudadano y el gobernante se han visto afectadas por el uso de la Internet, particularmente con el uso de los sitios web. Los gobiernos locales se han percatado de esta oportunidad y han puesto en marcha sus propias estrategias de gobierno electrónico que incluyen, por lo general, el lanzamiento de un sitio web oficial. Este es el caso de la Alcaldía del Municipio Baruta, que en el año 2000 lanzó su sitio web que ha ido evolucionado hasta contar con aplicaciones que van desde herramientas informativas que permiten al ciudadano mantenerse informado generando así la oportunidad de poder incidir en las políticas públicas locales, hasta mecanismos de pago de impuestos distintos a los tradicionales que, además de brindarle comodidad al ciudadano, le brindan a la autoridad local la oportunidad de aumentar sus ingresos.

Baruta es uno de las alcaldías de Venezuela que cuenta con uno de los sitios web más completos al servicio de los ciudadanos. Sin embargo, no se sabe a ciencia cierta cuáles han sido los resultados de la existencia de este nuevo medio. No se sabe cómo los elementos presentes en el sitio web www.baruta.gov.ve están siendo utilizados tanto por la autoridad local como por los ciudadanos. Es por esto que esta investigación, a través del estudio de caso del sitio web de la Alcaldía del Municipio Baruta (www.baruta.gov.ve), explora en qué consiste el uso del sitio web como herramienta de e-gobierno.

INTRODUCCIÓN

Desde su nacimiento y popularización, la Internet se ha convertido en un nuevo medio de comunicación electrónico cuya penetración en la población mundial ha venido aumentando de manera exponencial.¹ La llamada red de redes ha implicado nuevas herramientas en diferentes campos del quehacer del ser humano. La educación, el comercio, el entretenimiento y la política, han visto en la Internet la posibilidad de sustituir antiguos medios y transformar, de alguna manera, la manera de hacer las cosas.

El gobierno electrónico se refiere a “los procesos y estructuras pertinentes a la entrega electrónica, por parte del gobierno, de servicios al público en general.”² Este concepto es uno de aquellos que ha sido radicalmente renovado gracias a la utilización de herramientas tales como el correo electrónico y el sitio web, que sólo son posibles a través de la Internet y que han aumentado las posibilidades de la aplicación de estrategias de e-gobierno tanto a nivel nacional como local.

La gran mayoría de los países del mundo ya cuentan con un sitio web oficial de su respectivo gobierno³ y cada vez son más frecuentes los sitios web gubernamentales a nivel local en la red de redes. A medida que se va popularizando el uso de la Internet, el e-gobierno a través de la web se va haciendo más popular. El nivel local es quizás uno de los ámbitos donde el e-gobierno puede ejercer mayor influencia. Sin embargo, no se sabe ciencia cierta en qué sentido, si es que lo hace, la utilización de la Internet como estrategia de e-gobierno favorece al ciudadano y/o a su respectivo poder local. Para los más *optimistas*, la Internet constituye un gran aliado del gobierno y del ciudadano, en el sentido de que éste nuevo medio es capaz de transformar positivamente la relación ciudadano-poder local. Sin embargo, hay para quienes esto no es más que una falsa promesa.

¹ NUA. *How Many on Line*. Sin Fecha. Disponible en: www.nua.ie/surveys/how_many_online/

² Rogers, W'O Okot-Uma. Sin Fecha. *Electronic Government: Reinventing Democracy*. Disponible en: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Okot-Uma.pdf> (Traducción propia)

³ ONU-UPAN. *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*. 2001. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan003984.pdf> (Traducción propia.)

Desde hace algún tiempo, la Alcaldía del Municipio Baruta ha venido tomando iniciativas de e-gobierno. La creación de un primer sitio web en el año 1999, el lanzamiento de un segundo sitio web en el año 2000 y el relanzamiento del portal actual en el año 2002, que incluye el pago de impuestos municipales a través de la red, son esfuerzos cuyas consecuencias deben ser examinadas con el fin de conocerlas en profundidad y tener la posibilidad de optimizar las acciones que se hayan venido tomando en este sentido.

Baruta, por su parte, es uno de los 5 municipios metropolitanos que conforman el Área Metropolitana de Caracas y está localizada al sur-este de la ciudad. La Alcaldía del Municipio Baruta es una de las pioneras en considerar a la Internet como un mecanismo de e-gobierno. Este hecho hace más interesante y pertinente la escogencia de Baruta para esta investigación. Adicionalmente, este es uno de los municipios con mayor penetración de la Internet en la población,⁴ lo que hace que, para este estudio, la no masificación del medio no parezca ser un obstáculo importante.

Es importante destacar que esta investigación no pretende ahondar en las formas de relación entre el ciudadano y el poder local. Tampoco pretende comparar exhaustivamente la relación del ciudadano con su gobierno con y sin la Internet. **La presente investigación busca explorar las consecuencias generales del uso del sitio web como herramienta de e-gobierno a nivel local, tomando como caso central el sitio www.baruta.gov.ve.** La investigación realizada esta expuesta 3 capítulos principales.

El primer capítulo, LA INTERNET, abarca no sólo la historia de este nuevo medio de comunicación electrónico sino que también explora los estudios teóricos que han tratado el tema de la Internet y la sociedad y, más específicamente, el tema del e-gobierno. A pesar de que son todavía escasos los autores expertos en el área y que los resultados de las prácticas de e-gobierno en el mundo apenas están empezando a ser esbozados, sí existe un grupo importante de autores, instituciones y organizaciones que han centrado sus investigaciones y estudios en torno al tema del e-gobierno. La revisión teórica e histórica de este capítulo sirve para contextualizar los resultados y las conclusiones de la presente investigación.

⁴ Nota tomada en la asistencia al Foro de Gobierno Electrónico en Venezuela organizado por el IESA y celebrado en San Bernardino en Julio del año 2002.

El segundo capítulo, LA INTERNET EN VENEZUELA, explora, como el título lo dice, la penetración y el uso de la red de redes en el país. En primer lugar, se presentan de manera general, los datos disponibles de penetración y uso de Internet en Venezuela sin pretender obtener conclusiones acerca del uso de la Internet en este país. Sólo se trata de obtener una idea general de los niveles de acceso de Venezuela para poder comprender qué sucede a nivel local, específicamente en el Municipio Baruta. En segundo lugar se describe, de manera general, la penetración de Internet en Baruta.

Los datos de penetración de Internet en Venezuela utilizados para esta investigación no son datos oficiales debido a que estos no están disponibles. Los resultados del Censo 2001, que debe incluir datos acerca de la penetración de la Internet en Venezuela, no han sido procesados en su totalidad. Por esto, esta investigación se apoya en estudios realizados por reconocidas empresas consultoras privadas del país tales como *Consultores 21*, *Datanálisis y Tendencias Digitales*, cuyos estudios ofrecen una idea general de la penetración de la Internet en el país y de las principales características de los *internautas* venezolanos.

Seguidamente, y antes de entrar a explorar el estado del e-gobierno a nivel local, especialmente, del estado del e-gobierno en www.barta.gov.ve, pareció importante tener una idea general acerca del estado del *e-gobierno* a nivel nacional. En este sentido, se hace referencia al Plan Nacional de Tecnologías de Información (PNTI) elaborado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología en diciembre del año 2001 con el fin de conocer el contenido del mismo y entender la situación general del e-gobierno en Venezuela. Igualmente, se mencionan los resultados de un par de estudios de niveles de e-gobierno que incluyeron a Venezuela entre sus países evaluados. Sería ambicioso, sin embargo, analizar la estrategia de políticas digitales en Venezuela sólo en base a esta información. En este sentido, es importante aclarar que este análisis constituye sólo un punto de referencia para conocer el estado general del e-gobierno en Venezuela. No se pretende analizar y evaluar a fondo las acciones del Estado y sus organismos en torno al e-gobierno, ya que ello se encuentra fuera de los límites delineados para la realización de esta investigación.⁵

⁵ Ver Proyecto de Trabajo de Grado presentado en Noviembre del año 2002.

En este segundo capítulo también se presentan los resultados de la exploración realizada sobre el estado del e-gobierno en Venezuela a nivel local. Este resultado se obtiene una revisión exhaustiva de las páginas web de las alcaldías de Venezuela con el fin de saber cuántas y cuáles alcaldías del país ofrece presencia en línea. Seguidamente, se clasifican cada una de estas alcaldías que tiene el fin, no sólo de conocer el nivel de desarrolló del e-gobierno a nivel local en Venezuela, sino también para comparar la presencia en línea de la Alcaldía del Municipio de Baruta con la del resto de las alcaldías de Venezuela que tienen presencia en la web.

Una vez conocido el resultado de la clasificación de sitios web de alcaldías disponibles en Venezuela, se le coloca la lupa a www.baruta.gov.ve en el capítulo 3, E-GOBIERNO EN EL MUNICIPIO BARUTA. En este capítulo no sólo se explora su contenido y funcionamiento, sino también se analiza el uso del sitio web por parte de los ciudadanos del Municipio. La organización del contenido, el número de usuarios del sitio, el tipo de correspondencia recibida a través de él y los resultados del pago de impuestos en línea, son entre otras, las herramientas que se manejan para extraer las conclusiones de la presente investigación, conclusiones que no pretenden ser otra cosa sino los resultados de una exploración preliminar. Una exploración que es pionera en utilizar a www.baruta.gov.ve como caso de estudio y que, por lo tanto, constituye una puerta abierta para futuras investigaciones que se propongan extraer una indagación más profunda acerca del uso del e-gobierno a nivel local en Venezuela.

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

La tecnología, desde la más básica hasta la más compleja, no ha dejado de influir a diferentes sociedades en diferentes tiempos. Los estilos de vida de las sociedades modernas están ligados al uso de diferentes herramientas y medios tecnológicos. Sin embargo, la tecnología no es un monstruo que se nos presenta de manera inevitable, sino una oportunidad que puede ser utilizada inteligentemente en favor de la sociedad.⁶

Al hablar de tecnología en el siglo XXI, la primera palabra que se nos viene a la mente es la Internet. A raíz de su nacimiento, a finales del siglo pasado, la Internet no ha dejado de sorprendernos. Visitar museos, leer las noticias y hacer el mercado, son ejemplos de las miles de actividades que podemos hacer a través de esta red de redes electrónica que, a tan sólo ocho años de su popularización, ha transformado muchos aspectos de la vida social; los usuarios de la Internet, específicamente los usuarios de la World Wide Web (WWW)⁷, han visto alteradas diferentes actividades de su cotidianidad. “El correo electrónico es un estilo de vida que cambia nuestras formas de vivir y trabajar. Una consecuencia muy concreta es que el ritmo de trabajo y de ocio cambian. De nueve a cinco, cinco días por semana y dos semanas de vacaciones al año es un esquema que empieza a desaparecer. (...) Ya el domingo no es distinto al lunes.”⁸

La *interactividad*, la *hipertextualidad* y la *conectividad* son características que hacen que este nuevo medio tecnológico implique una nueva herramienta para áreas tales como los negocios, la educación, la comunicación, el entretenimiento e, incluso, la política. “Actualmente, las principales actividades económicas, sociales, políticas y culturales de todo el planeta se están estructurando por medio de Internet.”⁹ La *interactividad* se refiere a “la relación entre la persona y el entorno digital definido por el hardware que conecta a los dos”¹⁰; la *hipertextualidad* se refiere “al enlace de contenidos”¹¹ al “acceso interactivo de cualquier cosa

⁶ Wikipedea. (Enciclopedia Virtual). *Kranzbergs Laws*. Sin Fecha. Disponible en: <http://www.wikipedia.com/wiki/Kranzbergs+5th+Law+of+Technology>

⁷ La World Wide Web (WWW) es una red de sitios de Internet que pueden ser buscados y alcanzados por un protocolo especial conocido como http – Hipertext Transfer Protocol –Protocolo de Transferencia de Hipertexto.

⁸ Negroponte, Nicolás. *Ser Digital*. Barcelona: Ediciones B, 2000. p. 229.

⁹ Castells, Manuel. *La Galaxia de Internet*. Madrid: Plaza & Janés, 2001. p. 17.

¹⁰ de Kerckhove, Derrick. *Inteligencias en conexión*. Madrid: Gedisa Editorial, 1999. p. 21.

¹¹ de Kerckhove, Derrick *Op. Cit.* p. 21.

a cualquier parte”¹² y, la *conectividad*, se refiere a “la tendencia a juntar entidades separadas y sin conexiones previas mediante un vínculo o una relación.”¹³

Conceptos como los de comercio electrónico (e-comercio), aprendizaje electrónico (e-aprendizaje) y negocio electrónico (e-negocio), tomaron vida de nuevo con la aparición de la Internet. El concepto de gobierno electrónico (e-gobierno) no se quedó atrás, y diferentes países y organizaciones internacionales y no gubernamentales lo incluyeron dentro de sus agendas y foros.

Ahora bien, el gobierno electrónico, según la definición del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se refiere “a los procesos y estructuras pertinentes a la entrega electrónica, por parte del gobierno, de servicios al público en general.”¹⁴ En este sentido, la Internet se convierte en una herramienta ideal para el gobierno electrónico, brindándole, tanto al gobierno como al ciudadano, nuevas posibilidades y nuevos retos.

La relación del individuo con el poder local es una de las múltiples actividades cotidianas relacionadas al área del gobierno que pueden ser transformadas con el uso de la Internet como herramienta, específicamente con el uso de un sitio web. Gracias a sus capacidades de *interactividad*, *hipertextualidad* y *conectividad*, la Internet puede abrir nuevos caminos para el ciudadano y su relación con el resto de la sociedad, incluyendo el Estado.

La *corriente optimista* ha visto en la Internet, específicamente en los sitios web, un medio ideal para mejorar la relación entre el ciudadano y el poder local.¹⁵ Sin embargo, la tecnología no hace magia. El simple hecho de utilizarla no necesariamente hace más eficaces ni eficientes las acciones del Estado ni satisface en mayor medida a los ciudadanos. La tecnología es una herramienta que debe estar acompañada de una estrategia adecuada para una comunidad particular.¹⁶

En Venezuela, uno de las pocas alcaldías que más se ha servido del uso de la Internet con el fin de hacer más eficiente su gestión es la de Baruta. Su experiencia con el medio ha venido evolucionando durante 3 años, llegando a contar con aplicaciones comunicativas, informativas y transaccionales, que pueden llegar a servirle al ciudadano como herramientas para la

¹² Kerckhove, Derrick. *Inteligencias en conexión*. Madrid: Gedisa Editorial., 1999. p. 24.

¹³ Kerckhove, Derrick. *Op. Cit.* p. 176.

¹⁴ Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Sin fecha. Disponible en:
http://www.iadb.org/exr/espanol/index_espanol.htm

¹⁵ Norris, Pippa. *Digital Divide*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.

¹⁶ Carlos M. Jarque Gerente de Departamento de Desarrollo Sostenible. BID, 2002

participación en las políticas públicas locales y, a las autoridades locales, como herramientas de gestión que optimicen sus niveles de eficiencia y eficacia para con la población.

A pesar de que el éxito de la experiencia del Municipio de Baruta ha sido reconocido como una excelente práctica en el área de gobierno electrónico en Venezuela,¹⁷ el desarrollo y los resultados de este proyecto no han sido analizados y siguen dejando en la duda la respuestas a preguntas tales como: ¿En qué consiste el uso del e-gobierno a nivel local? ¿Hasta qué punto el uso un sitio web logra transformar la relación del ciudadano con el poder local? Así pues, **esta investigación tiene como objetivo general explorar los resultados derivados del uso del sitio web como herramienta de gobierno electrónico en el Municipio Baruta.**

Adicionalmente, este objetivo central trae consigo una serie de **objetivos específicos** que se intentarán alcanzar a través de esta investigación. Ellos son:

- **Estudiar** el estado del arte del uso del e-gobierno en Venezuela.
- **Comparar** la estrategia de e-gobierno de la Alcaldía de Baruta con la del resto de las alcaldías del país.
- **Describir** la penetración de la Internet dentro del Municipio Baruta.
- **Describir** el funcionamiento y los servicios y contenidos ofrecidos en la página web www.baruta.gov.ve
- **Indagar** en qué consiste el uso de la página web www.baruta.gov.ve por parte de los habitantes del Municipio Baruta

¹⁷ El sitio web www.baruta.gov.ve fue galardonado en el año 2002 como el mejor portal de gobierno electrónico por parte del Instituto de Estudios Superiores en Administración (IESA) y la Compañía Anónima Nacional de Teléfonos de Venezuela (CANTV)

1. LA INTERNET

1.1 Historia de la Internet

El origen de la Internet

El año 1958. El mundo en pleno conflicto frío. La República Socialista Soviética de Rusia y los Estados Unidos de América competían por la supremacía mundial haciendo, entre otras cosas, demostraciones científicas que proyectaran al mundo el poder y la capacidad bélica de ambas naciones. Los Estados Unidos de América, conscientes de la importancia de las investigaciones científicas y sus aplicaciones militares, crean la Agencia de Proyectos de Investigación Avanzados conocida por sus siglas en inglés como ARPA. Esta agencia nació como parte del Departamento de Defensa de los Estados Unidos de América con el fin de generar mecanismos avanzados de investigación aplicables en la tecnología militar que competía, en aquel entonces, con la tecnología soviética. La gran mayoría de los proyectos de ARPA eran investigaciones nacidas en las diferentes universidades de Norteamérica, que posteriormente eran trasladadas para ser adaptadas o simplemente utilizadas en el mundo militar.

Uno de los muchos proyectos que estaba en manos de ARPA era la llamada ARPANET (Red Arpa), una red a través de la cual se pretendía establecer mecanismos de comunicación entre diferentes computadoras con el fin de compartir información en línea. Una red que, sin intenciones explícitas, sería utilizada por más de 500 millones de personas para el año 2002.¹⁸ Para la creación de la ARPANET, ARPA se basó en una tecnología que había sido desarrollada por un científico californiano que trabajaba con regularidad para el Pentágono de nombre Paul Barand y por Donald Davies, quien trabajaba en el Laboratorio Nacional de Física de Inglaterra. La implementación del proyecto estuvo en manos de la firma Bolt, Beranek y Newman (BBN) y, en una Conferencia Internacional realizada en la ciudad de Washington DC, fue puesta en marcha la primera demostración pública de la red que

¹⁸ NUA. *How Many on Line*. Sin Fecha. Disponible en: www.nua.ie/surveys/how_many_online/

conectaba 15 nodos que consistían, en su mayoría, en centros de investigación de diferentes universidades norteamericanas.

Técnicamente hablando, la red de computadoras de aquel entonces, la ARPANET, contaba con los mismos principios que hoy siguen siendo componentes esenciales de la evolucionada Internet: un terminal pasivo, un servidor, un teclado y un computador.¹⁹ Sin embargo, esta primera red no lo era todo. Había entonces que conectar la red con otras redes y crear una especie de red de redes, idea que fue esbozada por Robert Khan y Vint Cerf quienes, se puede decir, fueron los primeros en realizar un esquema que explicara el funcionamiento de la Internet tal y como la conocemos hoy en día.²⁰

Conectar unas redes con otras, requería de un protocolo común a través del cual se estableciera una comunicación. Esto fue parcialmente alcanzado en 1973 por un grupo liderado por Cerf y Gerard Lelann con el diseño del Protocolo de Control de Transmisión (TCP – Transmission Control Protocol). Cinco años después, el mismo Cerf acompañado por Postel y Crocker, dividieron el TCP en dos y nació el Protocolo Inter - Redes, mejor conocido como IP. A pesar que el IP es el protocolo utilizado hoy en día por la Internet, en aquel entonces la ARPANET continuó utilizando el TCP.

Fue en 1975 que la ARPANET fue transferida a la Agencia de Comunicación de Defensa (DCA) de los Estados Unidos con el fin de abastecer de información a las diferentes áreas de las fuerzas armadas estadounidenses. En 1983 el Departamento de Defensa creó una red distinta llamada MILNET con el fin de mantener cierto control sobre la información confidencial de aspecto militar y ARPANET se convirtió en ARPA-INTERNET y siguió siendo utilizada con fines investigativos.

Después de esta separación del mundo militar, la Fundación Nacional de la Ciencia de los Estados Unidos (NSF) se hizo cargo, no por mucho tiempo, de la ARPA-INTERNET que pasó a llamarse NSF-Internet hasta que fue privatizada en 1995, pasando a ser utilizada con fines comerciales. Mientras tanto, las computadoras que se iban produciendo alrededor del mundo tenían incluida la capacidad de conectarse en red.

¹⁹ Griffiths, Richard T. *History of the Internet*. Sin Fecha. Disponible en: <http://www.let.leidenuniv.nl/history/ivh/chap2.htm#From%20Internet%20to%20World%20Wide%20Web>

²⁰ Castells, Manuel. *La Galaxia de Internet*. Madrid: Plaza & Janés, 2001.

El nacimiento de la WWW

Se puede decir entonces, que es en 1995 que nace la Internet. Pero ¿Qué se entiende por la Internet? La Sociedad de la Internet (ISOC)²¹, sostiene que la Internet es una red de redes global que permite que computadores de todo tipo puedan compartir servicios y puedan comunicarse directa y transparentemente alrededor de gran parte del mundo.²² La Internet es pues la plataforma que hace posible la World Wide Web (WWW) que no es más una red de sitios de Internet que pueden ser buscados y alcanzados por un protocolo especial conocido como el http (Hípertext Transfer Protocol / Protocolo de Transferencia de Hipertexto.)

Tim Berners Lee es a quien se le atribuye la creación de la World Wide Web, conocida mundialmente como WWW. Con la Internet como base tecnológica y como base de información para su investigación, fue Lee quien ideó un software que hizo posible recuperar y agregar información desde y para cada computadora que estuviera conectada vía Internet. Fue él quien hizo posible que la Internet fuera amigable.

Comúnmente, los términos Internet y WWW son utilizados como sinónimos. Tecnológicamente, no es así. El mismo creador de la WWW, Tim Berners-Lee, a quien en ocasiones le pidieron explicara la diferencia entre ambos conceptos, declaró:

La Internet (red) es un red de redes. Básicamente hecha por computadores y cables. Lo que Vint Cerf y Bob Khan hicieron, fue lograr que esta red pudiese enviar pequeños “paquetes” de información. Como declara el propio Vint, un paquete es como una especie de postal con una dirección escrita. Si colocas la dirección correcta en un paquete, y se la entregas a cualquier computador que este conectado como parte de la red, cada computador entenderá a qué cabe debe enviarlo para que el paquete llegue a su destino final. Eso es lo que hace la Internet, entregar paquetes a cualquier parte del mundo en cuestión de segundos.

²¹ ISOC es una sociedad con más de 150 organizaciones miembros y más de 6000 miembros individuales de más de 100 países. Esta sociedad provee liderazgo en la discusión del papel de la Internet hoy en día y en el futuro, y es la organización base de los grupos responsables de los estándares infraestructurales de la Internet.

²² ISOC. *¿What is the Internet?* Sin Fecha. Disponible en: <http://www.isoc.org/internet/>

Diferentes y variados programas utilizan la Internet: el correo electrónico, por ejemplo, existía mucho antes que existiera el sistema global de hipertexto inventado por mi llamado la WWW (...) La web es un espacio de información abstracto (imaginario). En la red, encuentras computadores, en la web Encuentras documentos, sonidos, videos, información. En la Red, las conexiones son cables entre computadores, en la web, las conexiones son los vínculos de hipertexto (links). La web existe gracias a programas que se comunican entre computadores en la red. La web hizo útil la red, ya que las personas están muy interesadas en información (sin mencionar conocimiento y sabiduría!) y no quieren necesariamente saber acerca de de computadores y cables.²³

A raíz del aporte de B. Lee, los *hackers**²⁴ comenzaron a desarrollar y mejorar sus propios navegadores²⁵ que, como Mosaic y Netscape, nacieron en aquel momento. Netscape fue el primer navegador en ser comercializado por un costo de \$39 y, de manera gratuita, para los centros educativos. “Tras el éxito del Netscape, Microsoft descubrió la Internet finalmente y, en 1995 incluyó junto a su software su propio navegador, Internet Explorer.”²⁶

Así fue que se creó la Internet, como un proyecto militar estadounidense desarrollado y puesto en marcha por científicos y estudiantes del mundo. Como un proyecto que tenía un fin, no muy claro para la Agencia ARPA, pero que tuvo un resultado muy claro para los ojos del mundo.

La cultura de Internet

Ahora bien, si bien es cierto que la Internet tuvo sus orígenes en la ARPANET también es cierto que los avances científicos no estaban lejos del camino de la unión de redes a través de computadoras personales incluso antes de la creación de esta iniciativa del gobierno norteamericano. La *Breve historia de Internet*, un documento redactado por muchos de los

²³ Griffiths, Richard T. Sin Fecha. *History of the Internet*. (traducción propia) Disponible en:

<http://www.let.leidenuniv.nl/history/ivh/chap2.htm#From%20Internet%20to%20World%20Wide%20Web>

²⁴ A partir de éste momento, todos los términos acompañados de un * serán palabras que remiten al Glosario de Términos.

²⁵ Conocidos en inglés como browsers.

²⁶ Castells, Manuel. *La Galaxia de Internet*. Madrid: Plaza & Janés, 2001. p. 30

que trabajaron en el desarrollo de la ARPANET²⁷, sostiene que los primeros esbozos de una idea de red de redes fueron publicados en 1962 por J.C.R Licklider²⁸ cuando postuló su concepto de la *Red Galáctica*.

A pesar que la ARPANET fue el motivo que impulsó el nacimiento de la Internet, “la forma actual de la Internet es también el resultado de una tradición de interconexión informática.”²⁹ Profesores, estudiantes universitarios y empresas privadas desarrollaron sistemas de comunicación entre computadoras como la llamada FIDONET y la BITNET, que siguen funcionando hoy en día, pero cuyo uso se ve opacado al compararse con la cantidad de personas que utilizan la Internet con su conocido protocolo IP. En otros casos, los desarrollos de redes fueron adaptados a la Internet y surgieron plataformas fuera de la ARPANET, plataformas que son muy populares y totalmente compatibles con la Internet hoy en día, como es el caso del Intercambio Universal de Internet, conocido en inglés como *Universal Internet Exchange* (UNIX).

En otras palabras, ARPA determinó el momento y el camino que seguiría el desarrollo de la Internet. Sin embargo, no se puede descartar la idea de que la Internet, como tecnología, se desarrollaría tarde o temprano. Los mismos científicos que desarrollarían la ARPANET venían trabajando en una idea similar y aprovecharon el apoyo del gobierno norteamericano para continuar y acelerar su proyecto.

En este sentido, **Manuel Castells**, si bien afirma que la Internet nace como un proyecto del Departamento de Defensa de los Estados Unidos, asegura también que el producto fue el resultado de la improbable fórmula compuesta por el mundo de la ciencia, la investigación militar y la cultura de la libertad, e incluso afirma que la historia de la Internet reveló que su aplicación militar era secundaria para los ojos de sus creadores,³⁰ creadores que trabajaban con fines científicos en una red que ellos usaban y usarían en el futuro.

²⁷ Leiner, Barry M., et al. *A Brief History of the Internet* Sin Fecha. Disponible en: <http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml>

²⁸ J.R. Licklider fue uno de los científicos que contribuyó con el desarrollo de la Arpanet.

²⁹ Castells, Manuel. *La Galaxia de Internet*. Madrid: Plaza & Janés, 2001. p.26

³⁰ Castells, Manuel. *Op Cit*.

A diferencia de otras tecnologías, la Internet no se creó en un ambiente comercial ni corporativo, sino en una mezcla de centros de investigación, universidades e institutos gubernamentales. Una mezcla llevada a cabo en un contexto de libertad de pensamiento y libertad de innovación, porque si bien el proyecto estaba en manos del gobierno, este lo delegó, sin mayores problemas ni controles, en la sociedad científica y universitaria.

Culturalmente, la Internet tuvo su impacto en ciertos grupos de la sociedad norteamericana desde su origen. Los científicos que moldearon la Internet, si bien estaban muy sumergidos en su propio juego informático, crearon mecanismos que facilitaron y popularizaron el uso de las tecnologías de información dentro de las universidades durante las décadas de los 60 y 70. Antes de su popularización, muchos grupos política y culturalmente activos, utilizaron la ARPANET como una herramienta de comunicación gratuita y, en el caso de su manifestación más política, “como una herramienta de liberación que, junto con el PC, transmitiría a la gente el poder de la información, para liberarse tanto de los gobiernos como de las empresas.”³¹

El gobierno de la Internet nace también desde una cultura de la apertura. Desde su privatización, el gobierno norteamericano cedió el control y autoridad de los dominios de la Internet y los protocolos IP a una organización conformada por científicos internacionales. Una organización que elige sus miembros con una combinación de votos electrónicos y meritocracia. El gobierno de la Internet consiguió una sorprendente estabilidad “sin haber sucumbido ni a la burocracia del gobierno estadounidense ni en el caos de su estructura descentralizada.”³²

De esta manera, nace una tecnología caracterizada principalmente por su apertura. Una apertura técnica y una apertura en cuanto a su organización social o institucional. Esta apertura, según Castells, es la fuente de la mayor fortaleza de la Internet que no es más que su capacidad para auto desarrollarse y auto evolucionar. Los usuarios eran, al mismo tiempo, creadores y moldeadores de su propia red³³ probando, de esta manera, que los usuarios son un elemento clave en la producción de la tecnología. Si bien es cierto que esto aplica para otros avances tecnológicos, la Internet avanza un paso más en este sentido, ya que los usuarios no

³¹ Castells, Manuel. *La Galaxia de Internet*. Madrid: Plaza & Janés, 2001. p.39

³² Castells, Manuel. *Op Cit*. p.48

³³ Castells, Manuel. *Op Cit* p.42.

sólo producen y moldean la tecnología, sino que son capaces de publicar, compartir y dar a conocer al mundo los cambios y nuevas propuestas con una inmediatez nunca antes experimentada.

Castells explica que esta capacidad que tiene la Internet de auto desarrollarse de manera inmediata es la razón por la cual es una tecnología que creció y sigue creciendo con una rapidez sin precedentes, no sólo en el número de redes sino en el rango de sus aplicaciones. Para que ésto suceda, Castells sostiene que son necesarias tres *condiciones* básicas, con las cuales cuenta la Internet en la actualidad: primera, la arquitectura de red debe ser abierta, descentralizada, distribuida y multidireccional en su interactividad; segunda, todos los protocolos de comunicación y su implementación deben estar abiertos y ser susceptibles de modificaciones; y tercera, las instituciones que gobiernan la red deben haber sido construidas de acuerdo a los principios de apertura y cooperación intrínsecos a la Internet.

A pesar de que hoy en día no todos los usuarios de la Internet tienen la capacidad de moldear directamente al medio, en sus inicios, la cultura de Internet se generó a raíz de la cultura de sus usuarios, que fueron también sus creadores. Como bien afirma Castells, “...los sistemas tecnológicos son producidos socialmente. La producción social esta formada culturalmente. La Internet no es la excepción. La cultura de los productores de la Internet moldeó al medio. Productores que fueron, al mismo tiempo, los usuarios.”³⁴

Internet como medio de comunicación electrónico

Hasta ahora se ha hablado de la Internet como una tecnología, como una red de redes, como un invento con unas características culturales particulares. No obstante, se ha dejado a un lado la definición de la Internet en función de su uso: la Internet como medio de comunicación electrónico e interactivo, entendiendo por medio de comunicación electrónico, cualquier

³⁴ Castells, Manuel. *La Galaxia de Internet*. Madrid: Plaza & Janés, 2001. p.43.

invento electrónico que permita que la gente recolecte, procese e intercambie información entre sí.³⁵

El reconocimiento de la Internet como medio de comunicación es paralelo al nacimiento de la misma red. Las capacidades comunicacionales de la Internet son sorprendentes y han introducido nuevas formas y dimensiones dentro de la comunicación electrónica:

Se tiende hacia una distinción muy clara entre la comunicación y la informática. Los vínculos y las relaciones entre ellas siguen siendo muy estrechas pero la informática introduce nuevas dimensiones. Inclusive para quienes participan principalmente en la comunicación, estos nuevos aspectos revisten una gran importancia.³⁶

Castells, a su vez, afirma que la Internet es un medio de comunicación con su propia lógica y su propio lenguaje. “Pero no está circunscrito a manifestación concreta de la expresión cultural; más bien afecta a todas ellas.”³⁷ La Internet presenta posibilidades para la prensa escrita, la televisión, la radio e incluso el cine. Autores como **Nicolás Negroponte** afirman, por ejemplo, que la Internet abarca a todos los medios de comunicación existentes y que tarde o temprano implicará una evolución importante para cada uno de ellos.³⁸

Si bien la definición de la Internet como medio de comunicación es prácticamente innegable, la colocación de la etiqueta del término *masivo* sobre la Internet, no ha sido unánime. Los investigadores de los medios masivos han estado encerrados en los modelos de medios escritos y tradicionales ignorando de alguna manera a la Internet.³⁹ De hecho, las discusiones teóricas en torno a la calificación de Internet como un medio masivo tienen un origen cualitativo y no cuantitativo. La mayoría de los autores no alegan sus posturas basándose en el número de usuarios, sino más bien en el concepto mismo de medio de comunicación masivo e inclusive, en el concepto mismo de sociedad de masas.

³⁵ Rogers, E. M. *Communications Technology: The new Media in Society*. New York: New York Free Press., 1986.

³⁶ O’Sullivan, Jeremiah. *La Comunicación Humana*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), 1996.

³⁷ Castells, Manuel. *La Galaxia de Internet*. Madrid: Plaza & Janés, 2001. p. 227

³⁸ Negroponte, Nicolás. *Ser Digital*. Barcelona: Ediciones B, 2001.

³⁹ Morris, Meryll. Sin Fecha. *The Internet as Mass Medium*. Disponible en: <http://jcmc.huji.ac.il/vol1/issue4/morris.html#Introduction>

La flexibilidad de autores como **Lyotard** quien, sin hablar específicamente de la Internet, asume que los nuevos medios pueden tender a hacernos pensar en nuevas definiciones de conceptos de mensaje, emisor y receptor, se confronta con posturas más rígidas encabezadas, entre otros, por expertos del mercadeo que en su afán por analizar las capacidades de Internet como medio publicitario, alegan que la Internet nunca será un medio masivo como la televisión o la radio y que, por lo tanto, las estrategias de publicidad en la Web deben ser totalmente diferentes.

Estas diferentes posturas darían pie a toda una indagación paralela que se alejaría del tema central de la presente investigación. En este sentido, con el fin de asumir una postura y evitar así entrar en contradicciones, **en la presente investigación la Internet será considerada, además de una red de redes, como un medio de comunicación electrónico.**

Características principales de la Internet

La gran mayoría de la minoría de autores que ha estudiado el tema de la Internet coincide en que este nuevo medio de comunicación electrónico es un descubrimiento importante, que va a transformar desde la manera de comunicarnos hasta, como afirman algunos, la distribución de poder en las sociedades.⁴⁰ Ahora bien ¿Qué hace que este medio sea tan poderoso? ¿Cuáles son las características que hacen de la Internet el avance tecnológico de mayor importancia de nuestra era?

En su obra *Inteligencias de conexión*, **Derrick de Kerckhove**⁴¹ explica que existen tres *características* primordiales que poseen la Internet y las redes electrónicas en general: *interactividad, hipertextualidad y conectividad*, *características* que hasta ayer eran un misterio y que hoy día son parte del lenguaje cotidiano de muchos *internautas*.

La *interactividad* es “la relación entre la persona y el entorno digital definido por el hardware que conecta a los dos”⁴² y su primera ley o premisa “consiste en que el usuario da forma o

⁴⁰ Norris, Pippa. *Digital Divide*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001. p.3

⁴¹ de Kerckhove, Derrick. *Inteligencias en conexión*. Barcelona: Gedisa Editorial, 1999.

⁴² de Kerckhove, Derrick. *Inteligencias en conexión*. Barcelona. Gedisa Editorial. 1999 p. 21

proporciona el contenido, aprovechando el acceso no lineal para hacer una selección de los programas, o responsabilizándose completamente del contenido como suministrador fiable de contenidos.”⁴³

Ahora bien, el hecho de que la Internet sea un medio con una *interactividad* evidente, no quiere decir que otros medios anteriores no lo sean o hayan sido. La televisión, por ejemplo, “ha sido implícitamente interactiva desde el principio. Con su seductora influencia sobre el espectador, la televisión es como una sirena.”⁴⁴ Sin embargo, los nuevos medios digitales han cambiado la forma en que se dan los procesos interactivos. Por un lado, la Internet hace posible que el usuario no solo escoja el contenido sino que pueda proporcionarlo. Por el otro, la *interactividad* ha cambiado también los procesos por los cuales el contenido es que designado.

La *interactividad* de la Internet es, por ejemplo, la que hace posible herramientas o servicios como el *chat*^{*45} o los *foros*,* donde los usuarios son los que publican el contenido que ellos y otros van a tener en sus pantallas en alguna parte del mundo. La *interactividad* se puede evidenciar de diferentes maneras e intensidades que son definidas según el grado de respuesta del medio electrónico ante la intervención por parte del usuario. La *interactividad* tiene pues, una “naturaleza variable que aumenta o disminuye según el servicio en cuestión.”⁴⁶

El segundo concepto, la *hipertextualdiad*, se refiere al enlace de contenidos, al acceso interactivo de cualquier cosa a cualquier parte. La *hipertextualdiad* es la que explica, por ejemplo, que se esté leyendo un texto de Platón a través de la Internet y al hacer clic sobre la firma del autor se pueda aparecer en el monitor la biografía de este pensador griego o, por ejemplo, que cuando se esté leyendo el nuevo ensayo de Castells, se pueda, al darle clic al nombre del autor, tener la oportunidad de escribirle un correo al instante. Como bien lo expone de Kerckhove:

La hipertextualdiad está invadiendo los dominios tradicionales del suministro de contenidos en forma de datos, texto, sonido y video. Está cambiando las reglas del

⁴³ de Kerckhove, Derrick. *Op Cit.* p. 43

⁴⁴ de Kerckhove, Derrick. *Op Cit.* p. 39

⁴⁵ A partir de ahora, todos los términos acompañados con un * remiten al lector al Glosario de Términos

⁴⁶ Morris, Merryl. Sin Fecha. *The Internet as Mass Medium*. Disponible en:
<http://jcmc.huji.ac.il/vol1/issue4/morris.html#Introduction>

almacenamiento, la distribución y la entrega basadas en el espacio de elementos como los libros, los discos, los casetes, los videos o las películas. Como se está volviendo omnipresente y, además responde mucho mejor a los requisitos de entrega inmediata en el mercado, está sustituyendo a los medios más antiguos de entrega de noticias en todos los lugares en donde las redes existentes lo permitan.⁴⁷

En tercer lugar, la *conectividad*, que de Kerchove describe como la tendencia a untar entidades separadas y sin conexiones previas mediante un vínculo o una relación. El teléfono y el telégrafo son los pioneros en la gama de medios conectados pero, como expresa de Kerchove, la Internet es el medio conectado por excelencia.

Luis Codina⁴⁸, hace otra clasificación de las características de la Internet coincidiendo con de Kerckhove con la *interactividad* pero agregando otras como *reusabilidad*, *recuperabilidad* y *virtualidad*. La *reusabilidad* se refiere a la capacidad que tiene la información digital para ser actualizada, editada, copiada y reutilizada fácilmente. La *recuperabilidad* se refiere a la “la facilidad para encontrar información de un modo muy selectivo y con un tiempo de respuesta independiente del volumen de información a consultar”⁴⁹ Un *buscador** como *Google*⁵⁰ o *Altavista*⁵¹, por ejemplo, son un perfecto reflejo de esta recuperabilidad. La *virtualidad*, por su parte, está asociada a la ausencia de materia. Como bien lo afirma **Nicolas Negroponte**, la fuente primaria de la información, digital o no, es el mundo real, por lo que puede deducirse que el *mundo digital* (virtual) es una representación “irreal” –aunque no por ello menos efectiva– del mundo real.⁵² Y una de las grandes ventajas de la virtualidad es que “no sólo es más práctico mover bits sino también almacenarlos.”⁵³

Las características expuestas por Codina de *reusabilidad*, *recuperabilidad* y *virtualidad* se consideran, según la presente investigación, como consecuencias de las características de

⁴⁷ de Kerckhove, Derrick. *Inteligencias en conexión*. Barcelona: Gedisa Editorial, 1999 p. 24

⁴⁸ Luis Codina es Doctor en Ciencias de la Información y profesor de documentación periodística del Departamento de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona, España.

⁴⁹ Correa, Juan A. *La Internet como medio de Comunicación Social Interactivo*. 1999. Disponible en la página del periodista digital: <http://members.tripod.com/nuevoperiodismo/p21/indice21.htm>.

⁵⁰ Buscador disponible en: <http://www.google.com>

⁵¹ Buscador disponible en: <http://www.altavista.com>

⁵² Negroponte, Nicolás. *Ser Digital*. Barcelona: Ediciones B, 2000

⁵³ Correa, Juan A. *Op Cit*.

conectividad, hipertextualidad y interactividad expuestas por de Kerckhove. Por esto, en este estudio se asumirán estas últimas características como las más importantes de la Internet.

Usos de la Internet

A diferencia de otros medios tecnológicos, los usos de la Internet⁵⁴ son múltiples y sus funciones, prácticamente infinitas. Debido al corto tiempo que tiene la Internet al alcance de la sociedad, la bibliografía relacionada a sus usos y funciones es muy escasa y se encuentra sólo en temas específicos.

La Tabla N° 1 expone los usos y funciones más populares del medio de manera muy general y soportada por algunos conceptos que explican los diferentes usos que tiene la red hoy día. Igualmente, la Tabla N° 1 presenta una serie de ejemplos de aplicaciones reales para cada uno de los ámbitos de uso de la Internet. Es importante destacar que el contenido de ésta tabla no es exhaustivo ya que no abarca todas las posibilidades existentes y posibles de la Internet, sólo las más relevantes a la luz de la presente investigación.

⁵⁴ Ya se ha establecido la diferencia existente entre Internet y WWW. Sin embargo, con fines prácticos, la palabra Internet abarcará el concepto de WWW.

Tabla N° 1
La Internet. Usos y funciones.

Uso	Descripción	Aplicaciones
Educativo	Además de la socialización tecnológica que implica el uso de la Internet en sí mismo, este ofrece una plataforma flexible al servicio de la educación. El <i>e</i> -aprendizaje o aprendizaje electrónico se refiere al entrenamiento que tiene lugar a través de una red ⁽¹⁾ . Este se divide en dos categorías: Actividades sincrónicas y asincrónicas. Las primeras se refieren a actividades que “tienen lugar en tiempo real y que conectan a docentes y estudiantes a través de salas de <i>chat</i> , video o audio.” (2) La segunda se refiere a aquellas actividades en las cuales la interacción entre docentes y estudiantes ocurre de manera intermitente con un retraso temporal.” (3)	Acceso a información, bibliotecas virtuales, muros virtuales, difusión de resultados de investigaciones, desarrollo de Congresos Virtuales, etc.
Comercial	El e-comercio o Comercio Electrónico se refiere a cualquier “actividad cuyas operaciones claves de gestión, financiación, innovación, producción, distribución, ventas y relaciones con los empleados y con los clientes, tienen lugar sobretodo por/en Internet o en otras redes de redes informáticas.”(4)	Comercio electrónico, B2B, B2C, B2E, mercadeo, publicidad, etc.
Político	Según el Banco Mundial, el e-gobierno o gobierno electrónico “se refiere al uso que le dan los diferentes entes gubernamentales a tecnologías de información que tienen la habilidad de transformar las relaciones entre ciudadanos, empresas y otros entes del gobierno”(5)	Sitios Web, boletines informativos, plataformas de licitaciones, publicación de resultados, etc.
Mediático	En el campo mediático y del entretenimiento la Internet ha constituido un avance que ha implicado cambios. Como afirma Castells, la Internet es un nuevo medio de comunicación en sí mismo que además, ofrece posibilidades de cambios a los medios de comunicación tradicionales. (6)	Mail, Chat, e-lists, foros, streaming, portales, radios en línea, juegos e línea, e-books, pornografía en línea, música a domicilio. Diseño gráfico computarizado, mensajería instantánea etc.

Fuente: Elaboración Propia (2002)

(1) Moore, Mitchel Sin Fecha. *What is e-learning*. Disponible en: <http://www.darwinmag.com/learn/curve/column.html?ArticleID=100> (Traducción propia.)

(2) Moore, Mitchel Op cit.

(3) Eva Kaplan-Leiserson (Ed) Sin Fecha. *E-learning Glossary* Disponible en: <http://www.learningcircuits.org/glossary.html> (Traducción propia.).

(4) Castells, Manuel. *La Galaxia de Internet*. Madrid : Plaza & Janés 2001. p. 82

(5) World Bank Group. *e-government*. Sin Fecha. Disponible en: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/definition.htm>

(6) Castells, Manuel. *Op Cit*. p. 227

1.2 Internet y Sociedad

Tecnología y Sociedad

La tecnología, como parte esencial de la cultura, juega un papel protagónico en el desarrollo de la vida social. Avances tecnológicos como la máquina de vapor, la imprenta, el teléfono y la televisión, por nombrar solo algunos, son innovaciones cuyos efectos sobre la sociedad, y viceversa, han sido motivo de estudio de muchos sociólogos e historiadores. Estos estudios abordan la relación tecnología-sociedad desde diversos ángulos que van desde el *determinismo tecnológico* más radical hasta posturas que sostienen que la influencia de la tecnología sobre la sociedad se ejerce en ambos sentidos.

El *determinismo tecnológico* es quizás una de las visiones donde la influencia de la tecnología sobre la sociedad se hace más evidente. Según esta corriente, el uso de la tecnología tiene efectos directos e irreversibles sobre la sociedad. **Marshall Mc Luhan** es uno de los autores que ha abordado el tema de tecnología y sociedad en profundidad, llegando incluso a ser uno de los autores más fuertemente asociados al término de determinismo tecnológico. Mc Luhan aplica este *determinismo* a los medios de comunicación tecnológicos sosteniendo que “los efectos de la tecnología no ocurren a nivel de conceptos u opiniones, sino que llegan a alterar los patrones de percepción sin posibilidad alguna de resistencia.”⁵⁵ Para él, “el medio es el mensaje”⁵⁶ y no hay manera que la sociedad se pueda resistir a estos cambios.

En este sentido, autores como **Neil Postman** sostienen que el tipo de cultura hacia el cual se dirige la sociedad es el llamado *tecnopolio*⁵⁷ que, a diferencia de las culturas tradicionales, se trata de una sociedad cuya cultura se ve rendida ante el poder abrumador y aplastante de un mundo tecnológico. Postman postula que las culturas pasan por tres etapas sucesivas. La primera etapa es la alcanzada por las ‘culturas que utilizan herramientas’⁵⁸ con fines laborales, religiosos o arquitectónicos. Las culturas de este tipo se han prácticamente extinguido de la

⁵⁵ Mc Luhan M *Understanding Media*. London: Routledge & Kegan Paul, 1964. (Traducción propia.) p. 43

⁵⁶ Mc Luhan M. Op Cit. (Traducción propia.) p. 53

⁵⁷ Cherniack, D. *Interview with Neil Postman* 1997. Disponible en:
<http://www.myna.com/~davidck/postman.htm>

⁵⁸ Traducido del término technopoly utilizado por Neil Postman en *Technopoly: The Surrender of Culture of Technology*.

faz de la tierra, dándole paso a la llamada *tecnocracia*⁵⁹, en donde las herramientas juegan un rol central en el pensamiento de las sociedades. Igualmente, Postman afirma que son cada vez más las sociedades en donde la tecnocracia se acentúa dándole paso al *tecnopolio* que, para él, no es más que una mitificación de la tecnología, tecnología que se convierte en la fuente de autorización y satisfacción de las sociedades.

Ahora bien, si por un lado es cierto que la influencia de los medios tecnológicos sobre la sociedad se ha evidenciado a lo largo de la historia, es también cierto que el *determinismo tecnológico* extremo limita a la sociedad. Posturas como la de McLuhan o Postman niegan a los individuos en particular y a la sociedad en general su poder de acción e intención frente a los avances tecnológicos. Consecuentemente y según esta corriente, se puede deducir que, ante la creación de un arma nuclear destructora, por ejemplo, el ser humano no pueda decidir destruirla; y en el caso de Internet, según esta postura se puede deducir que su uso no pueda ser moldeado con fines positivos como la educación y la participación ciudadana.

En este sentido, nos encontramos con posturas menos radicales que si bien aceptan la importante influencia que ejerce la tecnología sobre nuestras sociedades, dota de cierta independencia a la variable tecnología. Este es el caso de **Melvin Kranzberg**⁶⁰, un reconocido historiador de la tecnología, quien postuló una serie de leyes basadas en una posición menos determinista. Las seis Leyes de Kranzberg han sido bastante reconocidas en el mundo de los estudios de tecnología y sociedad y postulan lo siguiente⁶¹:

- 1- La tecnología no es buena ni mala, pero tampoco es neutral.
- 2- La invención es la madre de la necesidad.
- 3- La tecnología viene en paquetes grandes o pequeños.

⁵⁹ Traducido del término *technocracy* utilizado por Neil Postman en *Technopoly: The Surrender of Culture of Technology*.

⁶⁰ Melvin Kranzberg: Ganador del *Bernal* como pionero en el estudio de la historia de a tecnología.

⁶¹ Wikipedea. (Enciclopedia Virtual) *Kranzbergs Laws*. Disponible en:
<http://www.wikipedia.com/wiki/Kranzbergs+5th+Law+of+Technology>

- 4- A pesar que la tecnología puede ser un elemento importante en varios asuntos públicos, factores no técnicos preceden las decisiones de políticas tecnológicas.
- 5- Toda la historia es relevante pero, la historia de la tecnología es la más relevante.
- 6- La tecnología es una actividad muy humana, y así, es la historia de la tecnología.

Puede deducirse entonces que Kranzberg dota a la tecnología de un poder muy grande, de una capacidad de influencia importante, pero, al mismo tiempo, dota a la sociedad de un grado de influencia sobre los efectos y aplicaciones de la tecnología. Esta posición se evidencia sobretodo en las leyes números 4, 6 y 6, leyes en las cuales la decisión humana cobra importancia en el porvenir tecnológico y social.

En esta misma línea nos topamos nuevamente a **Manuel Castells** quien también asume el poder de la tecnología pero reconoce la capacidad de la sociedad para adaptarla según sus necesidades y no dejarse adaptar de una manera determinista. Castells le deja espacio al hombre y a su criterio advirtiéndole que si la sociedad llegase a cometer “los mismos errores del siglo XX, utilizando la tecnología y la industrialización para entrematarnos en guerras atroces, con nuestro nuevo poder tecnológico muy bien podemos poner fin a la vida en este planeta.”⁶² Según este autor, la mejor manera de evitar que la tecnología nos determine negativamente es a través de gobiernos y sociedades responsables; el camino a tomar, según él, “depende de las instituciones de las sociedades, de los valores de las personas y de la conciencia y decisión de los nuevos actores sociales para determinar y controlar su propio destino.”⁶³

⁶² Castells, Manuel. *La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura. Volumen 3*. Madrid: Alianza Editorial, 1998 p. 388

⁶³ Castells, Manuel. *Op Cit.* p. 388

La era digital

Es todavía temprano para analizar de manera compleja los impactos que ha tenido el uso de la Internet sobre la sociedad en general y sería muy ambicioso advertir los efectos que este uso tendrá en los años por venir. Sin embargo, y a pesar de estar en presencia de la primera generación en cuyo vocabulario son cotidianas palabras como virus, correo electrónico y chat, podemos percibir ciertos efectos básicos que la Internet está ejerciendo sobre el modo de vida de sus usuarios.

De manera muy visionaria, **Nicolás Negroponte** advierte el poder que tienen las tecnologías digitales y la capacidad que estas tendrán para transformar los modos de vida y la relación de los individuos con los medios de comunicación cambiantes. Para comprender el efecto de la *digitalización del mundo*, Negroponte resalta como imprescindible la distinción entre el tradicional átomo y el bit. El bit, a diferencia del átomo, “no tiene color, tamaño ni peso y viaja a la velocidad de la luz.”⁶⁴ Al igual que el átomo es el elemento básico del mundo físico, el bit es “el elemento básico de la computación digital.”⁶⁵

El uso de bits se convierte en un hecho capaz de transformar diversos aspectos de la vida cotidiana ya que, a diferencia de los átomos, la producción, reproducción y distribución del bit no considera que el tiempo y el espacio sean obstáculos de importancia. Gracias al bit, el papel del tiempo y del espacio será prácticamente irrelevante; y como bien lo afirma **William Mitchell**:

La información electrónica y digital tiene una lógica espacial radicalmente diferente. Es inmaterial en vez de estar ligada al papel o al plástico, es casi instantáneamente transferible a cualquier lugar que tenga una conexión de red (...) y es potencialmente reprocesable en cualquier punto de recepción....⁶⁶

El bit es el que hace posible las características de *interactividad*, *hipertextualidad* y *conectividad* y, gracias a estas características, sucede algo crucial en el mundo digital: la

⁶⁴ Negroponte, Nicolás. *Ser Digital*. Barcelona: Ediciones B, 2000 p. 28

⁶⁵ Negroponte, Nicolás. *Op Cit.* p. 28

⁶⁶ Mitchell, William. Sin Fecha. *City of Bits. Space, Place, and the Infobahn*. The MIT Press. *Versión Digital*. http://mitpress2.mit.edu/e-books/City_of_Bits/Pulling_Glass/index.html Capítulo 4. (Traducción propia.)

inteligencia puede estar en el receptor y/o en el emisor.⁶⁷ Según Negroponte, este hecho traerá consecuencias inimaginables para industrias como la televisión, el cine, los videos de alquiler, la radio y hasta para la industria de los electrodomésticos y, consecuentemente, ésto afectará nuestra vida cotidiana donde muchas decisiones que antes no tomábamos, ahora estarán en nuestras manos.

Comunidades Virtuales

Uno de los aspectos potenciales del uso de la Internet es la posibilidad de creación de comunidades. Las características de interactividad y de conectividad permiten hechos nunca antes experimentados en otros medios tales como la comunicación simultánea de muchos a muchos. Estos hechos hacen posible que la Internet sea un potencial generador de *comunidades virtuales*, entendidas como “agregados sociales que emergen de la red cuando suficientes personas participan en discusiones suficientemente largas con suficiente sentido y formando, a la vez, redes de relaciones personales en el ciberespacio.”⁶⁸

Mucho antes de la popularización del uso de la Internet, existían comunidades integradas a través del ciberespacio que pronosticaban el potencial social de la red de redes. Este grupo formado por estudiantes, conocedores de la informática, profesores universitarios y alguno que otro curioso, fueron los primeros en utilizar a la Internet no sólo como herramienta para adquirir y compartir conocimiento, sino también para relacionarse con personas sin limitaciones geográficas.

Uno de los casos más populares de uso prematuro de la web lo constituye el WELL,⁶⁹ un sitio en línea que desde 1985 continúa reuniendo a personas en torno a diversos intereses y discusiones. Sus primeros integrantes se convirtieron adictos en muy poco tiempo. “Como otros que cayeron en el WELL, pronto descubrí que yo podía ser audiencia, actor y escritor del guión al mismo tiempo y junto con mis compañeros en una continua improvisación.”⁷⁰,

⁶⁷ Negroponte, Nicolás. *Ser Digital*. Barcelona: Ediciones B, 2000 p. 35

⁶⁸ Rheingold, Howard. *The Virtual Community*. Sin Fecha. Versión Digital. Disponible en: <http://www.rheingold.com/vc/book/intro.html> Capítulo 1. (Traducción propia.)

⁶⁹ Disponible en: <http://www.well.com>

⁷⁰ Rheingold, Howard. *Op Cit*. Capítulo 2. (Traducción propia.)

asegura **Howard Rheingold** quien, a raíz de su experiencia en el WELL, se interesa por el concepto de comunidad virtual y su enorme potencial.

En el caso del WELL, las comunidades estaban conformadas por personas no anónimas que incluso llegaron a conocerse en el mundo real a través de reuniones periódicas. Si bien es cierto que la estrechez de casos como éste, esta experiencia no es replicable a todos los *chats* y espacios de discusión que encontramos hoy en día en la red. Por lo tanto, no cualquier espacio de encuentro en el *ciberespacio* puede ser catalogado como una comunidad pero no podemos negar que la Internet ofrece el potencial para generar comunidades sin limitaciones de espacio y sin necesidad de relaciones cara a cara.

“La *comunidades virtuales* creadas por la red son muchas veces por intereses comunes más que por una ubicación común. Pero puede suceder lo contrario.”⁷¹ La WWW no solo ofrece la posibilidad de generar nuevas comunidades que no hubiesen tenido la posibilidad de conocerse con las limitaciones de espacio que existían antes, sino que también le ofrece a las comunidades existentes la posibilidad de reunirse fácilmente y de consolidarse como comunidad. De esta manera, grupos de estudiantes, asociaciones de vecinos, y miembros de una comunidad espacial tienen la posibilidad de encontrarse cómodamente en a través de la Internet. De igual forma, se puede hacer posible, por ejemplo, el acercamiento entre un grupo de ciudadanos y su respectivo poder local.

La Internet y la ciudad

El concepto de ciudad y su relación con el espacio ha sido transformado por los avances tecnológicos que han tenido lugar en las últimas décadas. La telemática y la digitalización de algunos servicios son casos concretos de avances científicos que han transformado la relación hombre – ciudad y el concepto de ésta última. Esta transformación se debe a la capacidad que estas nuevas tecnologías tienen para desvincular a los hombres del espacio:

⁷¹ Mitchell, William. Sin Fecha. *City of Bits. Space, Place, and the Infobahn*. The MIT Press. *Versión Digital*. http://mitpress2.mit.edu/e-books/City_of_Bits/Pulling_Glass/index.html Capítulo 5. (Traducción propia.)

La distancia parece irrelevante para el trabajador que se desplaza electrónicamente (*the electronic commuter*), así como lo es para quien hace el tele shopping, el tele banking, el tele checkin o accede al pay per view televisión. Los criterios de conexión y accesibilidad tienden a sustituir a los de distancia el concepto de red se convierte en central para redefinir analíticamente el territorio.

72

El primer telecajero lo introdujo Citicorp en el año 1971 y, para el año 1990, existían más de ochenta mil telecajeros en los Estados Unidos de América. Hoy día, la mayoría de los retiros bancarios se realizan a través de telecajeros alrededor del mundo.⁷³ El telecajero transformó, en aquel entonces, la banca. El edificio tradicional del Banco ubicado en la calle principal de la ciudad se desintegra y sus partes se reintegran en nuevos escenarios.”⁷⁴ Las largas colas dentro de un banco son sustituidas por rápidas transacciones telemáticas que pueden ser realizadas al lado del supermercado favorito de aquel que hace la transacción.

Estas transformaciones de la banca y, consecuentemente, de las ciudades se acentúan con la aparición de la Internet que profundiza la transformación de la relación del hombre con su espacio. La red de redes radicalmente redefine conceptos tales como *sitio de reunión, comunidad y vida urbana*. “La red tiene, fundamentalmente, una estructura física diferente y opera bajo reglas muy diferentes a aquellas que organizan las acciones dentro de los espacios públicos tradicionales.”⁷⁵ La *vida urbana* y, en consecuencia, la *vida familiar* se ve transformada entonces por el uso de aplicaciones como el correo electrónico, el comercio electrónico, los *chats*, entre otros. Aplicaciones que hacen posible que exista “un tiempo y un espacio para todo”;⁷⁶ aplicaciones que hacen posible la existencia de comunidades virtuales.

Las autopistas, los automóviles y demás medios de transporte hicieron posible la existencia de las *ciudades periferia* que se han visto beneficiadas por la desvinculación entre el hombre y el espacio. “La relación de la ciudad y sus funciones con el espacio es radicalmente

⁷² Amendola, Giandomenico. *La Ciudad Postmoderna*. Madrid: Celeste Ediciones, 1997. p. 25

⁷³ Mitchell, William. Sin Fecha. *City of Bits. Space, Place, and the Infobahn*. The MIT Press. *Versión Digital*. http://mitpress2.mit.edu/e-books/City_of_Bits/Pulling_Glass/index.html Capítulo 4. (Traducción propia.)

⁷⁴ Amendola, Giandomenico. *Op Cit*. p. 25

⁷⁵ Mitchell, William. *Op Cit*. Capítulo 2. (Traducción propia.)

⁷⁶ Mitchell, William. *Op Cit*. Capítulo 2. (Traducción propia.)

redefinida en las *ciudades periferia*⁷⁷. Las distancias son eliminadas gracias a las redes telemáticas y las autopistas electrónicas o comprimidas por medio de los trasportes tradicionales de alta velocidad.

Otra de las consecuencias de estos nuevos avances como la Internet y la telemática lo constituye el hecho por el cual las empresas han venido también desvinculándose de la *ciudad centro*. “Las empresas están siguiendo a sus propios empleados que viven fuera de la ciudad o se han desplazado limitándose a concentrar temáticamente cuotas cada vez mayor de personal, buscando ocasiones semanales de encuentro físico para no hacer perder a sus empleados el clima empresarial.”⁷⁸

Cabe preguntarse entonces como estos cambios afectan a la *ciudad centro*, a aquel espacio que antes era el lugar por excelencia de producción y de intercambios de bienes y que hoy es sustituido por redes electrónicas. **Giandomenico Amendola** afirma que en vez de desaparecer, la *ciudad centro* se transforma y que en vez de perder su atractivo y sus habitantes, ésta se convierte en un lugar atractivo por su encanto para turistas y para los mismos habitantes de las ciudades periféricas. Esta nueva ciudad “vive de las transacciones y de los intercambios simbólicos mas que de la producción de bienes. Esta se orienta hacia el exterior ya las interconexiones y tiene su capital más valioso en la imagen y en la atracción.”⁷⁹

A pesar de otros pronósticos, Amendola asegura que la nueva ciudad vuelve a descubrir su aspecto comunitario y a valorar las relaciones cara a cara. “La propia tecnología es a menudo repensada como instrumento de regreso al pasado que solo ella parece capaz de actualizar. (...) Internet o los cables de fibra óptica crean una comunidad virtual donde – libre de la constricción física y de los ligámenes con el espacio – el hombre parece poder redescubrir los auténticos valores comunitarios y reabrir los canales de comunicación interpersonal. Internet se propone como el instrumento para redescubrir al hombre y a la comunidad.”⁸⁰

Las transformaciones de las ciudades hacen, por lo tanto, que los arquitectos y urbanistas de hoy día tengan frente a sí nuevos retos, que las empresas repiensen los espacios y los horarios

⁷⁷ Amendola, Giandomenico. *La Ciudad Postmoderna*. Madrid: Celeste Ediciones, 1997. p. 32

⁷⁸ Amendola, Giandomenico. *Op Cit.* p. 25

⁷⁹ Amendola, Giandomenico. *Op Cit.* p. 33

⁸⁰ Amendola, Giandomenico. *Op Cit.* p. 51

y que las instituciones sociales, incluyendo al gobierno, le presten mayor atención a sus redes y softwares que a sus edificios y demás construcciones físicas. Como bien postula **William Mitchell**, es el momento de actualizar la famosa acotación de Churchill y decir que ahora “nosotros hacemos nuestras redes y nuestras redes nos hacen a nosotros.”⁸¹

⁸¹ Mitchell. William. Sin Fecha. *Of Bit, Space, Place, and the Infobahn*. The MIT Press. *Versión Digital*. http://mitpress2.mit.edu/e-books/City_of_Bits/Pulling_Glass/index.html Capítulo 4. (Traducción propia.)

1.3 El Gobierno Electrónico

La promesa de Internet

Como toda innovación tecnológica la Internet es un medio que, junto con su popularización, ha traído consigo una serie de promesas. Promesas que a los ojos de los más *escépticos* no son más que simples fantasías. Promesas que van desde nuevos paradigmas educativos hasta nuevas economías. Promesas que apenas están comenzando a ser descifradas. Promesas que llevadas al campo de la política y la participación ciudadana han sido motivo de diversas posturas basadas, en algunos casos, en estudios empíricos del uso de la joven Internet.

La literatura de la Internet y su relación de influencia con conceptos tales como democracia, política y gobierno, puede ser agrupada en dos grandes tendencias: los *cyber optimistas* y los *cyber escépticos*.⁸² Los primeros consideran que la Internet es un medio ideal para el verdadero desarrollo de una democracia directa y participativa. Los segundos aseguran que la Internet es sólo un medio que replicará la realidad de lo que políticamente sucede en las sociedades en las cuales sea introducido su uso, e incluso, sostienen que el uso de la Internet acentuará las brechas tecnológicas y sociales.

Para los *cyber optimistas*, las innovadoras características de conectividad, hipertextualidad e interactividad de la Internet traen consigo un sin fin de posibilidades que pueden favorecer los niveles y las formas de participación ciudadana. “Como un nuevo medio de comunicación bidireccional, la Internet puede funcionar para fortalecer y enriquecer las conexiones entre ciudadanos y organizaciones intermediarias como partidos políticos, movimientos sociales, grupos de interés, medios informativos, así como oficiales públicos y autoridades locales, regionales y nacionales.”⁸³

Norris expresa que, de manera contraria, los *escépticos* sugieren que, en la práctica, el uso de las tecnologías digitales fracasará en su intento de transformar los patrones existentes de participación democrática e incluso, los más pesimistas, pronostican que la brecha existente entre los ciudadanos apáticos y aquellos que participan se ensanchará con el uso de la

⁸² Norris , Pippa. *Digital Divide*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001

⁸³ Norris , Pippa. *Op Cit.* . p. 97 (Traducción Propia.)

Internet. Los escépticos también aseguran que si bien la Internet puede facilitar acciones *de arriba hacia abajo*, del gobierno hacia los ciudadanos, la promesa de invertir esa relación, es decir, que la Internet sea una herramienta que funcione también *de abajo hacia arriba*, es muy difícil de cumplir.⁸⁴

En este sentido, autores como **Robert Putnam**, sugieren que la sustitución de los medios tradicionales por los medios tecnológicos puede llegar a ser inadecuada porque este cambio implica la pérdida de la interacción cara a cara, concluyendo con la idea de que estos medios deben ser complementarios y no sustitutos.⁸⁵

Según los estudios realizados por **Pippa Norris**, los efectos de las políticas digitales dependen de la calidad y cantidad de las herramientas digitales provistas para el público. Es muy difícil ejercer una influencia sobre la ciudadanía con una simple página que publique la información de una alcaldía o de un ministerio. Más allá de esto, los estudios de Norris concluyen en un elemento clave que podría ser visto como un punto de encuentro entre optimistas y escépticos: las políticas digitales no necesariamente aumentan los niveles de participación ciudadana sino que, más bien, representan un medio alternativo para aquellos que ya participan.⁸⁶

No necesariamente las políticas digitales tienen por qué influir positivamente sobre la eficiencia gubernamental y la participación ciudadana. Como bien postula **Carlos M. Jarque**⁸⁷, las tecnologías digitales de información pueden aumentar la eficiencia, eficacia y transparencia de la acción gubernamental pero no constituyen *formulas mágicas* y es necesario vincular directamente estas tecnologías con “las necesidades de la población y con los objetivos y actividades sustantivas de cada una de las instituciones.”⁸⁸ De hecho, sin verdaderos cambios en las instituciones y en los procesos se puede caer en el riesgo de que “la tecnología de la información ayude a ser más eficientemente lo que se hace mal.”⁸⁹

⁸⁴ *De arriba hacia abajo y de abajo hacia arriba* vienen de los términos *bottom up* y *bottom down* utilizados por Pippa Norris en su obra *Digital Divide*.

⁸⁵ Norris, Pippa. *Digital Divide*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001

⁸⁶ Norris, Pippa. *Op Cit*.

⁸⁷ Carlos M. Jarque es Gerente de Departamento de Desarrollo Sostenible. BID. 2002

⁸⁸ Jarque, Carlos M. (2002) *Gobierno Electrónico y Gobernabilidad*. 2002. Disponible en: <http://www.iadb.org/exr/events/e-gp/presentations/14>

⁸⁹ Jarque, Carlos M. *Op Cit*.

La presente investigación no pretende asumir una posición radical en torno al tema del uso de las tecnologías y sus consecuencias en el mundo de lo político. Se cree que el éxito del uso de las políticas digitales depende de la particularidad de cada situación. Cada sociedad es diferente y, por lo tanto, la relación de cada sociedad con las herramientas tecnológicas aplicadas en el área del gobierno debe ser diferente. En este sentido, esta investigación asume una postura intermedia entre las visiones escépticas y optimistas, una postura similar a la asumida por autores tales como Pippa Norris y Carlos M. Jarque y que ha sido resumida a lo largo de este capítulo.

El Gobierno electrónico

Más allá de las versiones optimistas y pesimistas, el campo de estudio de la relación de la Internet con el mundo político ha dado pie a diferentes conceptos y a diferentes maneras de enfocar dicha relación. Considerando que los más relevantes son los conceptos de democracia electrónica, gobernabilidad electrónica y gobierno electrónico, se hace imprescindible presentarlos de forma detallada.

Si en la época de Toqueville hubiese existido la Internet, muy probablemente uno de los capítulos de *La Democracia en América* trataría el tema de la democracia electrónica. La democracia electrónica o e-democracia se refiere, en su sentido más amplio, “a los procesos y las estructuras que abarcan todas las formas de comunicación electrónica entre el gobierno y los ciudadanos.”⁹⁰ De manera más específica, se refiere principalmente “a los procesos y estructuras que abarcan todas las formas de comunicación electrónica entre el electorado y el electo.”⁹¹

Como bien postula Norris, el elemento clave en la evaluación del rol de las tecnologías digitales en la democracia será la capacidad de la sociedad civil y del Estado de aprender a usar las oportunidades brindadas por los nuevos medios de información y comunicación, para promover y fortalecer a las instituciones representativas y para conectar a los ciudadanos con

⁹⁰ Rogers, W’O Okot-Uma. Sin Fecha. *Electronic Government: Reinventing Democracy*. Disponible en: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Okot-Uma.pdf> (Traducción propia)

⁹¹ Rogers, W’O Okot-Uma. *Op Cit.* (Traducción propia)

el Estado. Lo que quiere decir, que si bien la Internet es un medio que puede servir como herramienta para beneficiar un sistema de democracia representativa, su uso no necesariamente promueve la participación ciudadana.

Por ejemplo, la Internet puede proveer una herramienta más plausible para campañas políticas de partidos minoritarios que los medios tradicionales... Puede facilitar logros más efectivos de redes globales y de cooperación, uniendo a las ONGs dispersas alrededor del mundo. También puede servir como un acceso más extenso y atemporal para que los periodistas puedan obtener documentos oficiales y propuestas legislativas vigentes (...) -Todos estos usos pueden beneficiar la democracia representativa - Sin promover, necesariamente, un mayor activismo cívico entre los ciudadanos comunes y el público en general.⁹²

Se puede concluir entonces que, en su sentido más amplio, la democracia electrónica es el uso de las tecnologías de comunicación e información para facilitar procesos democráticos. Esto implica el uso de estas tecnologías para crear relaciones entre actores sociales, incluyendo al gobierno.⁹³

Por otra parte, un nuevo término se está adentrando en el léxico de los expertos de la Internet con fines políticos: la gobernabilidad electrónica también conocida como e-gobernabilidad. A medida que se ahondan los estudios y proyectos en torno al tema de las políticas digitales es mayor la frecuencia con que el concepto de gobierno electrónico es sustituido de e-gobernabilidad.

Como bien postula **Rogers**⁹⁴, la gobernabilidad electrónica ofrece una oportunidad a los gobiernos de reinventarse a sí mismos, de acercarse a los ciudadanos y forjar alianzas con diferentes comunidades de diferentes tipos. “Como un concepto de una práctica emergente, la gobernabilidad electrónica busca percatarse de los procesos y las estructuras para aprovechar las potencialidades de las tecnologías de información y comunicación en diferentes niveles

⁹² Norris, Pippa. *Digital Divide*. Cambridge. Cambridge University Press. 2001. p. 104 (Traducción propia)

⁹³ Reilly, Katherine. *E-governance*. Sin fecha. Disponible en: <http://katherine.reilly.net/e-governance/e-governance.doc>

⁹⁴ Rogers, W'O Okot-Uma. Sin Fecha. *Electronic Government: Reinventing Democracy*. Disponible en: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Okot-Uma.pdf>

del gobierno, del sector público y más allá.”⁹⁵ Todo esto, con el fin de lograr agregar las demandas societales y poner soluciones en práctica.⁹⁶

Si bien los conceptos de e-democracia y de e-gobernabilidad están floreciendo y están comenzando a ser utilizados en diversos estudios relacionados al tema, el gobierno electrónico o e-gobierno es el término relacionado con la política y con la Internet que cuenta con mayor popularidad. Dentro de la misma Internet están publicados diferentes conceptos de este término, e incluso, organismos como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), el Banco Mundial y la Organización de Naciones Unidas (ONU) utilizan diferentes conceptos en diferentes estudios y publicaciones. Como la idea es diferenciar lo mejor posible cada uno de los conceptos relacionados a la Internet y la política, esta investigación trabajará en torno al concepto de gobierno electrónico utilizado por el BID⁹⁷, que se considera el concepto más específico disponible y según el cual el e-gobierno se refiere “a los procesos y estructuras pertinentes a la entrega electrónica, por parte del gobierno, de servicios al público en general.”⁹⁸

El gobierno electrónico consiste entonces en el uso de las tecnologías de información y comunicación para modernizar el Estado.⁹⁹ Pero es importante resaltar que este concepto no se limita únicamente a la Internet. El gobierno electrónico tiene toda una historia detrás que comenzó, como postula **Donald Lenihan**¹⁰⁰, hace más de unos 15 años cuando, en materia de políticas públicas, se comenzó a establecer una diferencia entre las dos tareas básicas del gobierno: el diseño de políticas y la implementación o procura de servicios. Fue entonces cuando esta última actividad gubernamental, la entrega o procura de servicios, se vio altamente influenciada por diversas prácticas de e-gobierno. En otras palabras, la separación entre diseño de políticas y la implementación como tal, permitió que algunos gobiernos experimentaran con nuevas formas de procura de servicios a los ciudadanos que incluían la

⁹⁵ Rogers, W^o Okot-Uma. Sin Fecha *Electronic Government: Reinventing Democracy*. Disponible en: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Okot-Uma.pdf> (Traducción propia)

⁹⁶ Reilly, Katherine. Sin Fecha. Disponible en: <http://katherine.reilly.net/e-governance/e-governance.doc>

⁹⁷ Banco Interamericano de Desarrollo (BID). *Portal de Gobierno Electrónico*. Disponible en: <http://www.iadb.org/ict4dev/gov.htm>

⁹⁸ Rogers, W^o Okot-Uma. *Op Cit.* (Traducción propia)

⁹⁹ Reilly, Katherine. *Op Cit.*

¹⁰⁰ Lenihan, Donald *Realigning Governance: From e-Government to e-Democracy*. 2002. Disponible en: http://www.collaborativegovernment.com/site/reports/ktpublication_april2002.pdf

privatización y el outsourcing utilizando el e-gobierno, mientras que mantenían la función básica de diseño de políticas como papel principal del Estado.¹⁰¹

Todo esto dio pie para que países como Canadá, por ejemplo, líder en el tema de gobierno electrónico, activara exitosos programas como la colocación de kioscos en los centros comerciales que ofrecían información acerca de empleos, como parte de una política del Departamento de Recursos Humanos del gobierno canadiense, a mediados de los noventa.¹⁰²

Sin embargo, es la Internet y la WWW las que vuelven a atraer la atención de políticos, ciudadanos, empresarios, sociólogos y comunicadores hacia el tema de gobierno electrónico. Esta *moda*, como la califican algunos, vuelve a surgir con más fuerza gracias a las características del nuevo medio; características que lo constituyen en una herramienta bastante útil que puede generar innovadoras maneras de procurar servicios a los ciudadanos.

Si bien son distintos, la relación existente entre los conceptos antes expuestos de gobierno electrónico, democracia electrónica y gobernabilidad electrónica parece evidente pero es confusa. Muchos autores coinciden en que el concepto de gobernabilidad electrónica incluye a los otros dos. Rogers, por ejemplo, asegura que, como concepto, gobernabilidad electrónica puede ser percibido como incluyente del concepto de democracia electrónica, gobierno electrónico y comercio electrónico.¹⁰³

Sin embargo, visto desde otro punto de vista, el término más incluyente sería democracia digital,¹⁰⁴ ya que éste, de cierta manera, implica que los actores sociales trabajen en conjunto para establecer relaciones digitales con el fin de cooperar la toma de decisiones y la resolución de problemas. Pero, como bien resalta Reilly, no es útil pensar que un término es incluyente o superior a otro, sino que los tres procesos ocurren de manera simultánea como se ilustra en el **Gráfico N° 1**.

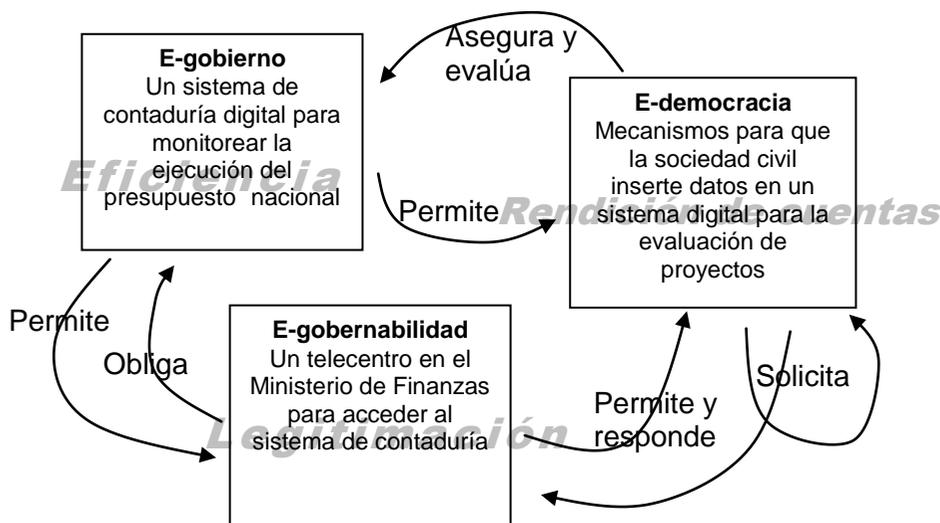
¹⁰¹ Lenihan, Donald, G. *Realigning Governance: From e-government to e-democracy*. 2002. Disponible en: http://www.crossingboundaries.ca/site/reports/ktapublication_april2002.pdf

¹⁰² Más de este Programa disponible en: en http://www.hrdc-drhc.gc.ca/dept/mmpa/kpmg_e.pdf

¹⁰³ Rogers, W'O Okot-Uma. Sin Fecha *Electronic Government: Reinventing Democracy*. Disponible en: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Okot-Uma.pdf> (Traducción propia)

¹⁰⁴ Reilly, Katherine. Sin Fecha. Disponible en: <http://katherine.reilly.net/e-governance/e-governance.doc>

Gráfico N° 1
Conceptos de políticas digitales



Fuente: Reilly, Katherine. Sin Fecha. Disponible en: <http://katherine.reilly.net/e-governance/e-governance.doc>
 (Traducción propia y aprobada por la autor a través de correspondencia electrónica)

Cada uno de estos conceptos está relacionado con tres *aspectos* claves de la gobernabilidad: eficiencia, rendición de cuentas y legitimidad. De esta manera, los tres aspectos se unen y complementan pudiendo lograr excelentes resultados en las políticas públicas y en la democracia en general. Igualmente, cada uno de esos conceptos esta acompañado de un ejemplo que clarifica la aplicación de los mismos en el mundo real.

Como la presente investigación busca analizar principalmente el funcionamiento del sitio web de una alcaldía, sería demasiado ambicioso abarcar como responde la alcaldía en cuestión, la de Baruta, a cada uno de los conceptos antes expuestos. En este sentido, **el presente trabajo de grado basará su análisis en torno al e-gobierno ya que lo que se analizará en www.baruta.gov.ve es la entrega electrónica de servicios a los ciudadanos.**

Por otra parte, como se mencionó anteriormente, se está consciente de que el término e-gobierno abarca herramientas que van más allá de un sitio web; incluso, este concepto abarca la utilización de medios distintos a Internet tales como el teléfono y la radio. Sin embargo, en

esta la herramienta a analizar se centra específicamente en el sitio web. Igualmente, se asume la definición de e-gobierno en su acepción más específica y popular, es decir, el sitio web como herramienta de entrega electrónica por parte del gobierno de servicios públicos en general.

Diversos estudios han clasificado y evaluado la calidad de las herramientas digitales con fines políticos. Algunas de las metodologías de estos estudios están orientadas a medir los sitios web oficiales de los diferentes de los gobiernos, partidos políticos y, en algunos casos, páginas provenientes de la sociedad civil como medios de comunicación en línea o páginas de Organizaciones No Gubernamentales (ONGs). La mayoría de estos estudios han sido elaborados por ONGs, instituciones educativas, empresas consultoras especializadas en políticas y otras instituciones tales como la Organización de Naciones Unidas (ONU).

Entre los diferentes estudios revisados, tres de ellos serán considerados para la presente investigación; no sólo porque son los más reconocidos entre los conocedores del tema, sino también por ser los más pertinentes. En este sentido, los estudios a ser profundizados son el de **Carlos M. Jarque**¹⁰⁵; un estudio elaborado por la ONU, específicamente por la Red en Línea de Administración Pública y Finanzas de las Naciones Unidas (UPAN)¹⁰⁶; y el estudio realizado por **Pippa Norris**.¹⁰⁷ Al revisar cada uno de estos estudios se explicará con mayor profundidad la razón por la cual fueron elegidos para la presente investigación.¹⁰⁸

Condiciones básicas para el desarrollo del e-gobierno

A medida que pasa el tiempo se hace más común la búsqueda de la aplicación de estrategias de gobierno electrónico. Sin embargo, muchos de los resultados de estas prácticas están

¹⁰⁵ Jarque, Caros M. (2002) *Gobierno Electrónico y Gobernabilidad*. 2002. Disponible en: <http://www.iadb.org/exr/events/e-gp/presentations/14>

¹⁰⁶ ONU-UPAN. *Benchmarking for e-government: a global perspective*. 2001. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan003984.pdf>

¹⁰⁷ Norris, Pippa. *Digital Divide*. Cambridge. Cambridge University Press. 2001

¹⁰⁸ Es importante destacar que entre los estudios revisados y no utilizados se encuentran: *Understanding e-governance for development* Por Richard Heeks (2001); *Internet ¿Para qué?* Por Juliana Martínez (2000).

todavía siendo analizados y es entonces cuando van surgiendo los lineamientos teóricos para poner en práctica estrategias adecuadas de gobierno electrónico.

Una de las estrategias que apoya la posición media entre *optimista* y *escéptica* relativa al uso de la Internet y abordada anteriormente, es la asumida por Jarque, para quien el gobierno electrónico puede traer consecuencias muy positivas para una sociedad, siempre y cuando se aplique bajo una estrategia coherente con la sociedad a la cual esta dirigida. En este sentido, Jarque propone una serie de condiciones básicas que ayudan a garantizar el éxito de la puesta en marcha de una estrategia de gobierno electrónico. Según Jarque, la estrategia de e-gobierno debe:¹⁰⁹

- ✓ Ser parte de una estrategia más amplia de fortalecimiento de la gobernabilidad democrática: es un reto de rediseño de instituciones, políticas y procesos, y no solamente de introducción de tecnología.
- ✓ Estar concebida como un proceso de cambio con objetivos tangibles de corto, mediano y largo plazo.
- ✓ Contar con un liderazgo tecnológico que esté subordinado al liderazgo político-institucional.
- ✓ Poseer una adecuada consistencia con las capacidades institucionales, humanas y financieras de cada país.
- ✓ Cuidar que el gobierno electrónico permita cerrar las brechas sociales y no convertirse en otra causa de exclusión social.
- ✓ Incorporar la participación y capacitación de los funcionarios y usuarios desde el principio.
- ✓ Asegurar que el proceso sea conducido por la demanda y no por la oferta de donantes y/o vendedores.

¹⁰⁹ Jarque, Carlos M. (2002) *Gobierno Electrónico y Gobernabilidad*. 2002. Disponible en: <http://www.iadb.org/exr/events/e-gp/presentations/14>

- ✓ Tomar en cuenta la economía política del proceso: asegurar apoyo y compromiso de todos los actores relevantes e identificar y atender las resistencias al proceso.
- ✓ Utilizar tecnologías probadas y considerar su sustentabilidad.
- ✓ Considerar cuidadosamente las alianzas con actores externos tales como: evitar contratos exclusivos para la entrega de servicios, facilitar la conexión con sitios que atraen gran número de usuarios, posibilitar el acceso no solamente a proveedores sino también a ciudadanos, ONGs, instituciones académicas, gremios, etc.

Las condiciones de una estrategia de e-gobierno propuestas por Jarque constituyen un mecanismo importante para la validación de las estrategias de e-gobierno para países como Venezuela. A pesar de estar basada en premisas muy generales, la propuesta de Jarque está diseñada según y para Latinoamérica. En otras palabras, esta estrategia, a pesar de estar basada en premisas muy generales, luce muy pertinente para Latinoamérica ya que está consciente de las limitaciones y diferencias de este continente con respecto a otros países desarrollados.

Es importante señalar que la propuesta de Jarque está concebida para evaluar las estrategias de e-gobierno a nivel nacional. Por esto, las condiciones de este autor serán utilizadas, en la presente investigación, para evaluar de manera general la estrategia de e-gobierno de Venezuela con el fin obtener elementos al momento de evaluar la estrategia de e-gobierno de la Alcaldía de Baruta.

Niveles de e-gobierno

Por su parte, la ONU-UPAN, en su afán por orientar el progreso de sus países miembros, estableció también las bases para la medición del nivel de desarrollo del gobierno electrónico en los diferentes países del mundo. El estudio de nombre *Benchmarking e-government: A Global Perspective* fue realizado y publicado por la Red en Línea de Administración Pública y Finanzas de las Naciones Unidas (UPAN) y su objetivo principal fue analizar la situación del e-gobierno en los diferentes países miembros de la ONU.

En este sentido, uno de los aportes del estudio de la ONU-UPAN fue establecer diferentes niveles sucesivos de desarrollo de e-gobierno para los diferentes países miembros de la ONU. Una vez determinadas los posibles niveles de desarrollo de e-gobierno, a cada país miembro le fue asignado un de estos niveles según diversas evaluaciones a las cuales fueron sometidos dichos países. Los distintos niveles posibles tomados en cuenta por la ONU-UPAN en su estudio los siguientes:

► Niveles de e- gobierno según estudio de la ONU-UPAN¹¹⁰

Nivel Emergente:	Un gobierno con una presencia en la web, establecida a través de algunos sitios de Internet independientes cuya información es limitada, básica y estática.
Nivel Mejorado:	El contenido y la información es mantenido con regularidad.
Nivel Interactivo:	Los Usuarios pueden descargar planillas, contactar oficiales y hacer citas a través de a web.
Nivel Transaccional:	Los usuarios pueden pagar por servicios y hacer transacciones en línea.
Nivel Integrado:	Integración total de funciones y servicios de los diferentes departamentos con los servicios en línea

Tanto los niveles de e-gobierno propuestos por la ONU-UPAN como los resultados del estudio, serán ahondados más adelante. Los niveles de e-gobierno servirán para clasificar los niveles de los sitios web de las alcaldías de Venezuela y los resultados del estudio otorgarán una idea del nivel de e-gobierno de Venezuela dando la posibilidad de comparar a este país con el resto de los países del mundo. Además, este estudio permitirá conocer si el desarrollo del e-gobierno de Venezuela a nivel nacional está ligado al desarrollo de e-gobierno a nivel local.

¹¹⁰ ONU-UPAN. *Benchmarking for e-government: a global perspective*. 2001. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan003984.pdf>

Clasificación de sitios web de parlamentos del mundo

Tanto el estudio de Jarque como el estudio de la ONU–UPAN proveen herramientas de evaluación de e-gobierno a nivel macro. Es por esto que el aporte de **Pippa Norris** en su obra *Digital Divide* es fundamental para el presente trabajo de grado. Norris ofrece el estudio más completo de evaluación de e-gobierno con herramientas de clasificación de sitios web.

Según Norris, para determinar el nivel de desarrollo de las políticas digitales la *calidad* de los sitios web es un factor determinante. Norris notó que, al navegar por los diferentes sitios web de diferentes instancias gubernamentales alrededor del mundo, se nota que no todos los sitios son iguales ni tienen la misma calidad. “Los gobiernos, a todos los niveles, utilizan Internet principalmente como tablón de anuncios electrónico para publicar su información sin realizar un verdadero esfuerzo de interacción real.”¹¹¹ En este sentido, la autora de *Digital Divide*¹¹² realiza una clasificación de los sitios web de los Parlamentos alrededor del mundo.

La clasificación de los sitios web de los Parlamentos la comenzó Norris escogiendo una serie de indicadores que representaban el criterio para juzgar la *calidad* de dichos sitios web. Estos indicadores los fundamentó en dos características claves: la riqueza de los contenidos de información y la oportunidad para la comunicación interactiva. Según estos indicadores Norris creó un índice de clasificación de sitios web de Parlamentos alrededor del mundo:¹¹³

► Indicadores Utilizados por Pippa Norris

- Texto completo o versión abreviada de la Constitución Nacional
- Historia del Parlamento o del Gobierno Nacional
- Organización, estructura y funciones del Parlamento
- Reglas de procedimientos del Parlamento
- Documentos oficiales del gobierno o el parlamento
- Enlaces de Hipertexto hacia sitios web relacionados
- Mecanismos de Feedback

¹¹¹ Castells, Manuel. *La Galaxia Internet*. Madrid: Plaza Janes, 2001. p. 177

¹¹² Norris, Pippa. *Digital Divide*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.

¹¹³ Norris, Pippa. *Op Cit.* p. 139 (Traducción propia)

- Mecanismos de búsqueda
- Correo electrónico / Contáctenos
- Noticias
- Estatus de legislaciones pendientes
- Calendario eventos

Si bien la metodología utilizada por Norris no pretende explorar a fondo los sitios web, el Índice de Clasificación de los Sitios Web de Parlamentos alrededor del mundo es bastante útil para comparar un sitio con otro y para determinar, de manera muy general, en qué medida un sitio es más o menos completo en relación a otro. Los detalles de la construcción de este Índice serán retomados cuando en el desarrollo del *Índice para la Clasificación de Sitios Web de las Alcaldías de Venezuela* que está basado en la metodología utilizada por Norris.

2. LA INTERNET EN VENEZUELA

2.1 Penetración y uso de Internet en Venezuela

Penetración de Internet en el mundo

Antes de conocer los datos que expliquen la penetración de la Internet entre la población de Venezuela, se pensó imprescindible conocer el contexto mundial que rodea esta situación. Esto con el fin de tener una referencia tanto de los porcentajes de penetración global como de las tasas de crecimiento del acceso alcanzado por este nuevo medio en los últimos años.

La Internet comienza a volverse a popular en el año 1995. Por esta razón, los datos que se manejan de penetración a nivel mundial no van más atrás de dicho año. Igualmente, la novedad del medio ha hecho que las estadísticas relativas a su penetración entre la población no sean muy completas. Las estadísticas a utilizar en este capítulo son las mismas que usan la mayoría de los autores referidos en el capítulo anterior. Estas estadísticas son las publicadas por NUA, una fuente de información disponible en la web en: <http://www.nua.ie/surveys/>.

La población mundial con acceso a la Internet viene incrementándose, entre 1996 y el 2002, a un ritmo mayor que el número de habitantes de la tierra. Mientras que el primer grupo de población se mueve a una tasa de crecimiento interanual que oscila entre 0,25% y 1,09% entre los mismo años, la población total a nivel mundial no supera el 0,01% de crecimiento interanual (ver Tabla N° 2). Este acelerado incremento de acceso de la población a la Internet durante los primeros años puede ser explicado por tratarse efectivamente de un medio de comunicación cuya infraestructura más básica estaba disponible para un alto porcentaje de la población: las líneas telefónicas. El acelerado crecimiento de la penetración de la Internet también puede ser explicado por el hecho mismo de tratarse de un medio novedoso y, teóricamente, al alcance de muchos.

Tabla N° 2
Población mundial total y en línea (1996 – 2002).

Población Mundial					
Año	Total	Tasa de Crecimiento Geométrico %	En línea	Tasa de Crecimiento Geométrico %	% en línea
1996	5.764.490.068,00		30.000.000,00		1%
1997	5.844.270.952,00	0,01	57.000.000,00	0,90	1%
1998	5.923.134.463,00	0,01	119.000.000,00	1,09	2%
1999	6.001.613.791,00	0,01	153.500.000,00	0,29	3%
2000	6.078.684.329,00	0,01	280.860.000,00	0,83	5%
2001	6.153.995.400,00	0,01	455.550.000,00	0,62	7%
2002	6.228.394.430,00	0,01	569.140.000,00	0,25	9%

Gráfico N° 2. Porcentaje de población mundial con acceso a Internet (2002)

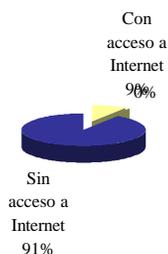
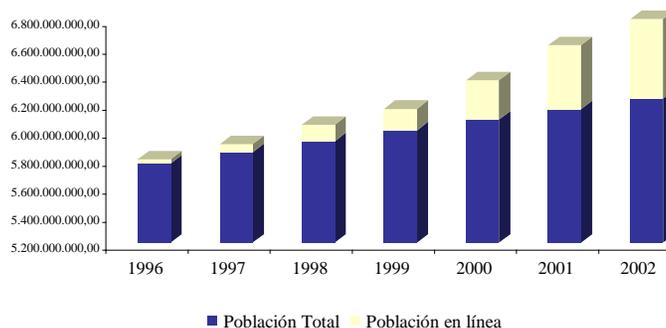


Gráfico N° 3. Población y usuarios de Internet (1996 - 2002).



Fuente: Elaboración propia con base en Información de *How Many on line* y del *Censo de población mundial*. 2003

En la práctica, este acelerado crecimiento está lejos de abarcar a la mayoría de la población mundial. Para el año 2002, la Internet es accedida por tan sólo un 9% de la población mundial. Un 9% puede ser visto como un gran avance para un medio con tan sólo 7 años de presencia ya que implica que las proyecciones pueden ser bastante favorables, tomando en cuenta este ritmo de crecimiento. Pero no se puede negar que este 9% constituye sólo una pequeña minoría y que la mayor parte de la población (91%) todavía no tiene acceso a la comúnmente llamada superautopista de la información.

Un 9% de población mundial en línea y un 91% sin acceso a la Internet evidencian la presencia de una gran brecha digital, que puede limitar el éxito de la implementación de estrategias de e-gobierno, pues estas estrategias estarían dirigidas a sólo una minoría de la población: aquella con acceso a la Internet. La brecha digital es un tema que ha sido abordado por algunos interesados en el tema y se ha asociado a causas de diversa índole, como socioeconómicas, culturales y religiosas e, incluso, demográficas, como la edad. La complejidad de la brecha digital no es abordada en este estudio por considerarse que desborda los límites de la presente investigación.

Sin embargo, asumiendo una postura medianamente *optimista* y no *determinista* a tono con **Pippa Norris, Manuel Castells y Melvin Kranzberg**, la presente investigación parte de la base de que las brechas digitales dentro de la sociedad son una realidad. No se puede negar su existencia ni su relevancia dentro del tema de e-gobierno. Sin embargo, las brechas digitales son una realidad cuyo desenvolvimiento depende en gran medida de las acciones que las diferentes sociedades tomen en torno a ella.

En este sentido cada sociedad es, de cierta manera, responsable de manejar su brecha digital. Como bien resalta Castells, la existencia y constante desarrollo de la tecnología es una realidad y esta en manos de “las instituciones de las sociedades, de los valores de las personas y de la conciencia y decisión de los nuevos actores sociales para determinar y controlar su propio destino.”¹¹⁴

Penetración de Internet en Venezuela

A pesar de que el presente trabajo de grado tiene un alcance local, es importante conocer como se comporta el acceso a la Internet por parte de la población venezolana. Por un lado, para contextualizar los hallazgos del trabajo de grado en cuestión y, por el otro, para comparar la penetración virtual del país con la penetración de Internet en el Municipio Baruta.

¹¹⁴ Castells, Manuel. *La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura. Volumen 3*. Madrid: Alianza Editorial, 1998. p. 388

Por tratarse de un nuevo medio, Venezuela cuenta con pocas estadísticas que reflejen los datos de penetración del mismo. El cuestionario del Censo 2001¹¹⁵ contempla en la *Sección V* una pregunta relacionada con el acceso a la Internet desde el hogar. Sin embargo, los resultados del Censo 2001 no han sido procesados en su totalidad y no se tienen, por lo tanto, los datos referentes a dicha pregunta. La data existente acerca de la penetración de la Internet en Venezuela esta constituida básicamente por estudios muestrales a nivel nacional realizados por empresas consultoras de datos tales como *Datanálisis*, *Tendencias Digitales* y *Consultores 21*. Esta data se encuentra a partir del año 1998. A pesar de estar conscientes que los estudios de las empresas consultoras privadas son resultados de muestras y no censos de población, estos estudios constituyen la única base para determinar el nivel de penetración de la Internet en Venezuela.

Datanálisis, junto con *Consultores 21*, son las empresas de investigación de mercados más reconocidas del país. *Datanálisis* se especializa en las áreas de “economía, estrategias, análisis de mercados y análisis de políticas públicas.”¹¹⁶ *Tendencias Digitales* es una empresa filial de *Datanálisis* orientada a la investigación de mercados mediante la utilización de Internet como medio de recolección y análisis de la información.¹¹⁷ A pesar de tener conciencia de las limitaciones metodológicas del uso de datos no oficiales, es importante destacar que los datos provenientes de estas empresas consultoras gozan de reconocimiento dentro y fuera de Venezuela y son utilizados por los departamentos de investigación de mercado de las empresas más importantes de telecomunicaciones del país.¹¹⁸ Por su parte, *Consultores 21*, es una compañía consultora, de investigación de opinión pública y de mercado fundada en 1984.¹¹⁹

Venezuela presenta un ritmo de crecimiento de acceso a la Internet muy similar al ritmo de crecimiento de la Internet en el mundo. Entre 1998 y 1999 la tasa de crecimiento geométrico

¹¹⁵ INE. Cuestionario del Censo 2001 de la República Bolivariana de Venezuela. Disponible en: http://www.ine.gov.ve/ine/censo/xiiicenso/cuestionario_censal_2001.pdf

¹¹⁶ Datanálisis. Sitio Web Oficial. Sin Fecha. Disponible en: <http://www.datanalisis.com/metodologia.htm>

¹¹⁷ Tendencias Digitales. Sitio Web Oficial. Sin Fecha. Disponible en: http://www.tendenciasdigitales.com/td/tendencias_digitales.htm

¹¹⁸ Al Acudir a CANTV a solicitar información acerca de penetración y uso de Internet en Venezuela, los responsables del área de investigación de mercado de dicha empresa recomendaron e incluso, proveyeron los estudios de *Datanálisis* y de *Tendencias Digitales*.

¹¹⁹ Consultores 21. Sitio Web Oficial. Sin Fecha. Disponible en: <http://www.consultores21.com/>

fue de 1,54% y, entre 1999 y 2002, este valor se movió entre 0,23% y 0,52% (ver Tabla N° 3). En contraste, la población total venezolana crece a un 0,02% interanual entre 1998 y 2002, mientras que la tasa de la población mundial se ubicó en 0,01% entre los mismos años.

El grupo de usuarios de la Internet en Venezuela que, en el año 1998 estaba constituido por tan sólo un 1% de la población, representa en el año 2002 un 6% de la misma, entendiéndose que una gran parte de la población venezolana (94%) no tiene acceso a la WWW. Visto en términos absolutos, el 6% de la población venezolana que tiene acceso la Internet está conformado por 1.480.000 habitantes para el año 2002, mientras que el 94% que todavía no tiene acceso a la red de redes está representado por 23.613.337 habitantes.

Tabla N° 3
Venezuela. Población Total y en línea (1998 – 2002).

Población de Venezuela					
Año	Total	Tasa Crecimiento Geométrico (%)	Usuarios de Internet	Tasa Crecimiento Geométrico (%)	% de Usuarios
1998	23.242.435		207.000		1%
1999	23.706.711	0,02	526.000	1,54	2%
2000	24.169.744	0,02	852.000	0,62	4%
2001	24.631.900	0,02	1.200.000	0,41	5%
2002	25.093.337	0,02	1.480.000	0,23	6%

Gráfico N° 4. Venezuela. Porcentaje de población con acceso a Internet. (2002)

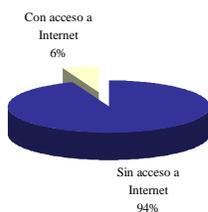
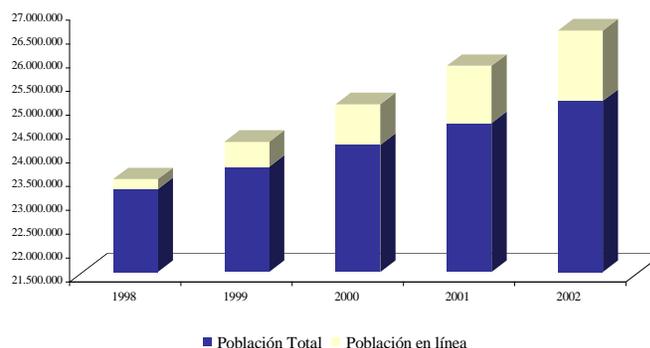


Gráfico N° 5. Venezuela. Población y usuarios de Internet. (1998-2002)



Fuente: Elaboración propia a partir de datos de población total del *Censo 2001* (INE) y *Datanálisis*. (2003)

Los datos antes expuestos evidencian la presencia de una enorme brecha digital en relación a la penetración de la Internet en el país. Al igual que se resaltó en el capítulo anterior, el presente trabajo de grado considera que esta brecha digital puede ser un factor decisivo en las estrategias de e-gobierno llevadas a cabo en Venezuela. A pesar de que la presente investigación no pretende ahondar en las razones y consecuencias de algo tan complejo como una brecha digital, si se considera un factor relevante que influye de manera directa en el éxito o fracaso de la puesta en marcha de una estrategia de e-gobierno. Si bien la brecha digital es un factor importante que hay que resaltar a la hora de elaborar y poner en práctica estrategias de gobierno electrónico, también es un factor que debe formar parte de dichas estrategias. Una vez más nos encontramos ante la acción de una sociedad que puede llegar a influir de manera favorable sobre las realidades impuestas por los avances tecnológicos.

Perfil del *internauta* venezolano

Una vez conocido el número y porcentaje de población en línea que presenta Venezuela para el año 2002, se hizo imprescindible conocer quiénes son estas personas que forman parte del 6% de población que tiene acceso a la Internet. Al no existir estadísticas oficiales que expliquen las características de la población venezolana con acceso a la Internet se acudió, una vez más, a los hallazgos de diferentes empresas proveedoras de acceso y proveedoras de contenido que han querido saber cuál es el perfil del *internauta** venezolano.

Por un lado, se analizaron los hallazgos del estudio de *Datanálisis*¹²⁰; por el otro, se analizaron los resultados de un estudio realizado por *Tendencias Digitales*.¹²¹ El primero no indica en su publicación los detalles metodológicos y, el segundo, se trató de una encuesta en línea a nivel nacional de una muestra de 1060 personas con un nivel de confianza de 95% y un margen de error de + - 3,01%.

En primer lugar se debe destacar que del total de internautas venezolanos un 53% reside en Caracas y un 47% en el interior del país (ver Gráfico N° 6). Este hecho implica que en la región capital venezolana se concentra un gran porcentaje de los usuarios de la Internet. Sin

¹²⁰ Datanálisis Indicadores de Penetración y Uso de Internet en Venezuela. 2001.

¹²¹ *Tendencias Digitales. Hábitos Mediáticos del Internauta Venezolano*. 2002.

embargo, no se puede deducir que el resto de los usuarios esté disperso en el interior del país ya que no se presentan detalles del 47% restante.

Gráfico N° 6
Venezuela. Internautas según lugar de residencia.



Fuente: Tendencias Digitales. *Hábitos mediáticos del internauta venezolano*. 2002

Según el género, el número de usuarios del sexo masculino es mayor en un 16,09% que el número de usuarios del sexo femenino. Si bien se evidencia una diferencia entre el género masculino y el género femenino, se puede afirmar que la distinción de géneros en el grupo de usuarios de la Internet es medianamente significativa. Por su parte, *Datanálisis* señala que este resultado “se explica por una mayor inclinación de estos dos grupos hacia los productos y servicios de tecnología.”¹²² Sin embargo, no se considera a esta explicación como la única y aceptable ya que en los resultados de género pueden estar afectando otras variables como los niveles de ingresos y, muy probablemente, niveles educativos y factores culturales.

Respecto a la edad de los usuarios, y tomando sólo en consideración la población mayor de 18 años, más del 62% de los mismos se ubica en el grupo de 18-34 años y sólo el 7% está compuesto por personas de más de 50 años (ver Tabla N° 4). Según *Datanálisis*, estos resultados se explican porque los grupos jóvenes se inclinan más al uso de nuevas tecnologías.¹²³

¹²² Datanálisis *Indicadores de Penetración y Uso de Internet en Venezuela*. 2002. p. 8.

¹²³ Datanálisis *Op Cit.* p. 8.

Tabla N° 4
Venezuela. Perfil del Internauta.

Venezuela.	
Internautas según género	
Género	%
Masculino	58,06%
Femenino	41,97%

Venezuela.	
Internautas según edad	
Grupo de Edad	% de usuarios
18-24	37,50%
25-34	35,80%
35-49	19,70%
Más de 50	7%

Venezuela.	
Internautas según nivel de instrucción	
Nivel alcanzado	% de usuarios
Primaria	1,20%
Secundaria	24,90%
Superior	73,90%

Venezuela.	
Internautas según nivel socioeconómico	
Estrato socioeconómico	% de usuarios
AB	7,90%
C	31,50%
D	41,20%
E	19,40%

Gráfico N° 7.
Venezuela. Internautas según género.

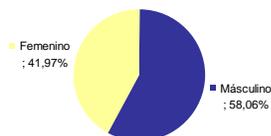


Gráfico N° 8.
Venezuela. Internautas según nivel de instrucción.

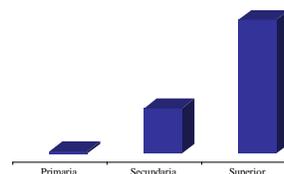


Gráfico N° 9.
Venezuela. Internautas según edad.

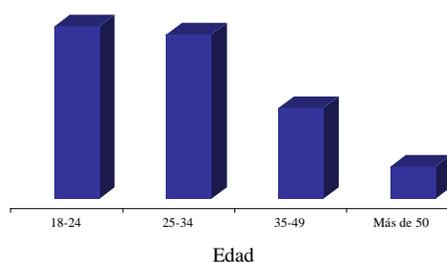
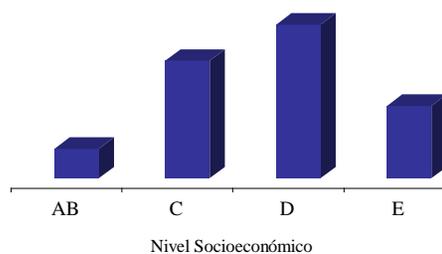


Gráfico N° 10.
Venezuela. Internautas según estrato socioeconómico



Fuente: Datanalisis *Indicadores de Penetración y Uso de Internet en Venezuela*. 2002

Nota: El estrato socioeconómico AB es aquel de mayor ingreso y el E el de menor nivel de ingreso.

Por su parte, el *nivel de instrucción* está estrechamente relacionado al uso de la Internet en Venezuela. La gran mayoría de los *internautas* venezolanos (73.9%) han alcanzado un nivel de educación superior. A medida que disminuye el grado educativo alcanzado disminuye el número de usuarios de la Internet: el grupo de *internautas* que ha alcanzado un nivel educativo de secundaria, representa el 24,90% del total de usuarios mientras que el grupo de usuarios que ha alcanzado sólo un nivel de primaria, representa el 1,2%.

Otra característica sociodemográfica que, a primera vista, evidencia una estrecha relación con el uso de la Internet en la población venezolana es el *nivel socioeconómico*. Como lo demuestran los porcentajes expuestos en la Tabla N° 4, “la penetración de Internet es superior en los segmentos de altos ingresos de la población pero, debido a la baja participación de este grupo en el total de la población venezolana, los grupos de ingresos medios y medios bajos constituyen una mayoría en el número total de usuarios.”¹²⁴

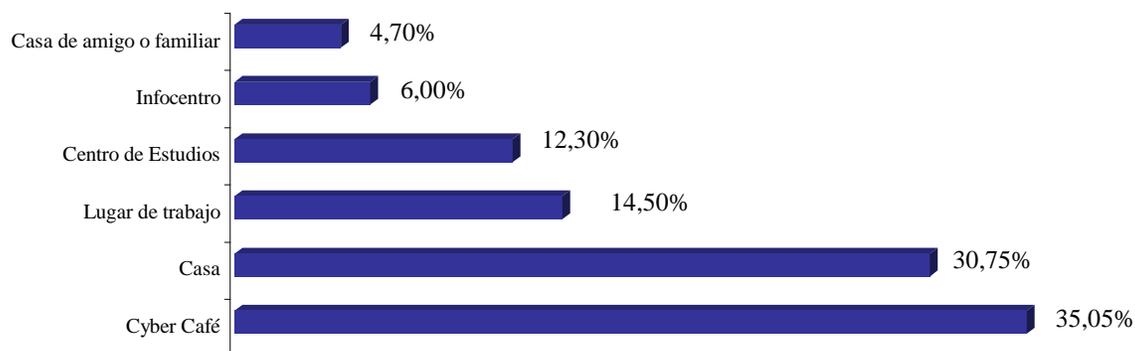
Sin embargo, es importante destacar que un 19,49% de los usuarios de la Internet provienen del estrato socioeconómico más bajo (estrato E). Si bien este resultado puede estar relacionado con la alta proporción que representa este estrato en la población venezolana, no se debe restar importancia al acceso de la Internet en los estratos más bajos de la sociedad venezolana, pues ello no es una ilusión. Lugares de acceso público tales como los *Infocentros*¹²⁵, *cyber cafés** y el acceso desde lugares de estudio tales como institutos universitarios, escuelas y universidades pueden, entre otras cosas, explicar que del total de usuarios de la Internet en Venezuela un 19,49% provenga de los estratos socioeconómicos más bajos de la sociedad.

Ahora bien ¿Desde donde acceden a la Internet el 1.480.000 usuarios que para el año 2002 se calcula hay en Venezuela? Según *Datanálisis*, el porcentaje de usuarios de la Internet, por lugar de conexión prioriza aquellos que se conectan desde un *cyber café* en un 35,05% y desde su casa, en un 30,75%.

¹²⁴ Datanálisis *Indicadores de Penetración y Uso de Internet en Venezuela..* 2002 p 8.

¹²⁵ Centros de conexión gratuitos ubicados en diversas comunidades de Venezuela proporcionados por el Estado Venezolano

Gráfico N° 11
Venezuela. Internautas según lugar de conexión.



Fuente: Datanalisis. *Indicadores de Penetración y Uso de Internet en Venezuela.* 2002

A pesar de que los datos anteriores demuestran que un gran porcentaje de los internautas venezolanos se conectan desde su lugar de residencia (30,75%) es importante retomar lo expuesto en el capítulo anterior. La Internet ha cambiado radicalmente la relación del individuo con su espacio. Hasta la aparición de la red de redes en 1995, la residencia era considerada como un espacio ajeno al ambiente laboral pero, con la Internet llegó el correo electrónico, y la residencia puede convertirse en oficina con tan sólo prender un computador. Por esto, se hace difícil obtener conclusiones consistentes acerca del lugar de conexión ya que, hoy día, es absolutamente relativo determinar que tanto un sitio es considerado residencial o laboral, o ambas cosas a la vez.

Los *cyber cafés* representan el lugar al que mayormente acuden los internautas venezolanos para conectarse virtualmente con el resto del mundo (35,03%). Si bien los *cyber cafés* no son lugares de acceso gratuito, éstos constituyen una opción de conexión para aquellos que no pueden costearse el acceso a la Internet desde su casa. En este sentido, los *cyber cafés* constituyen, de alguna manera, una opción de conexión que bien puede ayudar a comprender el alto porcentaje de acceso por parte de los sectores medios y bajos de la población de Venezuela.

Por su parte, en Venezuela existen 240 *Infocentros* distribuidos en las principales ciudades del país. Los *Infocentros* responden a una política de masificación de acceso a Internet por parte del gobierno venezolano. Según los datos antes expuestos, un 6% de los internautas venezolanos se conectan desde los *Infocentros*. Esto, de alguna manera, también puede explicar el porcentaje de penetración de la Internet por parte de los estratos más bajos de la sociedad.

El anterior paneo de las características generales de la población de internautas venezolanos no pretende ahondar en el perfil de este grupo, ni pretende explicar exhaustivamente por qué unos se conectan y otros no. La información expuesta tiene, además de una intención informativa, la intención de apoyar la comprensión de la penetración de la Internet en el municipio Baruta.

Penetración de Internet en el Municipio Baruta

Como se mencionó anteriormente, las estadísticas de penetración de la Internet en Venezuela son muy escasas, pero las cifras municipales son prácticamente inexistentes. En este sentido, las cifras de penetración en el caso de Baruta se obtienen, una vez más, de un estudio realizado por empresas consultoras privadas. A través de una pregunta formulada en uno de los estudios de opinión realizados por la Empresa *Consultores 21* en el Municipio de Baruta para uso exclusivo de la Alcaldía se pudo tener una idea básica de la penetración de Internet en este Municipio. El estudio constó de una muestra de 500 personas a las cuales se les preguntó si tenían acceso o no a la Internet. Por tratarse de un estudio general de opinión de la población de Baruta realizado según muestras por sector que abarcaron todo el municipio, el único dato con respecto a Internet es el referente a dicha pregunta.

Si bien no se pudo acceder al documento completo del estudio realizado por *Consultores 21* a finales del año 2002, la Alcaldía de Baruta proporcionó los resultados de dicho estudio sosteniendo que un 53% de la población del Municipio cuenta con acceso a la Internet. Este dato puede sonar exagerado al ser comparado con la tasa de penetración de la Internet de Venezuela que es de tan sólo un 6% de la población como se comprobó en líneas anteriores. Sin embargo, las características sociodemográficas del Municipio Baruta evidencian que dicha

tasa de penetración puede tener sentido. Baruta es un municipio cuyas principales características sociodemográficas son bastante privilegiadas con respecto a las del resto de los municipios de Venezuela.

Como bien quedó demostrado anteriormente, más del 50% de los usuarios de la Internet en Venezuela se encuentran ubicados en Caracas que es donde se ubica el Municipio Baruta. Adicionalmente, en Baruta el “43% de la población residente ha alcanzado el nivel secundario de capacitación, determinando que el índice de analfabetismo es uno de los más bajos de la Zona Metropolitana.”¹²⁶ Igualmente, “los índices educativos de la población colocan al Municipio Baruta en una situación privilegiada frente a otras localidades de la capital y del país. Si se infiere estadísticamente encontramos que tan sólo un 1,34% de la población mayor de 15 años se encuentra sin ningún nivel educativo y un 3,95% para la comprendida entre 5 y 14 años.”¹²⁷

Otra similitud que justifica la cifra manejada públicamente por funcionarios de la Alcaldía¹²⁸ lo constituye el hecho relacionado al lugar de conexión de los internautas venezolanos. Según el estudio realizado por *Datanálisis*¹²⁹ 35,05% de los usuarios de la Internet se conectan a través de *cyber cafés* y 6% a través de *Infocnetros*; y según datos proporcionados por personal de la Alcaldía, para el año 2002, en Baruta se localizan 9 *cyber cafés* activos y dos *Infocentros*, uno ubicado en la Casa de la Cultura Oswaldo Pérez Perazo y el otro en la Biblioteca Pública Raúl Leoni. Como se mencionó anteriormente, tanto los *Infocnetros* como los *cyber cafés*, representan una posibilidad de acceso público que puede complementar a aquellos residentes de Baruta que no pueden costearse un acceso a la Internet desde su casa u oficina.

En fin, hay ciertas características del Municipio que hacen que una cifra tan elevada como más que un 50% de acceso a la Internet sea un dato coherente en dicha población. En este sentido, y con conciencia de las limitaciones metodológicas de utilizar una cifra obtenida de una

¹²⁶ Alcaldía de Baruta *Aspectos Sociodemográficos* y en *Plan de Ordenamiento Urbanístico del Municipio Baruta. (PDUL.)*. 2002 Disponible en: <http://www.baruta.gov.ve/detalle.asp?id=855&plantilla=8>

¹²⁷ Alcaldía de Baruta *Op Cit.*

¹²⁸ En un Foro de e-gobierno realizado en el IESA en el año 2002 el Alcalde Carriles Radosnki sostuvo que la penetración de Internet en el municipio alcanzaba a casi un 50% de la población.

¹²⁹ Datanálisis *Indicadores de Penetración y Uso de Internet en Venezuela*. 2002.

encuesta de opinión pública realizada para la Alcaldía, los análisis por venir se realizarán en torno a este porcentaje, como puede ser observado en la Tabla N° 5.

Tabla N° 5
Municipio Baruta. Penetración de Internet.

Población de Baruta				
Total	Con acceso a Internet		Sin acceso a Internet	
	Abs	%	Abs	%
330.158	174.984	53	155.174	47

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de población de Baruta tomados del Censo Municipal 2000 y proyectados para el 2002 según tasa de crecimiento geométrico de población de Venezuela; y datos de % penetración de Internet suministrados por la Alcaldía de Baruta. (2002)

Baruta, para el año 2002, cuenta entonces con una población de 330.157 habitantes y una población en línea de 174.984 habitantes que representan un 53% de la población total del Municipio. Se sabe que este número no es la cifra más exacta, pero es lo más cerca que podemos estar de la realidad de acceso a la Internet en Baruta según los datos disponibles¹³⁰ y en base a ella se realizarán análisis posteriores.

Razones de uso de Internet en Venezuela

Según el estudio realizado por *Tendencias Digitales* en el año 2002 los principales usos de la Internet por parte de los usuarios en Venezuela están asociados con la comunicación con terceros, con el entretenimiento y con la búsqueda de información noticiosa, en ese orden. Existen otras motivaciones de uso de la Internet también bastante populares entre la población internauta de Venezuela que pueden ser apreciada en el Gráfico N° 12.

¹³⁰ Los datos de acceso de Internet en el Municipio Baruta fueron incluso solicitados a CANTV debido a su primacía en el mercado. Sin embargo, CANTV aseguró no tener la información de penetración de sus servicios a nivel municipal. Esta visita fue realizada a la dirección de investigación de mercado de CANTV en abril de 2003.

Gráfico N° 12
Venezuela. Razones de uso de la Internet.



Fuente: Tendencias Digitales *Hábitos mediáticos del internauta venezolano*. (2002)

En ninguna de las razones fundamentales por las cuales el internauta venezolano acude a la Internet sobresale alguna actividad relacionada al e-gobierno. Sin embargo, no se debe descartar que dentro de las razones *comunicarse con los demás, estar al día y buscar información noticiosa* pueden perfectamente haber intenciones de tipo político. Comunicarse con los demás puede abarcar comunicarse con la alcaldía; estar al día y buscar información noticiosa, pueden perfectamente abarcar acciones como leer la memoria y cuenta de una alcaldía o las noticias publicadas por la misma. Sin embargo, no hay datos que nos demuestren que el e-gobierno sea una razón por la cual los internautas venezolanos acudan a la Internet.

En el mismo estudio de *Tendencias Digitales*, se le hizo una pregunta a la muestra que indagaba acerca de los sitios web visitados por el encuestado en la última semana. Los sitios web más visitados fueron el sitio web de CANTV, el de Hotmail¹³¹ y el de Terra.¹³² La lista está conformada por unos 80 sitios web y sólo dos de ellos están directamente relacionados al e-gobierno por tratarse de sitios web del Estado: el Banco Central de Venezuela con la posición N° 19 y el Seniat con la posición N° 64. (Ver Tabla N° 6)

¹³¹ Servicio gratuito de correo electrónico.

¹³² Portal de Internet que ofrece servicios y contenidos variados y gratuitos.

Tabla N° 6
Venezuela. Sitios Web más visitados.

Sitios Web Visitados	%	Sitios Web Visitados	%
Cantv.net	37,1	Banesconline.com	1,3
Hotmail.com	23,4	Yupi.com	1,1
Terra.com.ve	20,5	Msn.com	1,1
Yahoo.com	17,1	Cvfuturo.com	1,1
Google.com	13,8	Deremate.com	1,0
Eluniversal.com	9,3	Mtvla.com	0,9
El-nacional.com	8,3	No recuerda	0,9
Globovision.com	8,0	Microsoft.com	0,9
Cnnespanol.com	5,1	Mercadolibre.com	0,8
Talcualdigital.com	4,3	Espn.com	0,8
Bancomercantil.com	3,9	Bancoprovincial.com	0,8
Altavista.com	3,2	Starmedia.com	0,7
Mipunto.com	2,9	Amazon.com	0,7
Auyantepuy.com	2,9	Tuntun.com	0,7
Fifaworldcup.com	2,7	Unibanca.com	0,7
Empleate.com	1,9	Ciudadfutura.com	0,6
Unionradio.com	1,7	Meridiano.com	0,6
Bancocentraldevenezuela.com	1,7	Download.com	0,5
Tucarro.com	1,6	Apple.com	0,5
Bancodevenezuela.com	1,4	Otras menciones	16,6
Monografias.com	1,4		

Fuente Tendencias Digitales. *Hábitos mediáticos de los internautas venezolanos*. 2002

Si bien los datos anteriores reflejan que el e-gobierno no es una actividad muy común para el grupo de internautas venezolanos, esta investigación también exploró cuáles son las principales acciones del Estado venezolano en relación al e-gobierno, cuál es la oferta de e-gobierno a nivel local y, más detalladamente, cuál es la oferta de e-gobierno de la Alcaldía de Baruta, interrogantes que serán respondidas, en la medida de lo posible, en los capítulos que siguen.

2.2 E-gobierno en Venezuela a Nivel Nacional

El Plan Nacional de Tecnologías de la Información

En Venezuela, las políticas electrónicas no han sido planteadas como una estrategia específica a nivel nacional. Sin embargo, el Plan Nacional de Tecnologías de Información (PNTI) elaborado por el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MCT) en diciembre del año 2001 constituye un marco general que, entre otras cosas, pretende promover iniciativas relacionadas a estrategias de política electrónica que incluyen e-gobierno, e democracia y e-gobernabilidad.

El PNTI establece como misión “desarrollar y consolidar una plataforma nacional de tecnología de información que permita fortalecer las capacidades humanas y mejorar la calidad de vida.”¹³³ Los objetivos principales del PNTI están expresados en sus lineamientos estratégicos¹³⁴:

- A. Fomentar la Investigación, el Desarrollo y la Transferencia Tecnológica, en el ámbito de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).
- B. Crear una base adecuada de capital y talento humano en tecnologías de información. Desarrollar el capital humano requerido para una incorporación adecuada de las TIC en el que hacer nacional.
- C. Coadyuvar y apoyar la modernización del Estado mediante el uso intensivo y adecuado de las Tecnologías de Información para potenciar la calidad y capacidades de los servicios públicos.
- D. Promover el uso de las tecnologías de información en el sector productivo, público y privado, a fin de elevar su productividad y competitividad, en el marco de la nueva economía.

¹³³ República Bolivariana de Venezuela. *Plan Nacional de Tecnologías de la Información (PNTI)* 2001. Disponible en: http://www.venezuelainnovadora.gov.ve/documentos/planes_sectoriales/

¹³⁴ República Bolivariana de Venezuela. *Op Cit.*

E. Promover la democratización de las Tecnologías de Información, a fin de lograr establecer una sociedad en línea.

El PNTI tiene como instituciones pilares al MCT y al Centro Nacional de Tecnologías e Información (CNTI). Este último es un organismo del Estado, dependiente del MCT, que fue creado en marzo del año 2000 y cuya misión expresa la intención de “desarrollar estrategias, políticas, planes, programas y normas, en coordinación con los órganos del Poder Público, que permitan la inversión, desarrollo y consolidación del Sector, en el Estado y la Sociedad, estableciendo así las bases para una cultura de las Tecnologías de Información en la Nación.”¹³⁵

De esta manera, el CNTI trabajará transversalmente en conjunto con entes gubernamentales y de la sociedad, sirviendo como receptor de proyectos que serán desarrollados según las líneas prioritarias establecidas en el PNTI. Como bien postula el PNTI, el CNTI no se convertirá en el ejecutor único de los proyectos de este tipo, pero si hará las veces de vocero en el área de tecnologías de información para lograr la interacción entre los diferentes actores. Todo esto bajo un marco regulatorio y un estado que posea “un conjunto de políticas, normas y patrones que garantice que los planes desarrollados en tecnologías de información de cada organismo encajen coherentemente en una visión del modelo operativo del Estado.”¹³⁶

Los recursos destinados a alcanzar las metas postuladas en el PNTI provienen del MCT y de alianzas con otros entes del Estado. Las metas y montos asociados están agrupadas en corto, mediano y largo plazo. Para el año 2000, el PNTI asignó de un total de Bs. 2477 MM para proyectos de diversas medidas temporales.

A pesar de que el PNTI no enuncia el término de e-gobierno, se puede notar que las líneas estratégicas de este plan se relacionan directamente e indirectamente con dicho concepto aunque de manera muy general. El e-gobierno, como se mencionó en el Capítulo 1 de este trabajo de grado, se refiere al uso de tecnologías en la entrega de servicios a la población por

¹³⁵ Centro Nacional de Tecnologías e Información. (CNTI). Sitio Web Oficial. Disponible en: <http://www.cnti.ve/cnti.html>

¹³⁶ República Bolivariana de Venezuela. *Plan Nacional de Tecnologías de la Información (PNTI)*. 2001. http://www.venezuelainnovadora.gov.ve/documentos/planes_sectoriales/plan_tecnologias_informacion.pdf

parte del gobierno. Por su parte, una de las líneas estratégicas del PNTI consiste en “coadyuvar y apoyar la modernización del Estado mediante el uso intensivo y adecuado de las Tecnologías de Información para potenciar la calidad y capacidades de los servicios públicos.”¹³⁷

Si bien, se evidencia que las líneas estratégicas del PNTI incluyen estrategias relacionadas al e-gobierno, se es importante destacar también que los lineamientos de los proyectos prioritarios están delimitados nada más para el año 2000. Adicionalmente, este Plan no presenta intenciones de evaluación directa de las acciones propuestas. El PNTI, podría considerarse como el punto de partida para una estrategia de políticas digitales que requiere de propuestas y proyectos más específicos y sobretodo, sensibles a la evaluación y monitoreo.

Posición de Venezuela según estudios de e-gobierno

El PNTI, en conjunto con el Plan de la Nación y algunas entrevistas a funcionarios del gobierno venezolano y otros expertos, fue considerado por **Katherine Reilly** en su importante estudio sobre políticas digitales en ocho países de América Latina incluyendo a Venezuela. Este estudio califica la estrategia de Venezuela considerándola fuerte pero *emergente* asegurando que Venezuela “presenta estrategias de e-gobierno como parte integral de sus respectivas estrategias globales de sociedad de la información”.¹³⁸

Adicionalmente, Reilly realizó un análisis del contenido de los portales nacionales de los ocho países que incluyó en su estudio. Este estudio exploró los contenidos de cada uno de los portales nacionales según diferentes áreas consideradas claves: acceso a la información, participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas. En dicho análisis Reilly encontró que el portal nacional de Venezuela (www.venezuela.gov.ve) cuenta con una serie de contenidos y servicios que pueden ser apreciados en la Tabla N° 7.

¹³⁷ República Bolivariana de Venezuela. *Plan Nacional de Tecnologías de la Información (PNTI) 2001*. Disponible en: http://www.venezuelainnovadora.gov.ve/documentos/planes_sectoriales/plan_tecnologias_informacion.pdf

¹³⁸ Reilly, Katherine. Sin Fecha. *El papel del ciudadano y de las Organizaciones del Sociedad Civil en el e-gobierno*. Disponible en: www.etcvetccc.com

Tabla N° 7
Contenidos del Portal Nacional de Venezuela (www.venezuela.gov.ve)

Responsabilidad / Evaluación	Transparencia / Apertura	Participación Ciudadana	Acceso a Información
Listas de las obras realizadas por varias alcaldías de 2001 y 2002.	Directorio de empleados del Estado	Atención al ciudadano – canalizar solicitudes, quejas, sugerencias, etc. Al organismo público indicado Círculos Bolivarianos – Información y registro en línea Glosario de términos Información sobre definición de participación ciudadana www-foronacional.gov.ve Encuesta sobre el portal Autoridades responden	Gaceta oficial en línea Convenios y Proyectos Alocuciones presidenciales Estructura y organización del Poder Público La Constitución Resumen de políticas del Estado Legislación Noticias

Fuente: Reilly, Katherine. Sin Fecha. *El papel del ciudadano y de las Organizaciones del Sociedad Civil en el e-gobierno*. Disponible en: www.etcvetccc.com

Como se puede observar en los hallazgos de Reilly, el portal de gobierno de Venezuela es un sitio web bastante completo a simple vista. Sin embargo, los detalles del contenido y el funcionamiento de www.venezuela.gov.ve no serán profundizados ni analizados con el fin de evitar extender los límites de la presente investigación. Es importante destacar también que en el estudio hecho por Reilly se considera *únicamente lo que se ve* en los sitios web sin profundizar en su funcionamiento. Como bien destaca la investigadora a manera de advertencia, su estudio se enfoca en las “intenciones originales de los programas con la espera de aprender de dichos modelos”¹³⁹ y no en los efectos reales de dichos modelos. En este

¹³⁹ Reilly, Katherine. Sin Fecha. *El papel del ciudadano y de las Organizaciones del Sociedad Civil en el e-gobierno*. Disponible en: www.etcvetccc.com

sentido, el estudio en cuestión nos permite conocer cuáles son las líneas estratégicas y las principales intenciones del gobierno venezolano a nivel nacional en torno al e-gobierno lo que es muy distinto a la realidad de las actividades emprendidas por el mismo en torno a este tema.

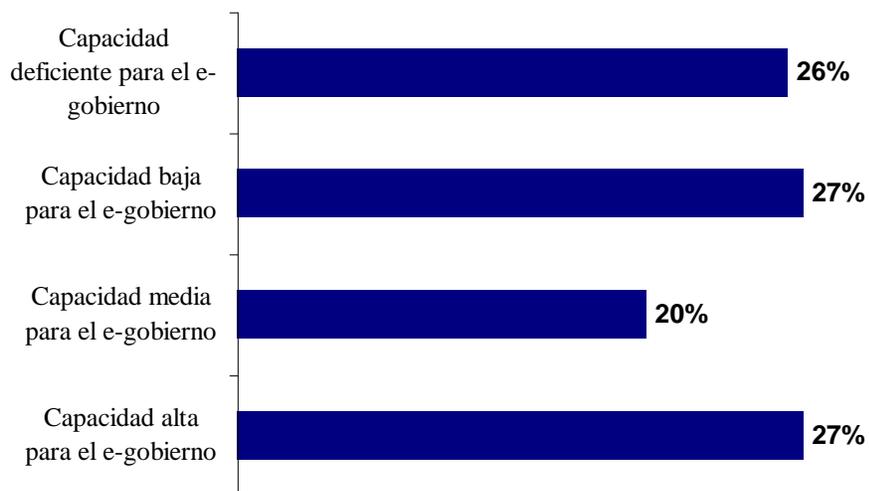
Por su parte, la ONU-UPAN, elaboró un documento que contiene los resultados de un estudio acerca de los niveles de e-gobierno de los diferentes países miembros.¹⁴⁰ Dicho estudio se propuso la ambiciosa tarea de construir un *Índice de Capacidad de e-gobierno* con el fin de estimar un valor para cada país y poder así comparar los diferentes niveles de e-gobierno en el mundo. Dicho Índice tomó como base tres tipos de elementos. En primer lugar, el porcentaje de presencia en línea de los principales entes de cada gobierno (% de sitios web de gobierno nacional, ministerios, parlamentos). En segundo lugar, el nivel de infraestructura tecnológica de cada país (número de población en línea, número de teléfonos celulares, número de computadores, etc). En tercer lugar, ciertos indicadores de capital humano tales como el Índice de Desarrollo Humano (IDH), el Índice de Acceso a la Información y el % de población urbana sobre el total de la población del país.

Los valores obtenidos por cada país según el estudio, fueron distribuidos entre diferentes tipos de capacidades para el e-gobierno. A aquellos países que obtuvieron un Índice entre 2 y 3,25 les correspondió *Capacidad alta para el e-gobierno*; a aquellos con un índice entre 1,60 y 1,99 *Capacidad media para el e-gobierno*; a los países con un índice entre 1 y 1,59 *Capacidad baja para el e-gobierno*; y a aquellos países con un índice por debajo de 1 *Capacidad deficiente para el e-gobierno*. Del total de países, 36 cayeron dentro del primer grupo, 26 dentro del segundo, 36 dentro del tercero y 35 dentro del último grupo (ver Gráfico N° 13).

¹⁴⁰ ONU-UPAN. *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*. 2001. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan003984.pdf>

Gráfico N° 13

Porcentaje de países según categoría del Índice de e-gobierno ONU – UPAN.



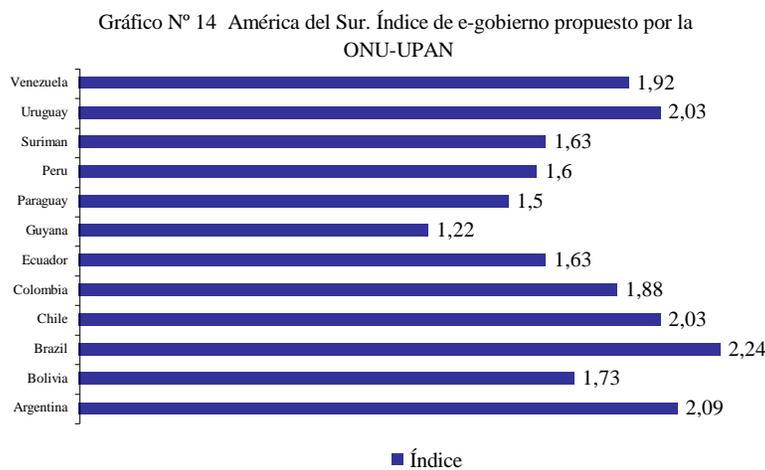
Fuente: Elaboración Propia en base a información de la ONU-UPAN (2003)

La media global del Índice fue de 1,62. Estados Unidos logró obtener el mayor Índice de Capacidad para el e-gobierno con un 3,11, es decir, 1,49 punto por encima de la media estimada. Uganda, con un índice de 0,77, es el país que obtuvo el Índice más bajo y ocupó el último puesto dentro del grupo de países con *Capacidad baja para el e-gobierno*. Por su parte, dentro del grupo de países con *Capacidad media para el e-gobierno*, Venezuela se colocó en el 2do. lugar con un valor estimado de 1,92 con 0,04 puntos de diferencia con Polonia, país que alcanzó el 1er. lugar en dicho grupo.

El grupo conformado por los países de América del Sur tiene un índice promedio de 1,76. Dentro de dicho grupo, Venezuela ocupa el 5to y se ubica por encima del promedio global. El 1er lugar de este grupo es ocupado por Brasil con un índice de 2,24 y el último lugar lo ocupa Guyana con un índice de 1,22. (Ver Tabla N° 8)

Tabla N° 8
América del Sur. Índice de e-gobierno propuesto por ONU – UPAN.

País	Índice
Argentina	2,09
Bolivia	1,73
Brazil	2,24
Chile	2,03
Colombia	1,88
Ecuador	1,63
Guyana	1,22
Paraguay	1,5
Peru	1,6
Suriman	1,63
Uruguay	2,03
Venezuela	1,92
Promedio	1,79



Fuente: ONU-UPAN *Benchmarking for e-government*. 2002

A su vez, el estudio de la ONU-UPAN, determina el estado de desarrollo de e-gobierno mediante los *Niveles de e-gobierno* para cada país. Estos niveles, que están concebidos de forma sucesiva, de menor a mayor complejidad, se denominan *Nivel Emergente*, *Nivel Mejorado*, *Nivel Interactivo*, *Nivel Transaccional* y *Nivel Integrado*. Esta segunda categorización se hizo en base a la cantidad y calidad de sitios web de e-gobierno nacional que poseyera cada país. En el estudio publicado no aparecen cuáles son los sitios web evaluados, ya que sólo aparecen los resultados de las estimaciones que dan cuenta de niveles alcanzados por cada uno de los países analizados. Es importante resaltar también que en este estudio no se contabilizan los sitios web a nivel local (alcaldías, gobernaciones, etc).

Según los resultados de la nueva clasificación aplicada por la ONU-UPAN, Venezuela se encuentra en el *Nivel Interactivo*. Según este estudio, los países que alcanzan este nivel son aquellos que presentan “una expansión de la presencia en Internet de sus instituciones gubernamentales y servicios”.¹⁴¹ Además son países cuyos principales sitios web de e-gobierno tales como el portal nacional, “presentan formas sofisticadas de interacción entre los

¹⁴¹ ONU-UPAN. *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*. 2001. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan003984.pdf> . p. 14 (Traducción propia)

ciudadanos y el gobierno, tales como correo electrónico y lugares de discusión en línea.”¹⁴² Los países ubicados en el *Nivel Interactivo* demuestran también “la capacidad de acceder a bases de datos especializadas y descargar planillas y otros documentos”¹⁴³ y la información publicada en sus principales sitios web es actualizada con regularidad.

e-gobierno en Venezuela a nivel nacional

El e-gobierno es un concepto novedoso en el mundo y en Venezuela. Sin embargo, quedó demostrado que el Plan Nacional de Tecnologías de Información (PNTI) de Venezuela y algunas acciones tomadas por parte del gobierno en este sentido, han hecho que este país sea considerado como un país que está consciente de la importancia del gobierno electrónico como parte de sus políticas públicas.

Retomando el estudio realizado por la ONU-UPAN, Venezuela posee una *Capacidad Media* para el e-gobierno y la presencia de los sitios web del gobierno a nivel nacional colocan a éste país dentro del *Nivel Interactivo* de gobierno electrónico. Por otra parte, según los análisis elaborados por Katherine Reilly¹⁴⁴, Venezuela es considerado un país cuyas acciones y políticas de e-gobierno son evaluadas como *fuertes pero emergentes*.

Ahora bien, una vez determinado el nivel de desarrollo de e-gobierno de Venezuela a nivel nacional tanto por Reilly como por los resultados del estudio de la ONU-UPAN, este trabajo de grado intenta obtener sus propias conclusiones en este sentido. Conclusiones que obviamente tomarán como base los análisis de Reilly y de la ONU-UPAN, pero que también considerarán análisis realizados por otros autores revisados en capítulos anteriores. Conclusiones que pretenden dar una idea general del estado de e-gobierno a nivel nacional.

Además de la propuesta de Reilly y de la ONU-UPAN, en el capítulo 1 se mencionó el aporte de **Carlos M Jarque** quien postuló una serie de condiciones básicas para el exitoso desarrollo del e-gobierno, especialmente para países latinoamericanos. En este sentido, se hace valioso

¹⁴² ONU-UPAN *Op Cit.* p. 14 (Traducción propia)

¹⁴³ ONU-UPAN. *Op Cit.* p. 14 (Traducción propia)

¹⁴⁴ Reilly, Katherine. Sin Fecha. *El papel del ciudadano y de las Organizaciones del Sociedad Civil en el e-gobierno*. Disponible en: www.etcvetccc.com

analizar los postulados más básicos del PNTI y demostrar sus coincidencias con las condiciones propuestas por Jarque.

No se sabe si, en la práctica, las acciones derivadas del PNTI están cerca o lejos de responder a las condiciones que garantizan el éxito de la puesta en marcha de una estrategia de gobierno electrónico expresadas por Carlos. M Jarque. Sin embargo, los fundamentos y lineamientos del PNTI coinciden o discrepan, en sus enunciados más generales, con las condiciones de Jarque de la manera como puede ser apreciado en Tabla N° 8.

De las 10 condiciones básicas para el éxito del desarrollo de una estrategia de e-gobierno a nivel nacional postuladas por Jarque el PNTI, que sería el documento que expresa los planes de la nación en este sentido, coincide con 3 de manera absoluta (*coincidencia absoluta*). Con 4 de las condiciones tiene una coincidencia un poco más débil (*coincidencia media*) y con tres de las condiciones de Jarque el PNTI no tiene coincidencia alguna (*coincidencia nula*).

Este análisis, basado en las líneas estratégicas del PNTI y no en las acciones llevadas a cabo, concluye que los lineamientos estratégicos del gobierno venezolano en torno al e-gobierno coinciden medianamente con las condiciones básicas para el exitoso desarrollo de políticas de gobierno electrónico postuladas por Carlos M. Jarque. El PNTI coincide con Jarque en sus premisas más básicas, pero la coincidencia comienza a desdibujarse en la medida que las condiciones de Jarque se van haciendo menos generales.

Tabla N° 9
Condiciones básicas para el éxito de una estrategia de e-gobierno y coincidencias con el PNTI.

Condiciones básicas para puesta en marcha de una estrategia de Gobierno Electrónico exitosa según Carlos M. Jarque	Observaciones del PNTI	Nivel de Coincidencia
La estrategia de gobierno electrónico debe ser parte de una estrategia más amplia de fortalecimiento de la gobernabilidad democrática: es un reto de rediseño de instituciones, políticas y procesos, y no solamente de introducción de tecnología.	“Venezuela enfrenta el desafío de diseñar un Plan que incorpore el conjunto de elementos que faciliten el despliegue de una Plataforma Nacional de Tecnologías de Información, que democratice el acceso a la información y el conocimiento, con el apoyo de las Tecnologías de comunicación y las posibilidades que brinda la Internet.”	Absoluta
El diseño de la estrategia y de su implantación debe concebirse como un proceso de cambio con objetivos tangibles de corto, mediano y largo plazo.	Los proyectos del año 2000 mencionados en el PNTI se plantean metas a corto a mediano y a largo plazo.	Absoluta
El Liderazgo tecnológico debe estar subordinado al liderazgo político-institucional.	“Las visiones coinciden en concebir a las TIC como instrumentos que pueden contribuir al logro de amplios objetivos nacionales, tanto sociales como económicos, en la medida en que los Estados las incorporen a las principales políticas y programas de desarrollo de sus naciones.”	Absoluta
La estrategia debe poseer una adecuada consistencia con las capacidades institucionales, humanas y financieras de cada país.	En el marco regulatorio del plan, se toca muy levemente este tema.	Media
La estrategia debe cuidar que el gobierno electrónico permita cerrar las brechas sociales y no convertirse en otra causa de exclusión social.	Tomando en cuenta que Vzla tiene una penetración de Internet de 6%, los proyectos del año 2000 destinados a esta área son pocos, de 35 solo 3 están destinados a conectividad.	Media
La estrategia debe Incorporar la participación y capacitación de los funcionarios y usuarios desde el principio.	De 35 proyectos del año 2009, sólo 2 están destinados directamente a capacitación y participación de funcionarios del Estado.	Media
La estrategia debe asegurar que el proceso sea conducido por la demanda y no por la oferta de donantes y/o vendedores.	Las líneas estratégicas del plan dejan espacio para que florezcan proyectos de las más variadas índoles. Esto aumenta el riesgo de que los proveedores tengan un mayor peso que las demandas reales del gobierno y la sociedad.	Nula
La estrategia debe tomar en cuenta la economía política del proceso: asegurar apoyo y compromiso de todos los actores relevantes e identificar y atender las resistencias al proceso.	PNTI expresa las instituciones responsables de manera muy general.	Media
La estrategia debe utilizar tecnologías probadas y considerar su sustentabilidad.	Según el plan, esta decisión queda en manos de la selección de proyectos a cargo del CNTI. No hay lineamientos al respecto.	Nula
La estrategia debe considerar cuidadosamente las alianzas con actores externos tales como: evitar contratos exclusivos para la entrega de servicios, facilitar la conexión con sitios que atraen gran número de usuarios, posibilitar el acceso no solamente a proveedores sino también a ciudadanos, ONG, instituciones académicas, gremios, etc.	Según el plan, esta decisión queda en manos de la selección de proyectos a cargo del CNTI. No hay lineamientos al respecto.	Nula

Fuente: Elaboración propia en base a las condiciones de estrategias exitosas de e-gobierno propuestas por Carlos Jarque y el Plan Nacional de Tecnologías de la Información de la República Bolivariana de Venezuela. (2003)

Según los estudios esbozados y los análisis realizados, se piensa que la estrategia de Venezuela en torno al e-gobierno se ubica en un nivel medio. Esto evidencia que el sector oficial le ha concedido cierta importancia al e-gobierno. Es decir, el gobierno venezolano está consciente de la importancia de las tecnologías de la información como una herramienta de desarrollo e, incluso, como una herramienta de gobierno electrónico. Sin embargo, la estrategia nacional en torno a las políticas digitales todavía tiene muchos retos por delante ya que a pesar de evidenciar ciertos avances como los infocentros y un completo portal de gobierno en línea, esta estrategia está todavía formulada de una manera muy general.

2.3 E-gobierno en Venezuela a Nivel Local

Presencia en línea de las Alcaldías de Venezuela

Hasta ahora, no existe bibliografía que informe acerca del estado del arte de las políticas digitales en Venezuela a nivel local. Por esta razón, para conocer la situación de las políticas digitales a nivel local, específicamente del uso de la Internet para el e-gobierno a nivel de alcaldías, fue necesario acudir directamente a la fuente: la Internet. Específicamente, acudir directamente a los sitios web (SW) de las alcaldías que tengan presencia en la WWW.

En este sentido, con el fin de conocer la realidad de la situación general del país en torno al e-gobierno a nivel de alcaldías fueron necesarias dos acciones fundamentales. En primer lugar, se hizo imprescindible conocer cuántas y cuáles de las alcaldías venezolanas cuentan con un sitio web. En segundo lugar, se hizo necesario conocer con mayor profundidad el contenido de cada uno de los sitios web existentes y clasificarlos según parámetros construidos en base a clasificaciones realizadas por otros autores y organismos.

Para poder determinar cuántas y cuáles alcaldías de Venezuela cuentan con un sitio web se acudió a la Internet y se realizó un censo utilizando un buscador internacional y uno nacional (Google¹⁴⁵ y Auyantepuy¹⁴⁶). Igualmente, se utilizó el servicio de www.register.com¹⁴⁷ para confirmar los datos de reserva de algunos de los dominios. Este paneo se realizó en noviembre del 2002 (considerado en esta investigación como fecha de corte) lo que implica que, actualmente puede que existan variaciones de los datos.

De acuerdo al Instituto Nacional de Estadísticas de Venezuela (INE), en Venezuela existen 336 alcaldías tomando en cuenta a la Alcaldía Mayor que agrupa a los cinco municipios metropolitanos de la ciudad capital. Para noviembre de 2002, de las 336 alcaldías venezolanas, sólo 91 contaban con un sitio web, constituyendo un 27% de alcaldías en red sobre el total de entes locales considerados (ver Tabla N° 10).

¹⁴⁵ www.google.com

¹⁴⁶ www.auyantepuy.com

¹⁴⁷ www.register.com (proveedor oficial de direcciones/dominios web)

Tabla N° 10
Venezuela. Alcaldías con sitios web (2002).

Entidad	Alcaldías		
	N° Total	Con Sitio Web	Con Sitio Web (%)
Distrito Capital	2	1	50%
Amazonas	7	0	0%
Anzoátegui	21	9	43%
Apure	7	0	0%
Aragua	18	3	17%
Barinas	12	0	0%
Bolívar	11	0	0%
Carabobo	14	3	21%
Cojedes	9	0	0%
Delta Amacuro	4	1	25%
Falcón	25	1	4%
Guárico	15	0	0%
Lara	9	0	0%
Mérida	23	2	9%
Miranda	20	7	35%
Monagas	13	1	8%
Nueva Esparta	11	0	0%
Portuguesa	14	13	93%
Sucre	15	2	13%
Táchira	29	29	100%
Trujillo	20	1	5%
Vargas	1	1	100%
Yaracuy	14	14	100%
Zulia	22	3	14%
Total	336	91	27%

Nota: La Alcaldía Mayor fue contabilizada dentro del Distrito Capital.

Fuente: Elaboración propia en base al Censo Municipal 2002 (INE)

y navegación en Internet. 2002.

Gráfico N° 15. Venezuela
Porcentaje de Alcaldías con Sitio Web

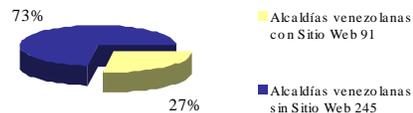


Gráfico N°16. Porcentaje de estados al menos una alcaldía con Sitio Web

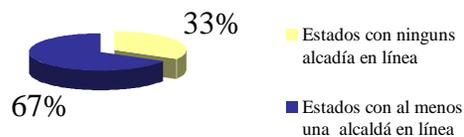
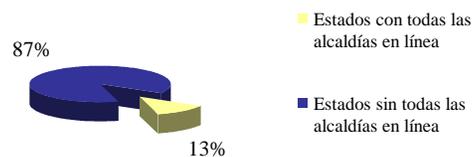


Gráfico N° 17. Venezuela. Porcentaje de Estados todas las alcaldías en Línea



Con respecto a las entidades federales, de las 26 existentes, 9 no cuentan con alcaldías que posean un sitio web disponible para sus ciudadanos. Aquellas entidades federales que cuentan con mayor porcentaje de alcaldías en línea son Portuguesa con un 93%, Táchira con un 100%, Yaracuy con un 100% y el estado Vargas, cuyo único municipio cuenta con sitio web y por lo tanto alcanza un 100% de sus alcaldías en línea. El estado Miranda, por su parte, cuenta con un 35% de sus alcaldías en línea. El detalle de cuáles son las alcaldías de cada entidad federal venezolana que estaban en línea para noviembre del año 2002 y cuáles son sus respectivas direcciones electrónicas puede ser observado en la Tabla N° 11.

Los estados con todas sus alcaldías en línea presentan una característica importante: la mayoría de las direcciones web de los estados con un 100% de sus alcaldías en línea son similares entre sí. Esto evidencia que en dichos estados existe un ente coordinador, que en algunos casos puede ser el gobierno regional, que ha impulsado a todas las alcaldías a tener presencia en la WWW.

Un 27% de alcaldías en línea puede ser visto como un dato bastante relevante, tomando en cuenta que la penetración de Internet en Venezuela es de un 6%. No se sabe a ciencia cierta ni es pertinente para el estudio en cuestión conocer las razones por las cuales sólo existen 91 alcaldías de Venezuela con un sitio web. Sin embargo, no se puede negar que este dato proporciona una idea general acerca del estado del e-gobierno a nivel local.

Tabla N° 11
Venezuela. Sitios web de alcaldías.

Entidades	Alcaldías con Sitio Web	
	Nombre	Dirección Web
Distrito Capital	Mayor	www.alcaldiamayor.gov.ve/
	Anzoátegui	Anaco
	Fernando de Peñalver	www.alcaldias.com/puertopiritu/index.html
	Francisco de Miranda	www.alcaldias.com/miranda/index.html
	Guanta	www.alcaldias.com/guanta/index.html
	Pedro María Freites	www.alcaldias.com/freites/index.html
	San José de Guanipa	www.alcaldias.com/guanipa/index.html
	Simón Bolívar	www.alcaldias.com/simonbolivar/index.html
	Simón Rodríguez	www.alcaldias.com/simonrodriguez/index.html
	Diego Bautista Urbaneja	www.alcaldias.com/urbaneja/index.html
Aragua	Girardot	www.alcaldiagirardot.gov.ve/
	Mario Briceño Iragorry	www.mbi.arg.gov.ve/
	Santiago Mariño	www.santiagomarino.arg.gov.ve/
Carabobo	Guacara	www.alcaldias.com/guacara/index.html
	Los Guayos	www.alcaldias.com/losguayos/index.html
	Valencia	www.alcaldiadevalencia.gov.ve/
Delta Amacuro	Pedernales	www.geocities.com/pedernales_ve/
Falcón	Miranda	www.funflc.org.ve/alcaldia_miranda/
Mérida	Libertador	www.alcaldiadelmunicipiolibertador.com/
	Zea	www.postalven.com/Zea-Merida/
Miranda	Andrés Bello	www.geocities.com/municipio_andres_bello/
	Baruta	www.baruta.gov.ve/
	Brión	www.municipiobrion.com/
	Carrizal	www.multibytes.com/carrizal/index.html
	Chacao	www.chacao.gov.ve
	El Hatillo	www.alcaldiaelhatillo.com
	Sucre	www.alcaldiadesucre.org/
	Monagas	Maturín
Portuguesa	Agua Blanca	www.alcaldias.com/aguablanca/index.html
	Araure	www.alcaldias.com/araure/index.html
	Esteller	www.alcaldias.com/esteller/index.html
	Guanare	www.alcaldias.com/guanare/index.html
	Guanarito	www.alcaldias.com/guanarito/index.html
	Mons. José Vicente de Unda	www.alcaldias.com/josevicente/index.html
	Ospino	www.alcaldias.com/ospino/index.html
	Páez	www.alcaldias.com/paez/portada.html
	San Genaro de Boconoíto	www.alcaldias.com/boconoito/index.html
	San Rafael de Onoto	www.alcaldias.com/onoto/index.html
	Santa Rosalía	www.alcaldias.com/santarosalia/index.html
	Sucre	www.municipiosucre.vezla.com/alsucre/
	Turén	www.alcaldias.com/turen/index.html
	Sucre	Bermúdez
Sucre		www.cumana.gov.ve/municipio/historia-municipio.html

Táchira	Andrés Bello	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/andresbello/index.html
	Antonio Rómulo Acosta	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/antonioromulocosta/index.html
	Ayacucho	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/ayacucho/index.html
	Bolívar	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/bolivar/index.html
	Cárdenas	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/cardenas/index.html
	Córdoba	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/cordoba/index.html
	Fernández Feo	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/fernandezfeo/index.html
	Francisco de Miranda	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/franciscodemiranda/index.html
	García de Hevia	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/garciadehevia/index.html
	Guasimos	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/guasimos/index.html
	Independencia	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/independencia/index.html
	Municipio Jáuregui	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/jauregui/index.html
	Municipio José María Vargas	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/josemariavargas/index.html
	Municipio Junín	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/junin/index.html
	Municipio Libertad	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/libertad/index.html
	Libertador	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/libertador/index.html
	Lobatera	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/lobatera/index.html
	Michelena	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/michelena/index.html
	Panamericano	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/panamericano/index.html
	Pedro María Ureña	www.alcaldiaurena.com/
	Rafael Urdaneta	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/rafaelurdaneta/index.html
	Samuel Darío Maldonado	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/samueldariomaldonado/index.html
	San Cristóbal	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/sancristobal/index.html
	Seboruco	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/seboruco/index.html
	Simón Rodríguez	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/simonrodriguez/index.html
	Sucre	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/sucre/index.html
	Torbes	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/torbes/index.html
Uribante	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/uribante/index.html	
San Judas Tadeo	www.tachira.gov.ve/tachira/municipios/sanjudastadeo/index.html	
Trujillo	San Rafael de Carvajal	www.municipiocarvajal.org/
Vargas	Vargas	www.alcaldias.com/vargas/
Yaracuy	San Felipe	www.alcaldias.com/sanfelipe/index.html
	Bruzual	www.alcaldias.com/bruzual/index.html
	Aristides Bastidas	www.alcaldias.com/aristides/index.html
	Bolívar	www.alcaldias.com/bolivar/index.html
	José Antonio Páez	www.alcaldias.com/japaez/index.html
	Independencia	www.alcaldias.com/independencia/index.html
	Cocorote	www.alcaldias.com/cocorote/index.html
	Manuel Monge	www.alcaldias.com/monge/index.html
	Nirgua	www.alcaldias.com/nirgua/index.html
	Sucre	www.alcaldias.com/sucre/index.html
	Veroes	www.alcaldias.com/veroes/index.html
	Urachiche	www.alcaldias.com/urachiche/index.html
	La Trinidad	www.alcaldias.com/trinidad/index.html
	Peña	www.alcaldias.com/pena/index.html
Zulia	Maracaibo	www.maracaibo.gov.ve/index.jsp

Nota: La Alcaldía Mayor fue contabilizada dentro del Distrito Capital

Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos de navegación por Internet en noviembre del año 2002. (2002)

Contenido de los sitios web de las alcaldías de Venezuela

Una vez conocidas las alcaldías de Venezuela que, para noviembre 2002 tenían presencia en línea, se hizo necesario conocer cuál era el contenido de cada uno de esos sitios web y cuáles eran las diferencias que podían existir entre cada uno de ellos. Para ésto, y como continuación del paneo anterior, se navegó por cada uno de los sitios web encontrados con la intención de describirlos e incluso clasificarlos para poder compararlos entre sí. Igualmente, esta navegación se hizo con la intención de conocer en qué se diferencia el sitio web de la Alcaldía de Baruta del resto de los sitios web de las alcaldías de Venezuela.

Durante la navegación, se tomó nota de cada uno de los *elementos* que componían los sitios web de las alcaldías. Algunos *elementos* estaban presentes en la mayoría de los sitios web, otros sólo en algunos. En total se hallaron 24 *elementos* que se exponen de manera consolidada y con su descripción respectiva en la Tabla N° 12. La descripción de estos *elementos*, está muy vinculada al Glosario de Términos, ya que la gran mayoría de ellos son *elementos* comunes en el campo del diseño y de la elaboración de sitios web.

Una vez descritos cuáles son, y a qué se refieren, los posibles *elementos* que se pueden hallar en un sitio web de alguna alcaldía venezolana, se hizo necesario determinar cómo se clasificaría a cada uno de estos sitios según los elementos que los conforman. Por un lado, se realizó una clasificación a través de la cual se le asignaron índices a cada uno de los sitios web con el fin de conocer cuáles son los servicios que ofrece cada alcaldía al ciudadano a través de la Internet y compararlos unos con otros. Esta primera clasificación se hizo en base a la clasificación de Parlamentos alrededor del mundo propuesta por Pippa Norris¹⁴⁸. Por el otro, cada uno de los sitios web fue clasificado según los niveles de e-gobierno postulados por la ONU-UPAN.

¹⁴⁸ Norris, Pippa. *Digital Divide*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.

Tabla N° 12
Venezuela. Elementos de sitios web de alcaldías.

Elemento	Descripción según su uso en un sitio web de alcaldía
Dominio Propio	Se refiere a un dominio con alojamiento propio. Estos pueden ser de tipo comercial (.com) o de tipo oficial (.gov.ve) en el caso de Venezuela.
Datos Generales del Municipio	Contenido que resume de manera general los datos más relevantes del municipio al que sirve una determinada alcaldía.
Directorio	Directorio* de contenidos ofrecidos en el sitio web de una alcaldía.
Noticias	Noticias o notas de prensa relacionadas relevantes para los habitantes del municipio.
Información de la Alcaldía	Contenido que resume, de manera general, los datos más relevantes de la alcaldía que sirve un determinado municipio.
Información por áreas	Contenido que resume, de manera general, los datos más relevantes de la naturaleza y principales funciones de las diferentes áreas de una alcaldía.
Turismo	Contenido del sitio web que resume, de manera general, los datos turísticos más relevantes de un municipio en particular.
Información sobre licitaciones:	Contenido del sitio web que resume, de manera general, los datos más relevantes acerca del proceso de licitaciones (estatus, resultados.) dentro de una alcaldía.
Información de Trámites	Contenido del sitio web que resume, de manera general, los datos más relevantes acerca de los diferentes trámites que se realizan dentro y a través de una alcaldía.
Documentos	Acceso a documentos oficiales publicados por la alcaldía u otros documentos relevantes para los habitantes del municipio.
Mapas	Acceso a observación de mapas o planos relacionados a un municipio en particular.
Correo / Contáctenos	Posibilidad de contactar al personal de la alcaldía a través del correo electrónico.*
Bolsa de Trabajo	Bolsa de trabajo* a través e la cual la alcaldía coloca los puestos que tiene disponibles y donde los usuarios tienen la posibilidad de buscar las vacantes que ofrece la alcaldía.
Mecanismo de Búsqueda	Buscador* interno que facilite la navegación del usuario dentro del sitio web de la alcaldía.
Foros	Presencia de foros* de debate que sirvan como plataformas de discusión acerca de temas relacionadas al municipio y a la acción de una alcaldía.
Cartelera de Eventos	Espacio de información acerca de eventos, festividades y actividades en general relacionadas al municipio.
Chat	Plataforma de chat ⁸ disponible para que los usuarios se comuniquen entre ellos y/o con el personal de la alcaldía.
Encuesta Electrónica	Posibilidad de que los funcionarios de la alcaldía puedan conocer al opinión de los ciudadanos formulando una pregunta o preguntas particulares a través de una encuesta electrónica.
Quejas, denuncias y sugerencias:	Posibilidad de que el usuario pueda enviar quejas, denuncias o sugerencias la alcaldía de manera electrónica.
Registro de Usuario	Posibilidad de que el usuario deje sus datos en una base de datos electrónica de la alcaldía con el fin de que esta última ofrezca servicios y contenidos especiales a los usuarios registrados a cambio de la base de datos.
Boletín Electrónico	Posibilidad de que los usuarios de la página de la alcaldía puedan recibir un resumen de noticias y/o eventos a través de su correo electrónico.
Solicitud de Audiencia	Posibilidad de coordinar citas con el personal de la alcaldía de manera electrónica.
Plataforma de Pago de Impuestos	Plataforma a través de la cual el habitante del municipio pueda pagar al menos un tipo de impuesto de manera electrónica.
Plataforma de Revisión de saldos	Plataforma a través de la cual el habitante del municipio pueda revisar su estatus con respecto al pago de impuestos municipales.

Fuente: Elaboración Propia. (2002). (* Ver Glosario)

Índice de Clasificación de Pippa Norris

En uno de los apartados de su estudio *Digital Divide*, **Pippa Norris** analiza y clasifica a los sitios web de los Parlamentos de diferentes naciones alrededor del mundo. Esto lo hace construyendo un índice de clasificación que valora cada uno de los sitios web basándose en una serie de *indicadores* propuestos por la autora. . De esta manera, Pippa Norris encuentra que es posible clasificar de una manera, el nivel de e-gobierno según la presencia de ciertos indicadores en cada uno de los sitios web de los parlamentos evaluados.

Norris considera que existen una serie de elementos cuya presencia es relevante en un sitio web de Parlamentos. Estos *indicadores* son valorados según un criterio aportado por la autora y, una vez valorados, representan los *indicadores* en base a los cuales es construido el índice de clasificación de sitios web de Parlamentos alrededor del mundo que Norris utiliza en el capítulo 7 de su obra.

Para construir los *indicadores*, Norris le coloca un rango de puntuaciones posibles a cada uno de los *indicadores* seleccionados. A los *indicadores* básicos como presencia de correo electrónico y de mecanismos de búsqueda, Norris le asigna una puntuación binomial donde el 1 representa la presencia de dicho indicador y 0 la ausencia del mismo. A los indicadores de contenido más complejos, específicamente aquellos que requieren de actualización como por ejemplo las noticias, Norris les asigna un rango de 0 – 3, acorde con su complejidad, como se expresa a continuación.

- ▶ Criterio de valoración de *indicadores* de Pippa Norris.
 - **0**: ausencia del *indicador*
 - **1**: presencia del *indicador* con más de un mes de intervalo de actualización
 - **2**: presencia del *indicador* con más de una semana y menos de un mes de intervalo actualización
 - **3**: presencia del *indicador* con menos de una semana de intervalo de actualización.

Norris determinó en su estudio que los Índices de clasificación de Parlamentos alrededor del mundo se obtienen sumando las puntuaciones de cada uno de los *indicadores* y llevándolas a una escala de 100 con el fin de compararlos entre sí con un valor relativo. Los elementos utilizados como *indicadores* por Pippa Norris y el criterio de valoración utilizado sobre cada uno de éstos para la construcción del índice de clasificación de Parlamentos pueden ser apreciados en la Tabla N° 13.

Tabla N° 13
Base para la construcción del índice de clasificación de sitios web de Parlamentos del mundo.

Indicadores	Criterio de Valoración				Valor Máximo
	Presente	Presente	Presente	Presente	
Texto o Abreviación de la Constitución Nacional	0			1	1
Historia del Parlamento y/o del gobierno	0			1	1
Organización, estructura y funciones del parlamento	0			1	1
Reglas de procedimiento del parlamento	0			1	1
Documentos Oficiales	0			1	1
Enlaces de Hipertexto para sitios web relacionados	0			1	1
Mecanismos de Feedback	0			1	1
Mecanismos de Búsqueda	0			1	1
Correo Electrónico	0			1	1
		≥ 1	≤ 1		
	Ausente	Mes	Mes	≤ 1 Semana	
Noticias	0	1	2	3	3
Cartelera de Eventos	0	1	2	3	3
Estatus de Legislaciones pendientes	0	1	2	3	3
				Total Puntuación	18
				Total Índice	100

Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de Pippa Norris (Digital Divide - p 139-145) (2003)

Ausente: Elemento Ausente

≥ 1 Mes: Contenido actualizado con una regularidad mayor a un mes.

≤ 1 Mes: Contenido actualizado con una regularidad de entre una semana y un mes.

≤ 1 Semana: Contenido actualizado con una regularidad menor a una semana.

Índice de Clasificación de Sitios Web de Alcaldías de Venezuela

Si bien Pippa Norris no clasifica sitios web a nivel local, no se puede negar que pueden extrapolarse elementos para la clasificación que se intenta realizar en el presente trabajo de grado y aquella realizada por la mencionada autora. En este sentido, la primera clasificación de sitios web de alcaldías venezolanas a realizar estará basada en el Índice propuesto por Norris en su estudio de los Parlamentos alrededor del mundo.

Es necesario, sin embargo, estar consciente que si bien el índice de Pippa Norris sirve para clasificar y comparar sitios web, es también cierto que dicho índice posee una serie de limitaciones. Como bien postula Norris, su índice sirve para “comparar de manera más sistemática a los sitios web de los parlamentos alrededor del mundo”¹⁴⁹ y a pesar de que evalúa la presencia o ausencia de elementos básicos este índice no ahonda en la calidad de contenidos, diseño y funcionalidad de cada uno de los sitios web evaluados. Este índice tampoco evalúa en qué medida los correos electrónicos enviados por los ciudadanos a los sitios web evaluados son respondidos adecuadamente ni evalúa en qué medida los ciudadanos utilizan una página web particular. Este índice sirve pues, como una manera de comparar un sitio web con otro sólo atendiendo a sus contenidos y servicios principales.

Norris utilizó una serie de *elementos* que, según un criterio de ausencia, presencia y regularidad de actualización, se convirtieron en los *indicadores* que construirían el índice de clasificación. En el caso de las alcaldías venezolanas los *elementos* a utilizar y a convertir en *indicadores* son aquellos encontrados durante la navegación de los 91 sitios web disponibles para el año 2002, *elementos* que pudieron ser apreciados con sus descripciones respectivas en la Tabla N° 12.

Ahora bien, teniendo claro los *indicadores* a utilizar para la creación del *índice de clasificación de las alcaldías de Venezuela* se hace necesario saber cuál será el criterio de valoración a utilizar en la construcción de dicho índice. El criterio de valoración, una vez más, estará basado en los aportes de Norris quien propone dos tipos de indicadores. Si bien Norris no define con un nombre específico a los tipos de indicadores, para facilitar la lectura, la presente investigación los definirá como *Indicadores tipo A* e *Indicadores tipo B*. Los

¹⁴⁹ Norris, Pippa. *Digital Divide* Cambridge: Cambridge University Press, 2001. p 139

primeros se refieren a aquellos cuyo criterio de valoración depende de su presencia o ausencia, atributos a los que se les asignará un valor de 1 o de 0 respectivamente. Los *segundos* son aquellos que requieren ser actualizados. (ver Tabla N° 14).

Tabla N° 14
Clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela. Tipos de Indicadores

Indicadores	Criterio de Valoración				Valor Máximo
	Ausente	Presente			
Elementos de página web que no dependen exclusivamente de una constante actualización.	0	1			1
Indicadores Tipo B	Ausente	≥ 1 Mes	≤ 1 Mes	≤ 1 Semana	
Elementos de un sitio web cuya función depende de una constante actualización	0	1	2	3	3

Fuente: Elaboración propia basada en los tipos de Indicadores utilizados por Pippa Norris (*Digital Divide* - p 139-145) (2003)

Una vez explicado cuál será el criterio para la creación de los indicadores para el *índice de clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela*, siguiendo los pasos de Norris, el índice se construirá sumando los valores de cada indicador y llevando los resultados de cada alcaldía evaluada a una escala relativa en base a 100 (Tabla N° 15). Esto dará como resultado, un que *Índice de Clasificación* que permitirá la comparación de unos sitios web con otros.

Tabla N° 15
Clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela. Base de construcción del índice.

Tipo de Indicadores	Criterio de Valoración				Valor Máximo
	A	No	Si		
Dominio propio		0	1		1
Datos Generales del Municipio		0	1		1
Directorio		0	1		1
Información de la Alcaldía		0	1		1
Información por áreas		0	1		1
Turismo		0	1		1
Información de Trámites		0	1		1
Documentos		0	1		1
Mapas		0	1		1
Correo / Contáctenos		0	1		1
Bolsa de Trabajo Interna		0	1		1
Buscador Interno		0	1		1
Foros		0	1		1
Chat		0	1		1
Encuesta		0	1		1
Quejas, denuncias y sugerencias		0	1		1
Registro de Usuario		0	1		1
Boletín Electrónico		0	1		1
Solicitud de Audiencia		0	1		1
Plataforma de Pago de Impuestos		0	1		1
Plataforma de Revisión de saldos		0	1		1
B			≥ 1	≤ 1	
	Ausente		Mes	Mes	≤ 1 Semana
Noticias	0	1	2	3	3
Información sobre licitaciones:	0	1	2	3	3
Cartelera de Eventos	0	1	2	3	3
Total Máximo					30

Fuente: Elaboración propia. Datos obtenidos de Tabla N° 9 y de Pippa Norris Digital Divide (2002)

Resultados del Índice de Clasificación de Sitios Web de Alcaldías de Venezuela

A cada uno de los 91 sitios web evaluados le fue asignado un *Índice de Clasificación de Alcaldías Venezolanas* que puede ser detallado en la Tabla N° 16. En dicha tabla aparecen, para cada sitio web, cuáles son los indicadores que estuvieron o no presentes en el momento de la evaluación (Noviembre 2002). Entre los sitios evaluados hubo algunos que no obtuvieron un *Índice de Clasificación* puesto que para el momento de la evaluación del sitio web, no pudo ser encontrado o estaba en construcción. En la Tabla N° 16 estos sitios son identificados con las frases ‘Sitio no disponible’ para el primer caso y ‘Sitio en construcción’ para el segundo.

De los 91 Sitios Web evaluados, los *Índices de Clasificación de Alcaldías Venezolanas* más altos los obtuvieron los sitios de la Alcaldía de Baruta (Estado Miranda) y de la Alcaldía de Maracaibo (Estado Zulia). Ambos alcanzaron un índice de 69. El segundo lugar lo obtuvo la Alcaldía de Chacao (Estado Miranda) con índice de 66. A esta la siguieron la Alcaldía Mayor, la Alcaldía de Maturín, la Alcaldía del Hatillo, la Alcaldía Pedro María Ureña, la Alcaldía de Bermúdez, la Alcaldía de Vargas, la Alcaldía de Brión y la Alcaldía del Municipio Andrés Bello Con unos índices de 47, 34, 31, 25, 19, 19, 16 y 13 respectivamente. El resto de las Alcaldías presentan índices de clasificación entre 9 y 3 puntos. Además, como lo evidencia la tabla N° 17, 4 de los sitios evaluados se encontraban en construcción para el momento y 4 de ellos no se encontraron disponibles. (Tabla N° 17)

Tabla N° 15

Clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela. Resultados Generales del índice.

Entidades	Alcaldía	Índice de clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela																									Puntuación Total	Índice de Clasificación		
		Indicador																												
		dominio propio	info Municipio	Directorio	info de Alcaldía	info por áreas	Turismo	info de Trámites	Documentos	Mapas	Correo Contactenos	Bolsa de Trabajo	Buscador Interno	Foros	Chat	Encuesta	Denuncias/Sugerencias	Registro de Usuario	Boletín electrónico	Soliunidad de Cita	Pago de Impuestos	Revisión de Saldos	Noticias	info de Licitaciones	Cartelera de Eventos					
Distrito Capital	Mayor	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	1	3	15	47	
Anzoátegui	Anaco	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6
	Fernando de Peñalver	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6
	Francisco de Miranda	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6
	Guanta	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	3	9
	Pedro María Freites	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6
	San José de Guanipa	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6
	Simón Bolívar	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6
	Simón Rodríguez	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6
Aragua	Diego Bautista Urbaneja	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6	
	Girardot	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6	
	Mario Briceño Irigorry	ND																												
Carabobo	Santiago Mariño	EC																												
	Guacara	EC																												
	Los Guayos	EC																												
Delta Amacuro	Valencia	ND																												
	Pedernales	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Miranda	ND																												
Falcón	Miranda	ND																												
	Libertador	1	1	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	3	9	
	Zca	x	1	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6	
Mérida	Andrés Bello	x	1	x	x	x	1	x	x	1	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	4	13	
	Baruta	1	1	1	1	1	x	1	1	x	1	x	1	1	x	1	1	1	1	x	1	2	1	3			22	69		
	Brión	1	x	1	1	x	1	x	x	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	5	16	
	Carrizal	ND																												
	Chacao	1	1	1	1	1	x	1	1	x	1	x	1	1	1	1	1	1	1	x	x	x	2	1	3	21	66			
	El Hatillo	1	x	1	1	x	x	1	x	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	1	3	10	31			
	El Valle	EC																												
	Súcre	1	1	1	1	x	1	1	1	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	3	11	34
Monagas	Maturín	1	1	1	1	x	1	1	1	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	3	11	34
	Agua Blanca	x	1	x	x	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6	
	Araure	x	1	x	x	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6	
	Esteller	x	1	x	x	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6	
	Guanare	x	1	x	x	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6	
	Guararito	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Msr. J Vicente de Unda	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Ospino	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Páez	x	1	x	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	x	x	3	9			
	San Genaro de Boconoito	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	San Rafael de Onoto	x	1	x	x	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6	
	Santa Rosalía	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Súcre	1	x	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6	
	Turén	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	

Sucre	Bermúdez	1	1	x	1	x	x	x	1	x	1	x	x	x	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	6	19	
	Sucre	x	1	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	6	
Táchira	Andrés Bello	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Antonio Rómulo Acosta	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Ayacucho	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Bolívar	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Cárdenas	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Córdoba	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Fernández Feo	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Francisco de Miranda	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	García de Hevia	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Guasimos	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Independencia	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Jáuregui	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	José María Vargas	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Junín	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Libertad	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Libertador	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Lobatera	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Micheleña	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Panamericano	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Pedro María Ureña	1	1	x	1	1	x	x	1	x	1	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	x	8	25
	Rafael Urdaneta	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Samuel Darío Maldonado	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	San Cristóbal	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Seboruco	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Somón Rodríguez	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Sucre	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Torbés	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Uribante	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	San Judas Tadeo	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
Trujillo	San Rafael de Carvajal	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
Vargas	Vargas	1	1	x	x	1	x	x	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	2	x	6	19
Vara Cruz	San Felipe	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Bruzual	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Aristides Bastidas	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Bolívar	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	José Antonio Paéz	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Independencia	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Cocorote	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Manuel Monge	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Nirgua	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Sucre	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Veroes	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Urachiche	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	La Trinidad	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
	Peña	x	1	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	1	3	
Zulia	Maracaibo	1	1	1	1	1	1	1	1	x	1	1	1	1	x	1	1	1	1	1	1	x	x	2	1	2	22	69	
Total		12	70	8	12	7	9	6	7	1	21	2	3	3	1	3	5	3	3	1	1	1	16	6	6	223	697		

Fuente: Elaboración Propia 2002. ND: No Disponible / EC: En Construcción

Tabla N° 17
Clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela. Ranqueo.

Alcaldía	Entidad	Índice	Alcaldía	Entidad	Índice
Baruta	Miranda	69	Francisco de Miranda	Táchira	3
Maracaibo	Zulia	69	García de Hevia	Táchira	3
Chacao	Miranda	66	Guasimos	Táchira	3
Alcaldía Mayor	Distrito Capital	47	Independencia	Táchira	3
Maturín	Monagas	34	Jáuregui	Táchira	3
El Hatillo	Miranda	31	José María Vargas	Táchira	3
Pedro María Ureña	Táchira	25	Junín	Táchira	3
Bermúdez	Sucre	19	Libertad	Táchira	3
Vargas	Vargas	19	Libertador	Táchira	3
Brión	Miranda	16	Lobatera	Táchira	3
Andrés Bello	Miranda	13	Michelena	Táchira	3
Guanta	Anzoátegui	9	Panamericano	Táchira	3
Libertador	Mérida	9	Rafael Urdaneta	Táchira	3
Páez	Portuguesa	9	Samuel Darío Maldonado	Táchira	3
Anaco	Anzoátegui	6	San Cristóbal	Táchira	3
Fernando de Peñalver	Anzoátegui	6	Seboruco	Táchira	3
Francisco de Miranda	Anzoátegui	6	Somón Rodríguez	Táchira	3
Pedro María Freites	Anzoátegui	6	Sucre	Táchira	3
San José de Guanipa	Anzoátegui	6	Torbes	Táchira	3
Simón Bolívar	Anzoátegui	6	Uribante	Táchira	3
Simón Rodríguez	Anzoátegui	6	San Judas Tadeo	Táchira	6
Diego Bautista Urbaneja	Anzoátegui	6	San Rafael de Carvajal	Trujillo	3
Girardot	Aragua	6	San Felipe	Yaracuy	3
Zea	Mérida	6	Bruzual	Yaracuy	3
Agua Blanca	Portuguesa	6	Aristides Bastidas	Yaracuy	3
Araure	Portuguesa	6	Bolívar	Yaracuy	3
Esteller	Portuguesa	6	José Antonio Paéz	Yaracuy	3
Guanare	Portuguesa	6	Independencia	Yaracuy	3
San Genaro de Boconoito	Portuguesa	6	Cocorote	Yaracuy	3
Sucre	Portuguesa	6	Manuel Monge	Yaracuy	3
Sucre	Sucre	6	Nirgua	Yaracuy	3
Pedernales	Delta Amacuro	3	Sucre	Yaracuy	3
Guanarito	Portuguesa	3	Veroes	Yaracuy	3
Msr. J Vicente de Unda	Portuguesa	3	Urachiche	Yaracuy	3
Ospino	Portuguesa	3	La Trinidad	Yaracuy	3
San Genaro de Boconoito	Portuguesa	3	Peña	Yaracuy	3
Santa Rosalía	Portuguesa	3	Mario Briceño Iragorroy	Aragua	ND
Turén	Portuguesa	3	Santiago Mariño	Aragua	EC
Andrés Bello	Táchira	3	Guacara	Carabobo	EC
Antonio Rómulo Acosta	Táchira	3	Los Guayos	Carabobo	EC
Ayacucho	Táchira	3	Valencia	Carabobo	ND
Bolívar	Táchira	3	Miranda	Falcón	ND
Cárdenas	Táchira	3	Carrizal	Falcón	ND
Córdoba	Táchira	3	Sucre	Falcón	EC
Fernández Feo	Táchira	3			

Fuente: Elaboración Propia. Datos Tabla N° 16. 2002

Nota: (ND: No disponible / EC: En construcción)

La media de los *Índices de Clasificación de Alcaldías Venezolanas*, tomando en cuenta que el mínimo es 0 y el máximo es 100, es de 9. Es importante destacar que el resultado de la media fue obtenido sin contabilizar aquellos sitios que fueron evaluados como ‘No disponible’ y como ‘En construcción’. Una media de 9 demuestra que el contenido ofrecido por el grueso de los sitios web de Venezuela es bastante pobre. Si bien, hay un 27 % de alcaldías en línea, este porcentaje está conformado, en su mayoría, por sitios web bastante básicos.

De las 91 alcaldías que tienen sitio web, sólo 12 tienen *dominio propio*. De los 12 sitios con *dominio propio* solo 6 tienen el *dominio oficial** con la terminación .gov.ve. Las 6 alcaldías que cuentan con *dominio oficial* son las de Maracaibo, Baruta, Chacao, Girardot, Maturín y la Alcaldía Mayor. El resto de los sitios web de las alcaldías de Venezuela se encuentran alojadas bajo otras direcciones que incluyen subsecciones de un listado de alcaldías virtual llamado red de alcaldías (<http://www.alcaldias.com/>), plataformas gratuitas como geocities.com y dominios privados de terminación .com, dominios .gov.ve a nivel regional, entre otros.

El indicador *Información del Municipio* es el más repetido. Éste indicador es poseído por un 86% de los sitios evaluados. La posesión del indicador *Correo / Contáctenos* es la segunda más popular con un 26%. A este, le sigue el indicador *Noticias* con un 20%, *Dominio Propio* con un 15%, e *Información de la Alcaldía* también con un 15%. De resto, los indicadores evaluados no se encuentran en más del 11% de los sitios web evaluados y disponibles.

Adicionalmente, existen 4 indicadores que sólo se encuentran en uno de los sitios web evaluados disponibles. Estos son: *Mapas*, que sólo se encuentra en el sitio web de la Alcaldía Andrés Bello (Estado Miranda), *Solicitud de Audiencia* que sólo se encuentra en el sitio web de la Alcaldía de Maracaibo (Estado Zulia), *Plataforma de revisión de saldos* y *Plataforma de pago de impuestos*, que sólo se encuentran en el sitio web de la Alcaldía de Baruta (Estado Miranda). (Ver Tabla N° 18)

Tabla N° 18Clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela *Indicadores.*

Indicadores	Total	%
Info Municipio	71	88%
Correo/Contáctenos	21	26%
Noticias	16	20%
Dominio propio	12	15%
Info de Alcaldía	12	15%
Turismo	9	11%
Directorio	8	10%
Info por áreas	7	9%
Documentos	7	9%
Info de Trámites	6	7%
Info de Licitaciones	6	7%
Cartelera de Eventos	6	7%
Denuncias/sugerencias	5	6%
Buscador Interno	3	4%
Foros	3	4%
Encuesta	3	4%
Registro de Usuario	3	4%
Boletín electrónico	3	4%
Bolsa de Trabajo	2	2%
Mapas	1	1%
Chat	1	1%
Solicitud de Cita	1	1%
Pago de Impuestos	1	1%
Revisión de Saldos	1	1%

Fuente: Elaboración Propia. Datos Tabla N° 16. (2002)

Si bien son minoría las alcaldías de Venezuela que tienen presencia en línea, estas presentan similitudes en cuanto a su contenido. La gran mayoría de los sitios web de las alcaldías de Venezuela se limita a ofrecer sólo contenidos generales del municipio y un correo de contáctenos. Son muy pocos los sitios web de las alcaldías venezolanas que presentan contenidos más atractivos que conviertan a dichos sitios en plataformas interactivas que aprovechen ampliamente las facilidades y características de la WWW (*hipertextualidad, conectividad e interactividad*).

Niveles de e-gobierno de las alcaldías de Venezuela

Una vez construido *Índice de Clasificación de Alcaldías Venezolanas*, con base en el índice utilizado por Norris en su estudio de los sitios web de los Parlamentos alrededor del mundo, se pasa a una clasificación más cualitativa. Cada uno de los sitios web de las alcaldías de Venezuela será clasificado según una de los 5 niveles de e-gobierno postulados por la UPAN. Estos niveles ofrecerán un panorama más amplio para tener, junto con el índice de clasificación de páginas web de alcaldías venezolanas, una idea más completa del nivel de desarrollo de cada una de los sitios web de las alcaldías venezolanas.

La ONU-UPAN estableció, como se señaló anteriormente, las bases para la medición del nivel de desarrollo del e-gobierno en los diferentes países del mundo a partir de 5 niveles de e-gobierno que, supuestamente, reflejarían los 5 niveles de desarrollo sucesivos: *Emergente, Mejorado, Interactivo, Transnacional e Integrado*, como se expone en la Tabla N° 19.

Tabla N° 18
Niveles de e-gobierno según la ONU-UPAN.

Nivel de e-gobierno	Descripción
Emergente	Ofrecen Información estática y muy básica.
Mejorado	Ofrecen Abundante contenido básico y regularmente actualizado.
Interactivo	Ofrecen, además de contenidos actualizados, la posibilidad de interactuar. (Ejemplo: descargar planillas, contactar oficiales y hacer citas a en línea)
Transaccional	Ofrecen, además de contenidos y aplicaciones interactivas, la posibilidad de hacer transacciones en línea.
Integrado	Poseen en línea al total de los servicios y actividades de la alcaldía.

Fuente: ONU-UPAN. *Benchmarking for e-government: a global perspective*. 2001.

Con el fin de aplicar esta clasificación a las iniciativas de e-gobierno a través de la Internet de las alcaldías de Venezuela se revisaron todas y cada una de los sitios web así como los elementos contenidos en cada uno de ellos. Para esto, se utilizará el mismo listado de *elementos* que sirvió para la construcción del índice (ver Tabla N° 12). A cada uno de los elementos les fue asignado uno de los niveles de e-gobierno propuestos por la ONU-UPAN. De esta manera, según los *elementos* que poseyera cada sitio web, se determinó el nivel de e-gobierno alcanzado.

En la medida que un sitio web posea al menos uno de los elementos pertenecientes a un nivel particular, se considerará que dicho sitio habrá alcanzado dicho nivel. Al comprobar la existencia de *elementos* de otros niveles sucesivos, el nivel alcanzado del sitio web analizado será el de mayor jerarquía. Por ejemplo, si un sitio web tiene *elementos emergentes* y *transaccionales*, el mismo será ubicado en el *Nivel Transaccional*. En la Tabla N° 20 se puede observar cada uno de los niveles de desarrollo y los elementos que le corresponden a cada de los niveles de e-gobierno señalados.

El *Nivel Integrado* no es alcanzado por ninguna de las alcaldías venezolanas tampoco es alcanzado por ninguno de los países del mundo, según la UPAN. Para alcanzar este nivel, el sitio web debe reflejar todas las actividades y servicios del ente gubernamental. Debe prácticamente tener una versión en línea de la alcaldía. En este sentido, para que un sitio web alcance dicho nivel debe contar con todos los elementos considerados e incluso con más. Por esto, el *Nivel Integrado* no va a ser utilizado en la clasificación en cuestión.

Tabla N° 20

Alcaldías de Venezuela. Elementos de sitios web de según niveles de e-gobierno ONU – UPAN

Elementos	Nivel de E gobierno según UN			
	Emergente	Mejorado	Interactivo	Transaccional
Dominio propio	X			
Datos Generales del Municipio	X			
Directorio	X			
Información de la Alcaldía	X			
Información por áreas		X		
Turismo		X		
Información de Trámites			X	
Documentos			X	
Mapas			X	
Correo / Contáctenos	X			
Bolsa de Trabajo Interna			X	
Buscador Interno			X	
Foros			X	
Chat			X	
Encuesta			X	
Quejas, denuncias y sugerencias:			X	
Registro de Usuario			X	
Boletín Electrónico			X	
Solicitud de Audiencia			X	
Plataforma de Pago de Impuestos				X
Plataforma de Revisión de saldos				X
Noticias		X		
Información sobre licitaciones:		X		
Cartelera de Eventos		X		

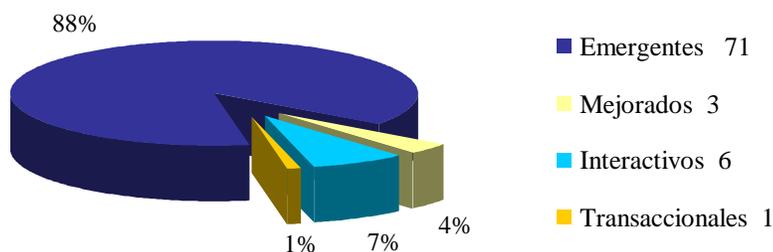
Fuente: Elaboración propia con base a datos de Tabla N° 9 y *ONU-UPAN. 2002*

Si bien esta clasificación por niveles de desarrollo de e-gobierno sirve para tener una idea general del nivel de los sitios web de las alcaldías de Venezuela, es importante tener claro que dichos niveles fueron propuestos por la ONU-UPAN para clasificar a naciones completas y no para clasificar sitios web. Sin embargo, para fines de este trabajo de grado, se considera que la abstracción de los niveles de desarrollo de la ONU-UPAN de un nivel macro a un nivel micro es un ejercicio bastante útil al no existir bibliografía ni estudios anteriores que proporcionen mecanismos de clasificación de los sitios web del gobierno a nivel local según su nivel de desarrollo.

Clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela según Niveles de Desarrollo de E-gobierno de la ONU-UPAN.

Según la clasificación realizada en base a los niveles de desarrollo de e-gobierno de la ONU-UPAN, el 88% de los sitios web de las alcaldías venezolanas se encuentran en el *Nivel Emergente*, el más básico. Los sitios web de la Alcaldía del Hatillo (Estado Miranda), Páez (Estado Portuguesa) y la de Vargas (Estado Vargas) se ubicaron en el *Nivel Mejorado* compuesto por el 3% de los sitios web evaluados. Las Alcaldías de Chacao (Estado Miranda), Maracaibo (Estado Zulia), Maturín (Estado Monagas), Bermúdez (Estado Sucre) y la Alcaldía Mayor, tienen, por su parte sitios web que encajaron dentro del *Nivel Interactivo* y que conforman el 6%. Con respecto al *Nivel Transaccional*, sólo un 1% de las alcaldías logró alcanzarlo: la Alcaldía Baruta (Estado Miranda). Por su parte, como se mencionó anteriormente, el *Nivel Integrado* no es alcanzado por ninguna de las alcaldías evaluadas.

Gráfico N° 18
Clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela. Nivel de e-gobierno ONU-UPAN.



Fuente: Elaboración Propia en base a datos de Tabla N° 21. (2003)

Tabla N° 21
Clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela. Nivel de e-gobierno ONU - UPAN.

Entidad	Alcaldía	N° de Indicadores				Nivel ONU - UPAN
		E	M	I	T	
Distrito Capital	Mayor	5	4	3	0	I
Anzoátegui	Anaco	2	0	0	0	E
	Fernando de Peñalver	1	1	0	0	E
	Francisco de Miranda	1	1	0	0	E
	Guanta	2	1	0	0	E
	Pedro María Freites	1	1	0	0	E
	San José de Guanipa	1	1	0	0	E
	Simón Bolívar	1	1	0	0	E
	Simón Rodríguez	1	1	0	0	E
	Diego B Urbaneja	1	1	0	0	E
Aragua	Girardot	1	1	0	0	E
Delta Amacuro	Pedernales	1	1	0	0	E
Mérida	Libertador	3	0	0	0	E
	Zea	2	0	0	0	E
Miranda	Andrés Bello	2	1	1	0	E
	Baruta	5	4	8	2	T
	Brión	4	1	0	0	E
	Chacao	5	4	9	0	I
	El Hatillo	4	3	1	0	M
Monagas	Maturín	5	2	2	0	I
Portuguesa	Agua Blanca	1	1	0	0	E
	Araure	1	1	0	0	E
	Esteller	1	1	0	0	E
	Guanare	1	1	0	0	E
	Guanarito	1	0	0	0	E
	Msr. J Vicente de Unda	1	0	0	0	E
	Ospino	1	0	0	0	E
	Páez	1	2	0	0	M
	S Genaro de Boconoito	1	0	0	0	E
	San Rafael de Onoto	1	1	0	0	E
	Santa Rosalía	1	0	0	0	E
	Sucre	2	0	0	0	E
	Turén	1	0	0	0	E
	Sucre	Bermúdez	4	0	2	0
Sucre		2	0	0	0	E
Táchira	Andrés Bello	1	0	0	0	E
	Antonio Rómulo Acosta	1	0	0	0	E
	Ayacucho	1	0	0	0	E
	Bolívar	1	0	0	0	E
	Cárdenas	1	0	0	0	E
	Córdoba	1	0	0	0	E
	Fernández Feo	1	0	0	0	E

Entidad	Alcaldía	N° de Indicadores				Nivel ONU - UPAN
		E	M	I	T	
Táchira (cont)	Francisco de Miranda	1	0	0	0	E
	García de Hevia	1	0	0	0	E
	Guasimos	1	0	0	0	E
	Independencia	1	0	0	0	E
	Jáuregui	1	0	0	0	E
	José María Vargas	1	0	0	0	E
	Junín	1	0	0	0	E
	Libertad	1	0	0	0	E
	Libertador	1	0	0	0	E
	Lobatera	1	0	0	0	E
	Michelena	1	0	0	0	E
	Panamericano	1	0	0	0	E
	Pedro María Ureña	4	2	2	0	I
	Rafael Urdaneta	1	0	0	0	E
	Samuel Dario Maldonado	1	0	0	0	E
	San Cristóbal	1	0	0	0	E
	Seboruco	1	0	0	0	E
	Simón Rodríguez	1	0	0	0	E
Sucre	1	0	0	0	E	
Torbes	1	0	0	0	E	
Uribante	1	0	0	0	E	
San Judas Tadeo	1	0	0	0	E	
Trujillo	San Rafael de Carvajal	1	0	0	0	E
Vargas	Vargas	3	2	0	0	M
Yaracuy	San Felipe	1	0	0	0	E
	Bruzual	1	0	0	0	E
	Aristides Bastidas	1	0	0	0	E
	Bolívar	1	0	0	0	E
	José Antonio Paéz	1	0	0	0	E
	Independencia	1	0	0	0	E
	Cocorote	1	0	0	0	E
	Manuel Monge	1	0	0	0	E
	Nirgua	1	0	0	0	E
	Sucre	1	0	0	0	E
	Veroes	1	0	0	0	E
Urachiche	1	0	0	0	E	
La Trinidad	1	0	0	0	E	
Peña	1	0	0	0	E	
Zulia	Maracaibo	5	2	10	0	I
Total		123	42	38	2	

E: Emergente / M: Mejorado. I: Interactivo. T: Transaccional
Fuente: Elaboración Propia con base en datos de Tabla N° 16 (2002)
Nota: Los sitios no disponibles no aparecen.

Estado del e-gobierno en Venezuela a nivel local

A pesar de que la existencia de alcaldías con presencia en Internet es minoría, la mayoría de sus direcciones no son oficiales y que, como observamos a través de los resultados del índice de clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela, sus contenidos varían. Se podría decir que para un país que cuenta con una penetración de Internet de un 6%, un 27% de presencia de alcaldías en línea no es una sorpresa.

Aquellas entidades federales venezolanas que cuentan con un 100% de sus alcaldías en línea, exceptuando al estado Vargas que sólo cuenta con un municipio, presentan una particularidad interesante. La gran mayoría de los sitios web de las alcaldías de estos estados tienen una dirección similar y son parte de una red o de un portal mayor. Esto puede explicarse como una consecuencia de esfuerzos regionales y nacionales en torno al e-gobierno a nivel local que, como evidencia el porcentaje de estados con el todas sus alcaldías en línea y el porcentaje de estados con no poseen ninguna de sus alcaldías en línea, son bastante escasos.

La falta de uniformidad en las direcciones electrónicas de los sitios web de las alcaldías venezolanas evidencia la falta de aplicación y/o formulación de políticas nacionales y regionales de e-gobierno. La terminación *.gov.ve* es un derecho adquirido por los entes de poder local, quienes, en algunos casos, pagan anualidad de una dirección comercial de terminación *.com*. Esto evidencia una posible falta de conocimiento de los derechos informáticos de las Alcaldías que, a la vez, puede ser consecuencia de una falta de información por parte de los entes responsables, entre los cuales se destacan las gobernaciones y el gobierno nacional, específicamente Ministerios y entes relacionados a la aplicación de tecnologías en pro del desarrollo del país tales como el Ministerio de Información y Tecnología (MIT) y el Centro de Tecnologías de la Información (CTI).

Por otra parte, la gran mayoría de los sitios web de alcaldías venezolanas apenas alcanzan el *Nivel Emergente* según la clasificación realizada en base a los niveles de desarrollo de la ONU.UPAN. Este 88% de sitios web en el Nivel Emergente sumado al 73% de alcaldías que no tienen presencia en línea, demuestra que el nivel de las políticas digitales locales en nuestro país es todavía muy básico.

Si bien las estrategias de e-gobierno a nivel nacional se ubican en un *Nivel Medio*, como se mencionó anteriormente, no sucede lo mismo en el ámbito local. 77 de los 91 sitios web de alcaldías evaluados no pasó de un índice mayor a 6 puntos, cuando la puntuación máxima alcanzada fue de 61. Esta gran mayoría, categorizados también como sitios web *Emergentes*, no son más que simples páginas web con una breve información del municipio, una foto del alcalde y el correo electrónico que ni siquiera tiene la terminación oficial *.gov.ve*. Estos sitios web están lejos de aprovechar las tres grandes características de la Internet revisadas en el marco teórico: conectividad, hipertextualidad e interactividad.

Se podría argumentar que este precario desarrollo del e-gobierno a nivel local es producto los bajos niveles de penetración de Internet en la mayoría del país (6%). Como bien quedó demostrado en el Capítulo de Penetración de Internet, más del 50% de los usuarios de Internet de Venezuela se ubican en la ciudad capital. Si esto es así, entonces la cantidad y el nivel de los sitios web la Región Capital¹⁵⁰ debería ser más alto que en el interior del país.

El estado Miranda, por su parte, con un 35% de sus alcaldías en línea. Si bien es cierto que existen algunos estados que cuentan con el 100% de sus alcaldías en línea, el 35% obtenido por el estado Miranda se considera alto, sobretodo si se toma en cuenta que la presencia web de este estado no responde a iniciativas nacionales ni regionales como sucede en la mayoría de los estados con el 100% de sus alcaldías en línea.

Adicionalmente, de los 11 sitios web que obtuvieron un mayor puntaje en el índice de clasificación de sitios web de alcaldías de Venezuela, 5 pertenecen la Región Capital (Baruta, Chacao, El Hatillo, Brión y Andrés Bello) lo que implica que la calidad de los contenidos de los sitios web de las alcaldías de la ciudad capital es mucho más elevada que la del resto de los sitios web vinculados a regiones del país.

En este sentido se puede concluir diciendo que si bien es cierto el estado general del e-gobierno a nivel local en Venezuela es considerado *emergente* y que son muy pocos los sitios web de gobierno a nivel local que aprovechan ampliamente las características de la Internet como medio de comunicación electrónico con fines a ofrecer servicios al ciudadano. También es

¹⁵⁰ La Región Capital está conformada por 6 componentes: Barlovento; ZAM de Caracas (el Valle o los 5 Municipios Metropolitanos de Libertador, Baruta, Chacao, El Hatillo y Sucre; Panamericana – Los Teques; Guarenas.

cierto que el desarrollo del e-gobierno a nivel local está más desarrollado en el área metropolitana que en el resto del país. Esto puede ser explicado, entre otras cosas, porque más del 50% de los internautas venezolanos se ubican en la ciudad capital.

Ahora bien, una vez conocido el estado general del e-gobierno en Venezuela a nivel local, el presente trabajo de grado insta conocer la posición del sitio web de la Alcaldía de Baruta según el *Índice de Clasificación de Sitios Web de Alcaldías de Venezuela* y de la clasificación de sitios web según los niveles de e-gobierno de la ONU-UPAN. En este sentido, se observa a primera vista que la Alcaldía de Baruta es la que ofrece el servicio en línea más completo de todo el país. A pesar de que Maracaibo y Baruta comparten el mismo *Índice de Clasificación de Sitios Web de Alcaldías de Venezuela*, sólo Baruta se encuentra en el *Nivel Transaccional* gracias a la posibilidad ofrece para el pago de impuestos.

Además de ofertar una variedad de contenidos y de servicios al ciudadano, la Alcaldía de Baruta es la única que ofrece a sus contribuyentes la posibilidad de pago de sus impuestos en línea. Sin embargo, el hecho de que esta alcaldía cuente con un importante servicio en línea para sus ciudadanos no indica necesariamente que los baruteños y los funcionarios de la alcaldía aprovechen este mecanismo de comunicación e interacción para estrechar la relación con sus autoridades locales.

Un sitio Web amigable y completo es un factor importante para una estrategia adecuada de gobierno electrónico a nivel local, pero no es el único. En este sentido, se hace necesario evaluar cómo funciona el sitio web, quién utiliza el servicio en línea, cómo lo utiliza y para qué lo hace. Esto con el fin de comprender a fondo en qué consiste el uso de un sitio web como herramienta de e-gobierno por parte de la Alcaldía de Baruta

3. E-GOBIERNO EN EL MUNICIPIO BARUTA

3.1 www.baruta.gov.ve

Historia de www.baruta.gov.ve

A principios del año 2001, la Gerencia de Informática de la Alcaldía de Baruta propone la necesidad de relanzar el sitio web de la Alcaldía. Para ese momento, la alcaldía contaba con una página web bastante básica y estática que fue lanzada durante el período de gobierno de la alcaldesa Ivonne Attas. La propuesta de la Gerencia de Informática solicitaba el “desarrollo de un Portal interactivo que permitiera: realizar al municipio todos los trámites referentes a la Alcaldía sin necesidad de movilizarse a la misma; mantener un flujo de información constante y dinámico entre la comunidad y la Alcaldía; crear vínculos de comunicación efectivos y de dos (2) vías entre el municipio y las distintas unidades de la Alcaldía; y proveer al municipio de un sitio dedicado a su comunidad que sea práctico, útil, actualizado y dinámico.”¹⁵¹

A finales del año 2001 la Alcaldía de Baruta recibe diversas propuestas de sitios web en base a la solicitud de la Gerencia de Informática. Entre ellas, una de CANTV, propuesta enviada a la Alcaldía de Baruta en septiembre del año 2001. El proyecto del sitio web elaborado por *cantv.net* fue propuesto para ser ejecutado en fases y su objetivo principal era, en concordancia con los requerimientos de la Alcaldía, “crear un portal de usos múltiples para la Alcaldía de Baruta, a través del cual se planea ofrecer información y servicios relacionados con la Alcaldía o el Municipio, fomentando la interacción de los ciudadanos con las autoridades municipales.”¹⁵²

El proyecto de *cantv.net* constaba de la implementación de un sitio basado en tecnología SIAP Red Binaria (Sistema Integrado de Administración de Portales), tecnología a través de la cual los usuarios del sistema pueden acceder a sus contenidos y módulos sin necesidad de poseer amplios conocimientos técnicos. En este sentido, la propuesta de *cantv.net* consistía en un

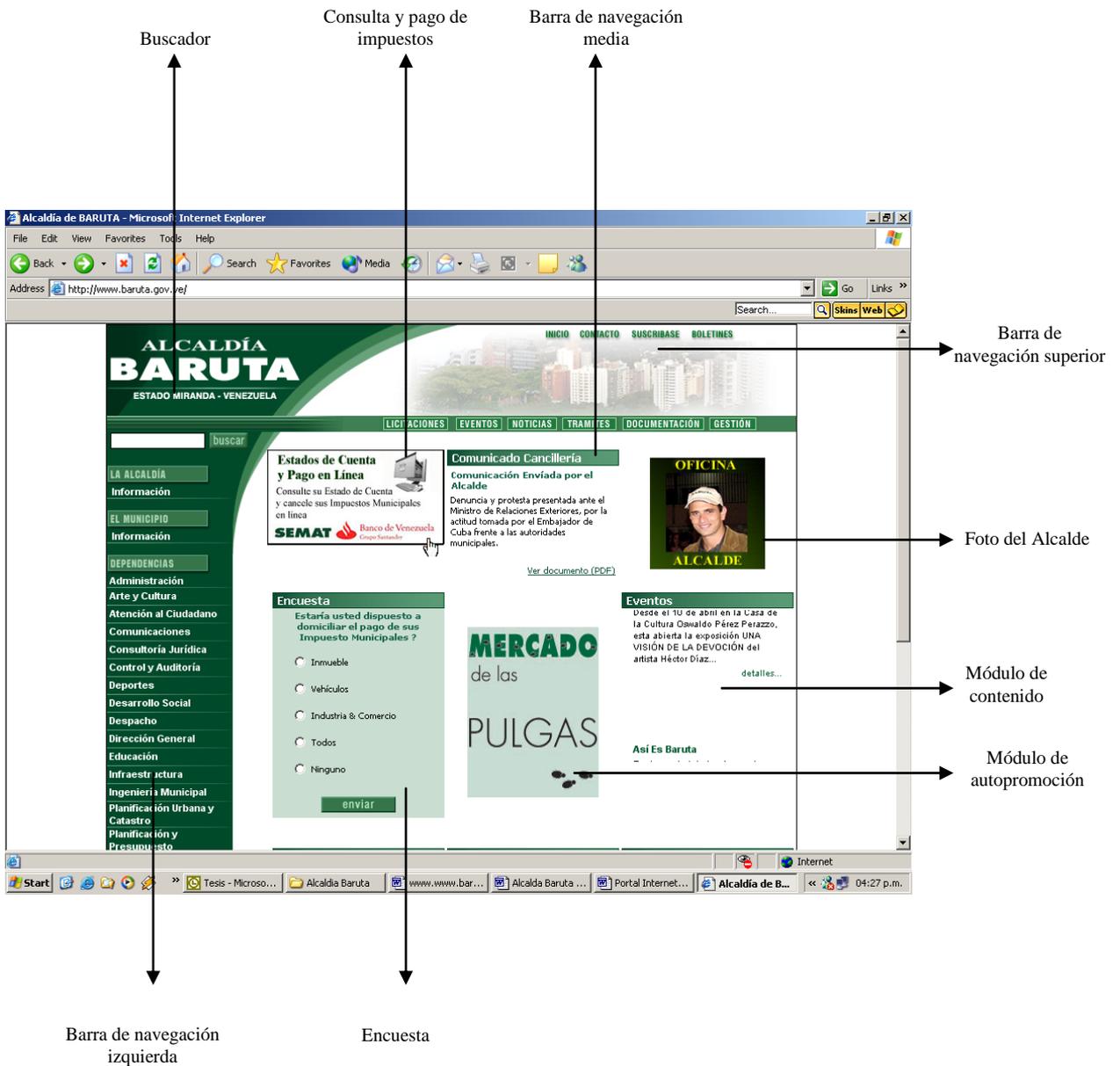
¹⁵¹ Alcaldía de Baruta. *Portal Internet Alcaldía de Baruta*. Documento realizado por la Gerencia Informática de la Alcaldía de Baruta. 2001.

¹⁵² CANTV. *Propuesta de Portal para la Alcaldía de Baruta*. Septiembre, 2001.

sitio web sencillo y de fácil administración con el fin de que cualquier funcionario de la alcaldía pudiese administrarlo sin mayor problema. La propuesta contenía fechas de entrega por fases, y una idea general de los contenidos que dicho portal ofrecería a los ciudadanos.

Meses después de haber sido entregada la propuesta, a principios del año 2002, la Alcaldía de Baruta lanza al aire el nuevo portal elaborado, alojado y mantenido por *cantv.net* y sustituyendo la antigua página estática por un sitio modular, interactivo, con diversos contenidos y variados servicios. A pesar de que al portal se le han ido agregando módulos y servicios con el pasar del tiempo, el sitio web lanzado en aquel momento es muy parecido al que está al aire hoy en día. Se trata de un sitio web cuya imagen gráfica guarda estrecha relación con la imagen del municipio, compuesto, como todo sitio web, por una serie de páginas enlazadas entre sí a través del hipertexto (ver Imagen 1).

Imagen N° 1
Imagen de la página de inicio del sitio web de la Alcaldía de Baruta.



Fuente: Imagen captada de la Internet en abril del 2002.

Contenido de www.baruta.gov.ve

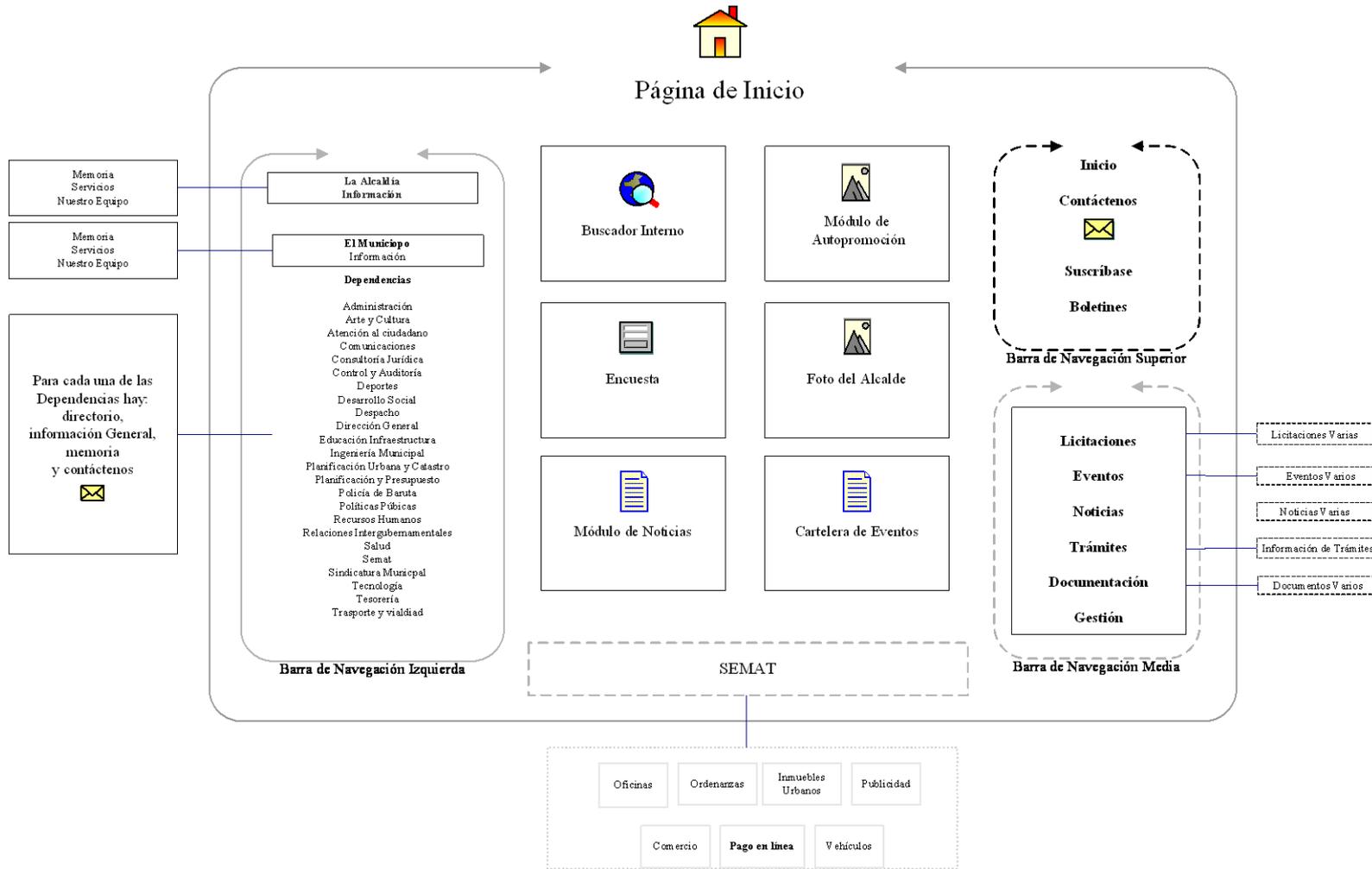
Según la clasificación realizada en el capítulo anterior, el sitio web de la Alcaldía de Baruta cuenta con una serie de elementos (servicios y contenidos) que van desde un correo electrónico de *contáctenos* hasta una plataforma de pago de impuestos municipales. Elementos que han hecho que ésta posea el índice de clasificación de alcaldías web de Venezuela más alto y sea el único sitio web de alcaldías de Venezuela que fue considerado en el *Nivel Interactivo* de la metodología ONU-UPAN.

Los diversos elementos contenidos por el sitio web de la Alcaldía Baruta están organizados según secciones, cuyo orden de aparición en línea puede ser apreciado claramente con lo que comúnmente se denomina un mapa de navegación. Un *mapa de navegación* no es más que la estructura de un sitio web; es una especie de índice de contenidos que no sólo evidencia lo que posee un sitio web en particular sino que, también, demuestra como están jerarquizados los contenidos. Algunos sitios web publican sus *mapas de navegación* respectivos, pero este no es el caso de www.baruta.gov.ve. Por esto, el mapa de navegación de wste sitio fue construido en base a lo que se encuentra publicado en la web. Se trata de un mapa de navegación relativamente sencillo que señala los elementos que están presentes en la *página de inicio** y los enlaces correspondientes a cada uno de ellos.

La Alcaldía de Baruta presenta su sitio web, como se evidencia en el mapa de navegación, de una manera bastante organizada. Este consta de tres *barras de navegación**. La primera (*barra de navegación Izquierda*) contiene los enlaces de las secciones correspondientes a las diferentes dependencias de la Alcaldía y, de alguna manera, evidencia como se organiza este ente gubernamental. La segunda (*barra de navegación superior*) contiene los enlaces para los varios elementos interactivos del sitio (*contáctenos, boletín informativo, registro*). La tercera (*barra de navegación media*) contiene el enlace a los elementos relativos a *licitaciones, eventos, noticias, trámites, documentación y gestión*.

Gráfico N° 19

www.baruta.gov.ve. Mapa de Navegación.



Fuente: Elaboración propia basada en contenidos de www.baruta.gov.ve (2003)

La Internet es un medio de comunicación electrónico que une las posibilidades de los grandes medios de comunicación (radio, prensa escrita y televisión) en uno solo. Son varias las características que hacen de Internet el medio que une a todos los medios; sin embargo, como postula **Derrick de Kerchove**, las características más resaltantes de la Internet son: *Interactividad, hipertextualdiad y conectividad*.

La *interactividad*, según de Kerchove, se refiere a “la relación entre la persona y el entorno digital definido por el hardware que conecta a los dos”¹⁵³ Los sitios web presentan, recordando a este autor, diferentes niveles de interactividad. Niveles que se miden según el grado de respuesta que sea ocasionado en el medio (sitio web), según al intervención del usuario. La *hipertextualdiad* se refiere al enlace de contenidos y la *conectividad* se refiere, según de Kerchove, a la “tendencia de juntar entidades separadas (...) mediante un vínculo o relación.”¹⁵⁴

Se hace necesario conocer entonces en qué medida www.baruta.gov.ve aprovecha estas principales características de la Internet con el fin de satisfacer la necesidad de la Alcaldía de mantener una relación con sus usuarios y satisfacer parte de sus necesidades para con la Alcaldía a través de la WWW.

La *interactividad* esta reflejada en ciertos elementos de www.baruta.gov.ve. El correo electrónico, el registro de usuarios, la encuesta y la plataforma de revisión de saldo y de pago de impuesto son los *elementos interactivos* ofrecidos en línea por la alcaldía de Baruta. Sin embargo, la *interactividad* presente en estos elementos sólo permite la interacción del usuario con la Alcaldía y no la interacción de los usuarios entre sí. Una plataforma de chat*, por ejemplo, permitiría la interacción entre los diferentes usuarios de la páginas y Baruta no posee ningún elemento que así lo permita. Los foros, que si bien son elementos que permiten la interacción entre los usuarios, fueron eliminados del sitio en Marzo del 2003 por razones que se desconocen. En este sentido, se puede afirmar que el sitio web de la Alcaldía de Baruta no posee elementos con altos grados de interacción.

¹⁵³ de Kerckhove, Derrick. *Inteligencias en conexión*. Barcelona: Gedisa Editorial, 1999 p. 21

¹⁵⁴ de Kerkochev, Derrick. *Op Cit.* p. 176

La *conectividad* está presente en todos los elementos del sitio web de Baruta ya que, a través de todos ellos, el usuario se puede conectar con su Alcaldía. Sin embargo, la *conectividad* presentada en los elementos de www.baruta.gov.ve es únicamente bidireccional, como es la *conectividad* de un teléfono, por ejemplo. A pesar de que la Internet tiene la capacidad de ofrecer una conectividad simultánea entre varios usuarios, la Alcaldía de Baruta no ofrece, a través de su página, esta posibilidad.

Por último, la *hipertextualidad* sí está plenamente aprovechada en todos los elementos del sitio web de la Alcaldía de Baruta. La página está llena de enlaces que hacen que el usuario navegue* fácilmente entre una sección y otra, permitiendo que el sitio publique sus contenidos de una manera amigable y dinámica.

Tanto la *conectividad* como la *hipertextualidad* permiten que en Internet se puedan generar comunidades virtuales. Las comunidades virtuales, como bien se explicó el primer capítulo, son “agregados sociales que emergen de la red cuando suficientes personas participan en discusiones suficientemente largas con suficiente sentido y formando, a la vez, redes de relaciones personales en el ciberespacio.”¹⁵⁵ Sin embargo, www.baruta.gov.ve no posee ningún elemento que permita el florecimiento de una comunidad virtual. Los *elementos* del sitio web de la Alcaldía de Baruta no son lo suficientemente *interactivos* y *conectivos* como para generar el contacto de grupos de usuarios. Este sitio sólo permite la comunicación usuario-alcaldía y viceversa y no la comunicación usuario–usuario.

Se puede sostener que www.baruta.gov.ve aprovecha en gran medida los principales atributos de la WWW como medio de comunicación electrónico, Sin embargo, no cabe duda que este aprovechamiento pudiera ser aún mayor en la medida que se agreguen al sitio nuevos elementos de mayor interactividad y conectividad que promuevan, entre otras cosas, el nacimiento de *comunidades virtuales*.

Si bien el sitio web de la Alcaldía de Baruta es considerado, según las clasificaciones realizadas, como una *Best Practice* dentro del universo de sitios web de alcaldías de Venezuela y su contenido es bastante completo y está organizado de manera intuitiva y

¹⁵⁵ Rheingold, Howard. *The Virtual Community*. Sin Fecha. Versión Digital. Disponible en: <http://www.rheingold.com/vc/book/intro.html> Capítulo 1. (Traducción propia.)

amigable, no significa que www.baruta.gov.ve sea aprovechada en su totalidad por los habitantes del Municipio Baruta ni por los funcionarios que laboran en la Alcaldía.

Si bien se explicaron en qué consisten cada uno de los elementos de la página, todavía hace falta conocer cómo funcionan dichos *elementos*. ¿Qué hay detrás de cada uno de esos servicios y contenidos electrónicos? ¿Cómo se organizan los funcionarios de la Alcaldía para mantener la página al día? En otras palabras, el esfuerzo humano que se encuentra detrás de la pantalla de un computador.

Funcionamiento de www.baruta.gov.ve

Desde su lanzamiento hasta mayo del año 2003, www.baruta.gov.ve ha estado a cargo de la Dirección de Tecnología de la Alcaldía de Baruta. Según reuniones sostenidas con el equipo, específicamente con su responsable, el Director de Tecnología de la Alcaldía, el funcionamiento del portal se divide en dos áreas fundamentales¹⁵⁶. Por un lado, el área tecnológica que está a cargo de CANTV quien provee a manera de outsoarcing el hospedaje y mantenimiento técnico. Por el otro lado, el contenido.

El contenido que aparece en la sitio web de la Alcaldía de Baruta es producido por las diferentes áreas que conforman la alcaldía y es centralizado por la Dirección de Tecnología. Igual sucede con el envío regular del Boletín Electrónico (*Baruweb*). Este último está también a cargo de la Dirección de Tecnología que se responsabiliza de recolectar y enviar la información a enviar entre las diferentes Dependencias de la Alcaldía.

A pesar de que todos los responsables de las diferentes áreas de la alcaldía tienen el deber de enviar información con regularidad a la Dirección de Tecnología con el fin de que esta sea colocado en la página o en el boletín electrónico, la práctica evidencia, según observó el Director de Tecnología, que no todas las áreas responden igual. Por un lado, no todas las áreas producen la misma cantidad de contenidos ni con la misma regularidad. Por el otro, hay personas que están más conscientes de la Web como mecanismo de comunicación con los

¹⁵⁶ Las reuniones con el Director de Tecnología de la Alcaldía de Baruta tuvieron lugar la sede de la alcaldía en Noviembre del 2002 y en Marzo del 2003.. En ambas hubo visitas guiadas por el área de tecnología de la Alcaldía.

ciudadanos que otras. Esto ocasiona que algunas áreas acaparen el contenido del sitio y del boletín y que algunas fuentes de información importantes pasen desapercibidas en estos medios electrónicos.

Como quedó demostrado con el *Índice de Clasificación de Sitios Web de Alcaldías de Venezuela*, la Alcaldía de Baruta es uno de los sitios que cuenta con la posibilidad de envío de correos electrónicos por parte de los ciudadanos (*correo / contáctenos*). Más allá de poseer un único *correo / contáctenos* general, cada área de la alcaldía ofrece la posibilidad de contacto con el ciudadano en línea que puede ser encontrado en cada una de las secciones del portal.

El correo de contacto general accede directo al área de tecnología donde es distribuido, según su contenido, por área de acción. Los correos particulares de cada área, acceden directo a las áreas pero con la particularidad que la Dirección de Tecnología recibe una copia de cada uno. Esto, según lo expresado por el Director de Tecnología, con el fin de monitorear de alguna manera que dichos correos sean respondidos efectivamente dentro de un lapso que no debería exceder las dos semanas.

Al igual que sucede con el contenido, el Director de Tecnología está consciente de las limitaciones de este proceso. Si bien se monitorea la entrada y salida de correos electrónicos a la alcaldía, se hace muy difícil controlar el tiempo de respuesta pues ello queda prácticamente en manos de los responsables de cada área. Hay quienes piensan que la respuesta a los correos de los ciudadanos es una tarea que hay que realizar diariamente, mientras que para otros, enviar un *correo electrónico* es un problema del que hay que ocuparse cada cierto tiempo. Tampoco existen estadísticas formales del tiempo promedio de respuesta de correos electrónicos por parte de la Alcaldía de Baruta a sus ciudadanos, por lo que es imposible establecer conclusiones en este sentido.

Según las conversaciones sostenidas con los responsables del sitio web de la Alcaldía de Baruta, el recurso humano de la Alcaldía está informado de cómo funciona el sitio web y, aquellos que deben aportar trabajo para que el sitio funcione, también están claros de ello. Sin embargo, se evidencia una particularidad con respecto al funcionamiento de este sitio web respecto a su contenido.

El aporte de las distintas áreas para lograr el contenido que aparece a través de las pantallas de los ordenadores de los usuarios es irregular. No todas las áreas responden con la misma rapidez ni aportan la misma cantidad de contenidos a ser publicados. Esto puede deberse, por una parte, a una excesiva flexibilidad por parte de la Dirección de Tecnología responsable del sitio web; por otra parte, puede ser que el proceso de recolección de información esté apoyado en la motivación que las diferentes posean para colaborar con la web y no en un proceso formalmente estructurado o simplemente que invite a actualizar los contenidos de forma regular. Lo mismo que sucede con el contenido sucede con las respuestas a los correos electrónicos enviados por los usuarios y contribuyentes. El proceso de respuesta de dichos correos no es un proceso formal, éste, más bien, depende de la actitud y aptitud de los responsables de las diferentes áreas para con la Web.

En este sentido se considera que, si bien el contenido de www.baruta.gov.ve es bastante completo, el funcionamiento del sitio debería contar con un proceso más formal que garantice una mayor eficiencia en la actualización de contenidos, así como de respuesta de los correos electrónicos. Un proceso que garantice su permanencia a pesar del paso de las personas.

3.2 Uso de www.baruta.gov.ve

Análisis de tráfico de www.baruta.gov.ve

El *tráfico** de un sitio web se refiere a las visitas que recibe por parte de los usuarios. Existen diferentes maneras de medir el *tráfico* de un sitio web. Entre las estadísticas del sitio web suministradas por la alcaldía se encuentran dos tipos de *medición de tráfico*. Por un lado, el *número de usuarios*. Este se refiere a la cantidad de personas diferentes que visitan un sitio web en un período de tiempo determinado. Por el otro, las *páginas vistas*. Estas se refieren al número de páginas que son visitadas por todos los usuarios que acuden a un sitio web en un período determinado. La Alcaldía suministró el *tráfico* del período del año 2002 y, en base a eso, se realizó una aproximación del número de páginas vistas y usuarios que posee www.baruta.gov.ve.

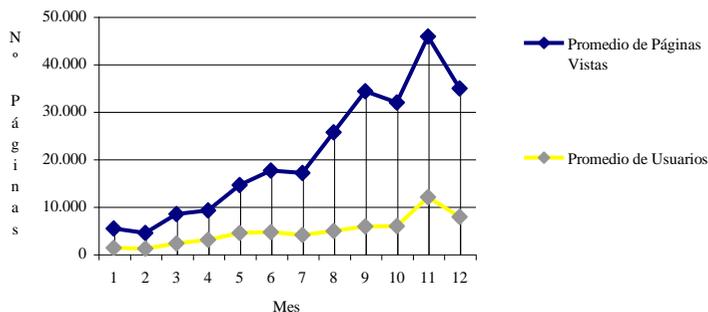
De acuerdo a esto, el promedio de usuarios por mes que visitó el sitio web de la Alcaldía de Baruta fue de 4.727 y las *páginas vistas* por mes tuvieron un promedio de 17.573, durante el año considerado. Es decir, cada usuario que navega por el sitio www.baruta.gov.ve visita 4 páginas en promedio. Los datos también reflejan que el *tráfico* del sitio web de la Alcaldía de Baruta, crece en el tiempo y presenta un pico en el mes de noviembre. Según las conversaciones sostenidas con los responsables del sitio web en cuestión, este pico probablemente se debió a que en esa época la Alcaldía realizó un operativo de cobranza (*La Alcaldía en la Calle*) que tuvo mucha publicidad y que incentivó el pago de impuestos. Pago de impuestos que, entre otras maneras, podía ser realizado vía web.

Tabla N° 22
www.baruta.gov.ve. Tráfico. (2002)

Mes	Promedio de Usuarios	Promedio de Páginas Vistas	Promedio de Páginas Vistas por Usuario
Enero	1.273	5.337	4
Febrero	1.077	4.375	4
Marzo	2.218	8.373	4
Abril	2.989	9.153	3
Mayo	4.447	14.475	3
Junio	4.618	17.563	4
Julio	3.960	17.015	4
Agosto (1)	4.851	25.629	5
Septiembre	5.741	34.242	6
Octubre	5.854	31.841	5
Noviembre	11.933	45.778	4
Diciembre	7.759	34.800	4
Total	56.720	248.581	50
Promedio Mensual	4.727	20.715	4

(1) No se tiene información del mes de agosto, se promediaron los resultados de los meses 7 y 9.
 Fuente: Elaboración propia a partir de información suministrada por la Alcaldía de Barurta.2002

Grráfico N° 20 [www.baruta.gov.ve.](http://www.baruta.gov.ve)
 Páginas vistas y usuarios por mes. (2002)



Un promedio de 4.327 usuarios visita mensualmente el sitio web de la Alcaldía de Baruta con fines diversos. Se cuenta entonces con el número promedio de usuarios más no se identifican las razones de las visitas de estos usuarios. Una de las maneras de determinar las razones de uso de www.baruta.gov.ve sin tener que acudir a la población de usuarios que, en este caso, es desconocida, es analizar cuáles de las secciones del sitio web de Baruta es más visitada por sus usuarios.

Para esto se contó, una vez más, con datos provistos por la propia Alcaldía de Baruta, específicamente de la Dirección de Tecnología. Se trata de los datos de visitas por sección y

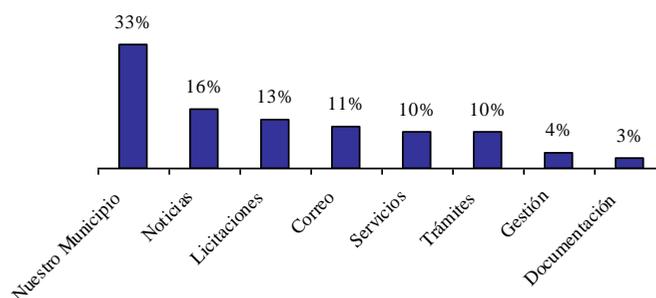
por dependencia del sitio www.baruta.gov.ve que CANTV le proporciona a la Alcaldía de Baruta con regularidad. Específicamente, los datos de visitas por sección referente al tráfico de marzo del año 2003 que son los que la Alcaldía posee de manera detallada. Las visitas por sección se refieren, valga la redundancia, a las visitas según la sección del sitio web. Una vez el usuario entra en la página de inicio*, el usuario hace clic en la sección de su interés. Esta es la sección que es contabilizada. La sección del sitio web más visitado por lo usuarios de www.baruta.gov.ve es 'información del municipio'. A esta le sigue *noticias, información sobre licitaciones, correos, servicios y trámites*, en ese orden. (Ver Tabla N° 23) Las *visitas por dependencias*, se refieren a las visitas según las dependencias de la alcaldía visitadas. Las dependencias de la Alcaldía de Baruta están ubicadas en la *barra de navegación izquierda* ubicada en la *página de inicio* de www.baruta.gov.ve y pueden ser detalladas en el *Mapa de Navegación* expuesto.

Tabla N° 23
www.baruta.gov.ve. Visitas según sección. (2003)

Sección	Visitas	
	Abs.	%
Nuestro Municipio	3.370	33
Noticias	1.545	16
Licitaciones	1.311	13
Correo	1.060	11
Servicios	1.026	10
Trámites	956	10
Gestión	357	4
Documentación	263	3
Total	9.888	100

Fuente: Elaboración propia a partir de información suministrada por la Alcaldía de Barurta. (2003)

Gráfico N° 21. www.baruta.gov.ve
Visitas según sección (2003)



La Dependencia más visitada en el sitio web de la Alcaldía es aquella que tiene que ver con el Servicio Autónomo Municipal de Administración Tributaria (SEMAT). Ésto tiene su explicación en la *facilidad transaccional* que presenta el innovador servicio de pago de impuestos en línea. A ésta le sigue la Dependencia de Planificación Urbana y la de Presupuesto, en ese orden. El resto de las visitas están repartidas de manera casi uniforme entre el resto de las dependencias de la Alcaldía. (Tabla N° 23)

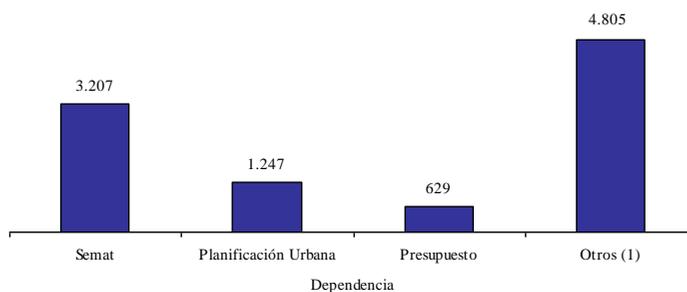
Tabla N° 23
www.baruta.gov.ve. Visitas a según Dependencia de la Alcaldía.

Dependencia de la Alcaldía	Visitas	
	Abs.	%
Semat	3.207	32
Planificación Urbana	1.247	13
Presupuesto	629	6
Otros (1)	4.805	49
Total	9.888	100

(1): Otros está copuesto por el resto e las dependencias de las alcaldías cuyas visitas no superan el %

Fuente Elaboración propia a partir de información suministrada por la Alcaldía de Barurta. (2003)

Gráfico N° 21 - www.baruta.gov.ve
 Visitas según Dependencia (2003)



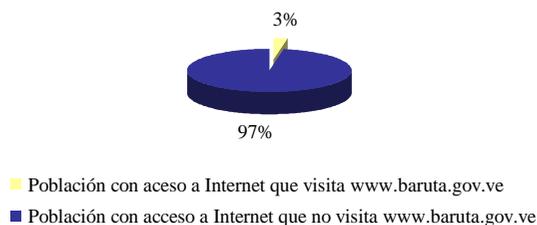
El SEMAT es la dependencia de la Alcaldía más consultada en la Web. Ésto refleja el interés por parte de los contribuyentes, no necesariamente para pagar sus saldos tributarios, sino quizás para conocer acerca de los detalles del sistema de pago en línea. Este interés evidencia que la presencia de la plataforma de pago en línea es la mayor razón por la cual los ciudadanos del Municipio Baruta visitan www.baruta.gov.ve

Según los datos provistos por la misma alcaldía correspondientes al año 2002, el tráfico de www.baruta.gov.ve es de 4.727 usuarios promedio por mes. Por otra parte, según los datos de acceso a la Internet en el Municipio Baruta, la población del municipio con acceso a la WWW es de unos 174.984 habitantes para el mismo año. El número de usuarios de Internet en Baruta representa el universo posible de usuarios de www.baruta.gov.ve. En este sentido, se puede afirmar que, el sitio web de la Alcaldía de Baruta es visitado por un 2,70% de su universo posible de usuarios (ver Tabla N° 25).

Tabla N° 25
www.baruta.gov.ve. Usuarios y universo posible de usuarios.

Población de Baruta con Acceso a Internet		
Total	Usuarios de www.baruta.gov.ve (1)	
	Abs	%
174.984	4.727	2,70

Gráfico N° 23: www.baruta.gov.ve
usuarios y universo posible de usuarios



(1) Los usuarios se refieren a usuarios promedio por mes
Fuente: elaboración propia datos de Tabla N° 5 y N° 22. (2002)

El grupo de aquellos habitantes del municipio Baruta que tienen acceso a Internet y que, efectivamente, visitan www.baruta.gov.ve todavía es pequeño comparado a la población que tiene acceso a Internet y más pequeño aún con relación al total de la población del municipio. Sin embargo, el presente trabajo de grado no indaga en las razones por las cuales sólo un porcentaje del posible universo de usuarios acude efectivamente a www.baruta.gov.ve, pero si puede lograr tener una idea de cuál es el comportamiento de aquella parte de la población que si visita el sitio web de la alcaldía. El comportamiento de la población de usuarios se puede analizar, a manera general, a través de los sitios más visitados, del contenido de los correos electrónico enviados y de los resultados del pago de impuestos en línea.

Correos electrónicos recibidos a través de www.baruta.gov.ve

Los usuarios de www.baruta.gov.ve están constituidos por 4727 usuarios promedio por mes, según los datos del año 2002. Igualmente, como afirmo el Director de Tecnología de la Alcaldía y se pudo comprobar en la muestra de correos electrónicos revisada, la Alcaldía recibe en promedio unos 300 correos electrónicos mensuales, según los datos de ese mismo año. Según estos datos, se puede concluir sosteniendo que, de 4727 usuarios que visitan la página al mes, 300 utilizan el correo electrónico para comunicarse con la Alcaldía, es decir, un 6,35% del total de la población de usuarios del sitio. (Ver Tabla N° 26)

Tabla N° 26
www.baruta.gov.ve. Correos electrónicos recibidos.

Usuarios de www.baruta.gov.ve		
Total	Que envían Correo	
	Abs	%
4727	300	6,35

Nota: Los usuarios y correos enviados se refieren al promedio mensual

Fuente: Elaboración propia en base a datos proporcionados por la Alcaldía correspondientes al año 2002. (2003).

El porcentaje que envía correos electrónicos a través de la página es bastante bajo. Sin embargo, esto puede significar que el 93,65% de los usuarios que no envían correo, se encuentran satisfechos con la información publicada en la WWW por parte de la Alcaldía de Baruta. Ahora bien, este 6,35% de usuarios que se comunican a través del correo electrónico con la Alcaldía reúne diversas inquietudes.

Según el Director General de Tecnología de la Alcaldía, Baruta recibe un promedio de 300 correos electrónicos al mes. Ahora bien, ¿Sobre qué tratan dichos correos electrónicos?, ¿Cuál es su contenido? Para responder a estas y a otras preguntas se procedió a realizar una tipificación de una muestra de correos electrónicos recibidos por la Alcaldía durante el primer trimestre del año 2002.

Por tratarse de información confidencial de la Alcaldía, la muestra de los correos electrónicos analizados es de tipo intencional. En un principio se solicitaron los textos de los correos electrónicos recibidos hasta la fecha (noviembre del 2002) sin embargo, la Alcaldía ofreció una muestra conformada por el total de correos recibidos durante un período de tres meses. Específicamente desde Enero del 2002 hasta Marzo del mismo año, incluyendo ambos meses. La Alcaldía, a través de la Dirección de Tecnología, suministró dos archivos con la información solicitada. Sin embargo, entre los correos enviados, se hallaron una serie de correos internos y de correos respuesta de la Alcaldía que no fueron considerados en la tipificación. En total fueron recibidos 1024 registros de los cuales 173 no se consideraron válidos (Correos internos, correos repetidos y correos de respuesta interna de la alcaldía).

La tipificación se realizó en base al tipo de contenido que aparecía en cada uno de los correos. Los tipos de correos recibidos se clasificaron en *Quejas, Consultas, Denuncias a terceros, Oferta de servicios, Felicitaciones, Sugerencias, Suministro de información y Comentarios varios*. A su vez, los tres tipos de correos principales (*Quejas, Solicitud de Información y Denuncias*), fueron tipificados según su contenido. (Ver Tabla N° 27)

Las *quejas* es el tipo de contenido que más abundó en los correos enviados a la Alcaldía de Baruta por parte de sus contribuyentes. Las quejas incluyeron a todos aquellos correos que evidenciaron una solicitud de acción de la alcaldía por parte del contribuyente. Entre éstas,

destacan aquellas relacionadas a la vialidad del municipio, aseo, atención al usuario, policías, entre otras.

Tabla N° 27
www.baruta.gov.ve. Tipos de correos electrónicos recibidos.

Tipos de Correos	Abs.	%
Quejas - Solicitud de acción de la alcaldía	391	45,95
Solicitud de Información / Consultas	211	24,79
Denuncias de Terceros	63	7,40
Oferta de servicios	48	5,64
Felicitaciones	39	4,58
Sugerencias	31	3,64
Suministran Información	26	3,06
Comentarios	21	2,47
Agradecimiento por acción de la alcaldía	20	2,35
Disculpas	1	0,12
Registros inválidos (1)	173	20,33
Total	851	100,00

Fuente Elaboración propia a partir de información suministrada por la Alcaldía de Baruta referente a enero - marzo 2002. (2003)

(1) Registros inválidos: 91 donde no se pudo identificar el asunto, 10 que aparentemente fueron respuestas de la Alcaldía, 21 correos internos, 51 correos repetidos.

Después de las *quejas*, que representan un 45,95 % de los correos recibidos por la Alcaldía de Baruta, se encuentran las *solicitudes de información* que representan un 24.79% del total de correos recibidos. Las *solicitudes de información* abarcan a todos aquellos correos que se limiten a pedir información de cualquier tipo a la Alcaldía. La mayoría de la información solicitada se refiere a trámites, impuestos, datos del municipio, ordenanzas, entre otras. Información que, según el contenido de www.baruta.gov.ve ya está de alguna manera publicada en el sitio. (Ver Tabla N° 28)

Tabla N° 28
www.baruta.gov.ve. Tipos de *quejas* recibidas.

Tipos de Quejas	Abs.	%
Vialidad / Huecos	61	15,61
Circulación vehicular / Tráfico	53	13,56
Aseo urbano / limpieza	36	9,21
Atención al usuario en la Alcaldía	34	8,70
Generales del Municipio	31	7,93
Policías	30	7,67
Impuestos	24	6,14
Drenajes / aguas negras	18	4,60
Inseguridad	16	4,09
Áreas verdes	13	3,32
Vegetación	13	3,32
Página Web	11	2,81
Obras	11	2,81
Ruido	10	2,56
Transporte público	6	1,53
Aceras	5	1,28
Deficiente iluminación	4	1,02
Varios	15	3,84
Total	391	100,00

Fuente; Elaboración propia a partir de información suministrada por la Alcaldía de Baruta referente a enero - marzo 2002. (2003)

Tabla N° 29
www.baruta.gov.ve. Tipos de solicitudes de información recibidas.

Solicitudes de Información	Abs.	%
Trámites	70	32,97
Impuestos	48	22,63
Municipio	38	18,1
Ordenanzas	30	14,22
Obras en ejecución	12	5,83
Proveedores	8	3,88
Varios	5	2,37
Total	211	100,00

Fuente; Elaboración propia a partir de información suministrada por la Alcaldía de Baruta referente a enero - marzo 2002. (2003)

Después de las *Quejas* y de las *Solicitudes de Información*, el tipo de contenido más encontrado en los correos enviados a la alcaldía son las *Denuncias*. Estas se refieren a diversas acusaciones sobre otros contribuyentes de parte de quien envía el correo. Las *denuncias* incluyen molestias a terceros, construcciones ilegales, perros ladrando, entre otras. Se diferencian de las quejas ya que reclaman el comportamiento de algún vecino y no de la Alcaldía y sus deberes. (Ver Tabla N° 30)

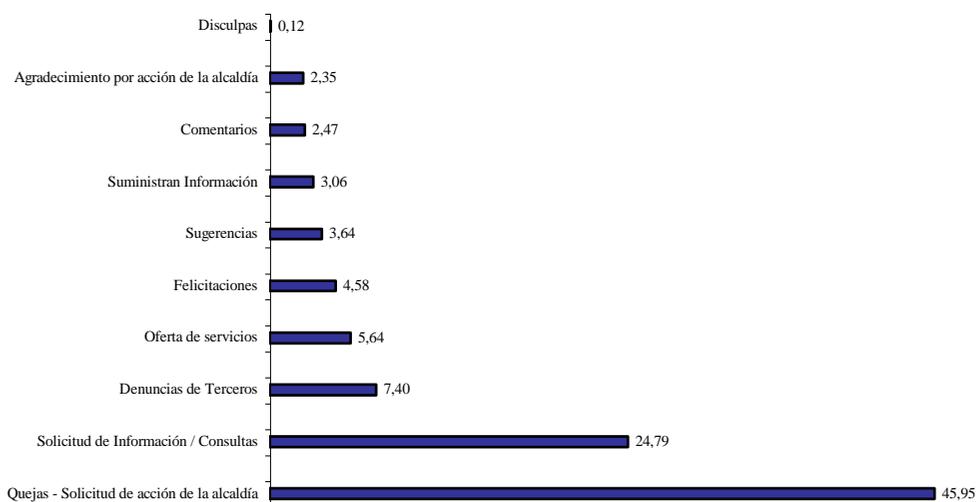
Tabla N° 30
www.baruta.gov.ve. Tipos de denuncias recibidas.

Tipos de Denuncias	Abs.	%
Molestias a terceros	26	40,05
Obras de construcción en viviendas	15	23,56
Perros ladrando	10	16,49
Presencia de maleantes	7	11,79
Varios	5	8,11
Total	63	100,00

Fuente; Elaboración propia a partir de información suministrada por la Alcaldía de Baruta referente a enero - marzo 2002. (2003)

Según la tipificación elaborada en torno a de correos electrónicos recibidos por la Alcaldía, la mayor parte de éstos (45.95%) esta compuesto por *quejas*. A estas les le siguen los correos que *solicitan información* con un 24.79%. Se puede decir entonces que las *quejas* y la *solicitudes de información* son las razones principales por las cuales algunos usuarios del sitio web de la Alcaldía de Baruta escriben un correo electrónico a sus respectivos funcionarios locales.

Gráfico N°: 24
www.baruta.gov.ve. Correos electrónicos recibidos.



Fuente: Elaboración propia en base a datos de la Tabla N° 25. (2003)

La gran mayoría de los correos enviados por los ciudadanos a sus funcionarios locales a través de la web son correos cuyos contenidos son quejas, reclamos y demás comentarios que si bien representan un vínculo de comunicación entre el ciudadano y su poder local, están lejos de constituir la evidencia de una relación estrecha ente la alcaldía y el contribuyente.

Si bien los usuarios de www.baruta.gov.ve se comunican con la alcaldía y les comunican sus quejas, sugerencias, etc. No se considera que el vínculo generado a través del correo electrónico sea muy fuerte. En un primer lugar, son muy poco los usuarios que efectivamente envían un correo electrónico ya que sólo un 0,19 de los baruteños con acceso a Internet lo hace. Y en segundo lugar, el contenido de dichos correos electrónicos no evidencia una

relación profunda, sólo evidencia, la mayoría de las veces, la solicitud de acción por parte de la alcaldía en pro de intereses particulares.

El correo electrónico, es pues uno de los elementos interactivos del sitio web de la Alcaldía de Baruta. Sin embargo, los datos indican que este medio no constituye un vínculo lo suficientemente fuerte entre la alcaldía y la población del Municipio de Baruta. El correo electrónico es pues, un mecanismo adicional, al alcance de los ciudadanos, para comunicarse con su alcaldía.

Pago de impuestos en línea

Desde el mes de marzo del año 2002, www.baruta.gov.ve cuenta con una plataforma de pago de impuestos a través de la cual los contribuyentes de la alcaldía pueden realizar dos actividades principales. Por un lado, los contribuyentes pueden revisar su saldo para conocer cuáles son las deudas, si es que existen, que estos tienen para con su poder local. Por el otro, pueden cancelar sus deudas tributarias sin la necesidad de acudir físicamente a la sede de la alcaldía. Los impuestos que pueden ser cancelados vía web son: industria y comercio, inmuebles y vehículos.

La plataforma electrónica para el pago de impuestos fue realizada por la Alcaldía de Baruta en conjunto con CANTV y la tecnología de pago en línea desarrollada por el Banco de Venezuela. El funcionamiento detallado de dicha plataforma de pago de puede ser apreciado claramente en el Flujograma (Gráfico N° 25).

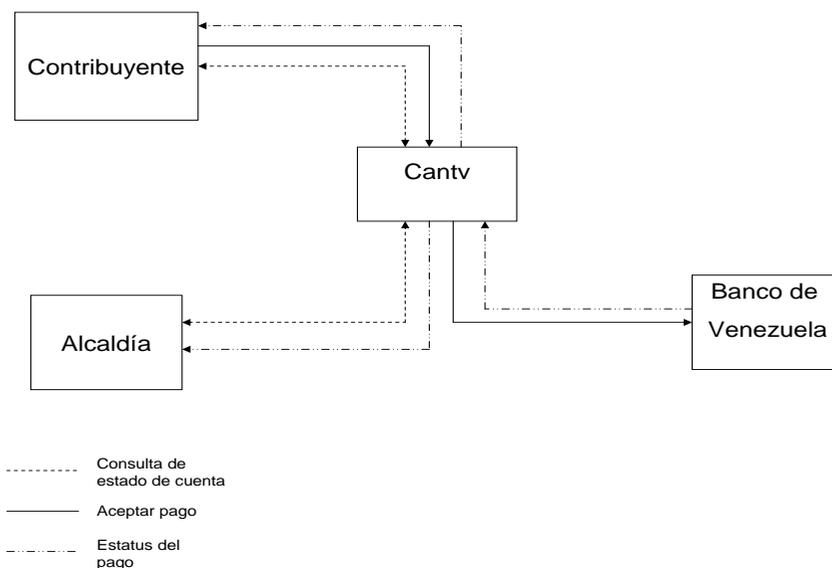
Si bien es importante conocer cómo funciona la plataforma de pago de impuestos presente en www.bauta.gov.ve, es más pertinente para el presente trabajo de grado en cuestión conocer acerca del uso que le dan los contribuyentes a dicha plataforma. Para esto se solicitó, una vez más, la información a la Alcaldía de Baruta que si bien no proporcionó datos detallados de los contribuyentes y los montos totales recaudados a través de Internet, proporcionó en cambio los resultados del esfuerzo de cobranza tributaria que se realizó en noviembre del 2002 cuando los trabajadores de la Alcaldía de Baruta salieron a la calle y pararon sus actividades para ir a cobrar los saldos pendientes de sus contribuyentes. La cobranza se podía hacer a

través de cheques entregados a los funcionarios de la alcaldía, a través de las taquillas de los bancos autorizados y a través de Internet.

Los resultados del operativo de noviembre del 2002 no constituyen el total real o de pagos de impuestos realizados a la alcaldía.¹⁵⁷ Además, dicha información no es de interés para el presente trabajo de grado. Sin embargo, dichos datos sí constituyen una manera de determinar cómo se distribuye el tipo de pago entre los contribuyentes de Baruta.

Gráfico N°: 25

www.baruta.gov.ve. Flujograma de funcionamiento de plataforma de pago de impuestos.



Fuente: Dirección de Tecnología de la Alcaldía de Baruta. (2003)

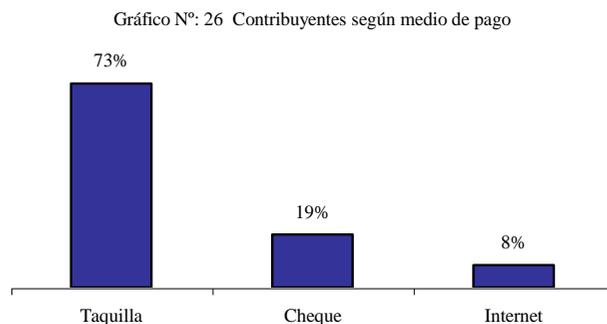
¹⁵⁷ La Memoria del 2002 de la Alcaldía de Baruta no pudo ser accedida debido a que, para la fecha, esta no había sido publicada aún. Por esto, los datos que se lograron obtener no son los datos de recaudación de impuestos totales, sino los resultados del operativo que se considera bastante representativo.

Los resultados de la operación de recolección tributaria de noviembre del 2002 evidencian que un 8% de los contribuyentes de la Alcaldía de Baruta realizaron su pago de impuestos en línea. Igualmente, es importante destacar que el método de pago de impuestos más popular entre los contribuyentes de la Alcaldía de Baruta es la *taquilla*. (Tabla N° 31)

Tabla N°: 31
Alcaldía de Baruta. Contribuyentes y monto según medio de pago.

Medios de Pago	Contribuyentes		Monto en Bs.	
	Abs.	%	Abs.	%
Taquilla	3.076	71	500.440.241	73
Cheque	952	22	129.610.994	19
Internet	323	7	55.259.799	8
Total	4.351	100	685.311.034	100

Fuente: Elaboración propia a partir de datos suministrados por la Alcaldía de Baruta. (2003)



Los datos revelan poca confianza en el pago de impuestos en línea, Esto puede ser explicado por obstáculos culturales, educativos y hasta dificultades en el acceso y, en consecuencia, al uso de la Internet como plataforma de pago. Es importante destacar que aquellos contribuyentes que realicen su pago a través de Internet no reciben ningún beneficio más allá de la comodidad. Es decir, el pago es exactamente el mismo al pagar a través de la web que al pagar físicamente.¹⁵⁸ No obstante, un 8% de pago de impuestos a través de Internet es un

¹⁵⁸ Datos obtenidos en visita a la Dirección de Tecnología de la Alcaldía de Baruta.

porcentaje alto considerando que la población de Baruta con acceso a Internet es de un 50% y considerando además que, de dicha población, no todos tienen el deber de pagar impuestos.

Si bien no se pudo acceder al listado de contribuyentes y sus respectivos saldos, por tratarse de información confidencial, el Director de Tecnología de la Alcaldía de Baruta destacó un dato bastante interesante al respecto. El listado de contribuyentes que hasta ahora han realizado su pago de impuestos en línea se compone, casi en su totalidad, de contribuyentes cuyos saldos estaban al día. Este dato es interesante ya que indica que la gran mayoría de los contribuyentes que realizan su pago de impuestos a través de Internet, son contribuyentes que acostumbran, con web o sin ella, a pagar sus impuestos.

En este sentido, si bien es cierto que el pago de impuestos a través de Internet es, por decirlo así, una experiencia exitosa para la Alcaldía de Baruta, también es cierto y según lo comentado por el Director de Tecnología de la Alcaldía, que el medio de pago electrónico no necesariamente aumenta los niveles de contribución por parte de los habitantes del municipio, Como se mencionó en capítulos anteriores, el listado de contribuyentes que cancelaron sus impuestos a través de la WWW, estaba conformado, casi en un 100%¹⁵⁹ por contribuyentes cuyos saldos estaban la día.

Esto significa que a pesar de que el pago de impuestos a través de Internet haya sido recibido positivamente por la población de contribuyentes, este nuevo método de pago no asegura un crecimiento en la recaudación total. El pago de impuestos en línea constituye pues una sustitución de método de pago por parte de aquellos ciudadanos que acostumbran a pagar sus impuestos. El pago de impuestos en línea le facilita el proceso de pago de impuestos a aquellos contribuyentes que acostumbran a hacerlo, más no necesariamente incentiva positivamente a la población que no acostumbra a pagar sus impuestos.

¹⁵⁹ El Director de Tecnología de La Alcaldía de Baruta calcula que casi un 100% de los mismos.

CONCLUSIONES

Venezuela: un país con un nivel medio de e-gobierno.

La consolidación de los resultados del estudio realizado por la Organización de Naciones Unidas (ONU), específicamente por la Red en Línea de Administración Pública y Finanzas de las Naciones Unidas (UPAN)¹⁶⁰; así como del elaborado por **Katherine Reilly** unido al análisis y a los resultados propios de esta investigación, indican que el uso del e-gobierno en Venezuela a nivel nacional se ubica en un *nivel medio*. Este *nivel* da cuenta de un país que “presenta estrategias de e-gobierno como parte integral de sus respectivas estrategias globales de sociedad de la información”.¹⁶¹ En otras palabras, el gobierno venezolano está aparentemente consciente de la utilidad en cuanto al uso del e-gobierno, pero su estrategia en torno a esta área está planteada de una manera muy general. Sin embargo, como ha sido sustentado en varias afirmaciones contenidas dentro de esta investigación, el acercamiento al e-gobierno a nivel nacional se realizó sólo por presentar el contexto referencial de la tesis pero no se plantea mayor profundidad debido a las limitaciones que nos planteamos desde el inicio de este trabajo.

Ahora bien, si a nivel nacional Venezuela se ubica en un *nivel medio en cuanto al uso del e-gobierno*, no sucede lo mismo localmente. Según la evaluación realizada sobre la presencia en línea de las alcaldías venezolanas llevada a cabo en la presente investigación, para noviembre del año 2002, sólo un 27% de las 336 alcaldías del país poseía un sitio web al servicio de sus ciudadanos, es decir, 91 alcaldías, y un 73% de ellas aún no se había aventurado a utilizar herramientas de e-gobierno a través de la Internet. Adicionalmente, se encontró que existía, para esa misma fecha, un 33% de entidades federales de Venezuela que no contaban con ninguna alcaldía con presencia en la WWW. Se demostró que sólo un 13% de las entidades federales contaban con todas sus alcaldías en línea.

¹⁶⁰ ONU-UPAN. *Benchmarking for e-government: a global perspective*. 2001. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan003984.pdf>

¹⁶¹ Reilly, Katherine. Sin Fecha. *El papel del ciudadano y de las Organizaciones del Sociedad Civil en el e-gobierno*. Disponible en: www.etcvetccc.com

A su vez, el grupo de 91 alcaldías con sitios web en Venezuela evidenció estar conformado, en más de un 80%, por páginas web que podríamos calificar como “simples” ya que se limitan a ofrecer un *correo / contáctenos e información básica del municipio*. Esta apreciación es coincidente con la puntuación obtenida a partir del *Índice de Clasificación de sitios web de Alcaldías de Venezuela* y por el nivel de clasificación obtenido a partir de la aplicación de la metodología ONU-UPAN para calificar el nivel del e-gobierno.

Después de haber aplicado lo señalado por **Pippa Norris** para obtener el *Índice de Clasificación de sitios web de Alcaldías de Venezuela*, resultó que la media del Índice en cuestión alcanzó los 6 puntos, siendo la puntuación máxima de 100 puntos. Es decir, los sitios web de las alcaldías venezolanas, tomadas globalmente, están *aplazadas* en cuanto al uso del e-gobierno. Esta aseveración coincide, en buena medida, con el resultado obtenido por la aplicación de la metodología ONU-UPAN en torno a los *niveles de e-gobierno* de los sitios web de alcaldías de Venezuela. Las estimaciones indican que el 88% de estos sitios se ubican, oscilando en una escala de menor a mayor complejidad, en un *nivel emergente*, el 4% en un *nivel mejorado*, el 7% en un *nivel interactivo* y sólo un 1% se ubica en un *nivel transaccional*. Esto evidencia que son muy pocas las alcaldías que cuentan con sitios web que utilicen las características de interactividad, conectividad e hipertextualidad de la red, con el fin de facilitar la entrega de servicios al público en general.

De esta manera, puede sostenerse que la utilización del e-gobierno a nivel local en Venezuela se ubica, de manera general, en un *nivel emergente*. Un *nivel emergente* compuesto por 91 alcaldías en línea que, en su mayoría, no utilizan el sitio web como una herramienta importante de e-gobierno sino que se limitan a ofrecer información pobre, estática e incluso inútil. Un *nivel emergente* que según la ONU-UPAN, se refiere a una presencia web establecida a través de algunos sitios web independientes, cuya información es limitada, básica y estática.

Caracas, sin embargo, destaca por poseer las alcaldías cuyos sitios web ofrecen contenidos más completos que representan, entonces, una excepción del *nivel emergente* de e-gobierno a nivel local. Esto coincide con los datos de penetración de Internet en Venezuela que demuestran, entre otras cosas, que la mitad de los internautas del país se ubican en esta ciudad. La Alcaldía del Municipio Baruta constituye un ejemplo de esta coincidencia. El

Municipio Baruta cuenta con una penetración de Internet que casi alcanza a un 50% de su población total. En este sentido, a pesar de que la presencia en línea de las alcaldías de Venezuela es débil, existen excepciones compuestas por alcaldías que ofrecen verdaderas herramientas de e-gobierno a través de la Internet como es el caso de la Alcaldía de Baruta.

www.baruta.gov.ve: el sitio web de e-gobierno a nivel local más completo de Venezuela

El Municipio Baruta cuenta con el sitio de e-gobierno más completo de alcaldías en Venezuela. El sitio web de la Alcaldía de Baruta, no sólo obtuvo, junto con el sitio de la Alcaldía de Maracaibo, la mayor puntuación (69 sobre 100) en el *Índice de Clasificación de Sitios web de Alcaldías de Venezuela* desarrollado en la presente investigación, sino que también fue el único sitio que alcanzó el *Nivel Transaccional* según la clasificación realizada en base a los niveles de e-gobierno postulados de la ONU-UPAN. Este nivel, según la ONU-OPAN, es alcanzado por los sitios web donde los usuarios pueden pagar por servicios y/o hacer transacciones y www.baruta.gov.ve lo logra por ser este el único sitio web de Venezuela que ofrece una *plataforma de revisión de saldos* y una *plataforma de pago de impuestos* en línea.

El sitio web de la Alcaldía de Baruta (www.baruta.gov.ve), alcanzó el primer lugar en las clasificaciones realizadas por poseer la oferta de contenidos y servicios más completa del país a través de la Internet a nivel municipal. Se encontró que el contenido de este sitio web no sólo es abundante y completo, sino que también está presentado de una forma amigable y estructurado de una manera tal que facilita la navegación del *internauta*. La *hipertextualidad*, la *conectividad* y la *interactividad*, son aprovechadas por www.baruta.gov.ve, a pesar de que todavía no se aprovechan suficientemente las posibilidades que brinda la web. Por ejemplo, este estudio halló que www.baruta.gov.ve no promueve la generación de comunidades virtuales ya que no ofrece mecanismos a través de los cuales los usuarios puedan interactuar unos con otros. A pesar de tener un contenido bastante completo, el sitio web de la alcaldía de Baruta es capaz de generar una relación bidireccional entre el ciudadano y su alcaldía, pero no permite la interacción múltiple a la que estamos expuestos en diversos sitios a través de la Internet según autores como **Howard Rheinglod**, para quien la Internet, ofrece gran potencial

para generar comunidades sin limitaciones de espacio y sin necesidad de relaciones cara a cara.

El funcionamiento del sitio web de la alcaldía de Baruta esta a cargo de CANTV (empresa de tecnología funciona como outsoarcing) y la Dirección de Tecnología de dicha Alcaldía. CANTV se encarga de controlar los aspectos tecnológicos junto con la Dirección de Tecnología. Esta última se encarga, entre otras cosas, de la recolección y publicación del contenido que aparece en el sitio web. Las diferentes dependencias de la Alcaldía son responsables de producir el contenido y de responder los correos electrónicos relacionados con su área de acción. A pesar de la claridad del proceso, se evidencian ciertas fallas en el funcionamiento del sitio. Hay funcionarios de la alcaldía para quienes responder un correo y publicar contenido, es una tarea fácil. Hay, en cambio, funcionarios que no responden sus correos ni envían contenidos con tanta facilidad ni regularidad. Esto hace que el resultado (el contenido y la respuesta de correos electrónicos a los ciudadanos) sea a veces una actividad irregular que puede constituir un riesgo importante para la Alcaldía.

www.baruta.gov.ve: un medio informativo.

Del 53% de la población del Municipio de Baruta (174.984 habitantes) con acceso a Internet para el año 2002, el 2,70% son usuarios de www.baruta.gov.ve. Quizás el bajo porcentaje asombroso, empero no se puede negar que hay un grupo de habitantes de Baruta que esta efectivamente utilizando la herramienta de e-gobierno puesta en marcha durante la actual gestión municipal del Alcalde Carriles Radonski. El grupo de usuarios de www.baruta.gov.ve viene, además, mostrando un crecimiento que se evidenció en las visitas realizadas al sitio en el año 2002.

Según las estadísticas de tráfico expuestas y los análisis elaborados, los internautas de www.baruta.gov.ve utilizan la web, en su mayoría, para obtener información que está publicada en la web. En este sentido, las secciones del sitio web más visitadas son: *nuestro municipio* (33%), *noticias* (16%) y *licitaciones* (13%). Por otra parte, las dependencias de la

Alcaldía más visitadas virtualmente son el Servicio Autónomo *Municipal de Administración Tributaria* (SEMAT) (32%), *Planificación Urbana* (13%) y *Presupuesto* (6%).

Las visitas al sitio web se relacionan, en su mayoría, con la búsqueda de información que, como bien postula Norris, es una forma de uso de e-gobierno. Al publicar contenidos en la web, la Alcaldía le facilita al ciudadano herramientas informativas que pueden ser punto de partida para la formación de ciudadanos más activos. La información publicada en la web puede estar asociada a mecanismos de rendición de cuentas, facilitación de trámites y otro tipo de actividades relativas al uso del sitio web como herramienta de entrega de servicios al ciudadano por parte de la Alcaldía.

El correo electrónico: ¿Herramienta de acercamiento entre el ciudadano y el Municipio?

Esta investigación demostró, entre otras cosas, que hay quienes entran a www.baruta.gov.ve para buscar algo más que sólo información. Del total de usuarios de dicho sitio web un 6,35% se comunica con su Alcaldía a través de correo electrónico con la Alcaldía. Para el año 2002, se calcula que la Alcaldía de Baruta recibía unos 300 correos electrónicos a través de su sitio web.

El *correo / contáctenos* constituye uno de los *elementos* con mayor grado de *interactividad* poseídos por www.baruta.gov.ve. A pesar de esto, la tipificación de correos electrónicos realizada evidenció que el contenido de los mismos es bastante básico. El 49,95% de los correos electrónicos recibidos a través del sitio web de la Alcaldía de Baruta están compuestos por *quejas*, el 24,79% por *solicitudes de información* y el 7,40% por *denuncias*.

Se puede afirmar entonces, que los correos recibidos, no evidencian que éste mecanismo promueva la *participación del ciudadano* en asuntos distintos que no sean sus asuntos cotidianos tales como el ladrido del perro del vecino o el ruido de una fiesta.

Pago de impuestos en línea: un medio más para el pago de impuestos.

La dependencia de la Alcaldía de Baruta más visitada virtualmente es, como se mencionó anteriormente, el SEMAT. Esto se explica porque es allí donde es posible el pago de impuestos en línea y la revisión de saldos. Si bien un 32% de los usuarios de www.baruta.gov.ve visita esta dependencia, sólo un 8% de los contribuyentes realiza efectivamente su pago de impuestos municipales a través de la WWW. Este 8% comparado a el 73% de los contribuyentes que realizan su pago a través de la taquilla puede que demuestre un cierto grado de desconfianza por parte de los *internautas* contribuyentes. Sin embargo, se necesitaría mucho más tiempo transcurrido para poder obtener conclusiones más sólidas en este sentido.

La novedosa plataforma de pago de impuestos no se comporta como un incentivo para aquellos ciudadanos que presentan saldos tributarios pendientes para con su alcaldía. El 8% de los contribuyentes que paga sus impuestos a través de Internet, según los datos expuestos, está compuesto por un grupo de ciudadanos que acostumbra a pagar sus impuestos regularmente. El pago de impuestos en línea se ha comportado, hasta ahora, como un simple sustituto de método de pago. Un sustituto que, si bien facilita el proceso al contribuyente haciéndolo mucho más cómodo, no se traduce en un aumento en la recolección tributaria de la Alcaldía. Una vez más, la realidad coincide con la postura de autores como Carlos M Jarque, Pippa Norris y Manuel Castells, según quienes la puesta en marcha de estrategias de e-gobierno por parte de un ente gubernamental, no necesariamente incide en los niveles de participación de los ciudadanos para con dicho ente.

Uso del sitio web como herramienta de e-gobierno en el Municipio Baruta: una realidad

Como bien señala Giandomenico Amendola, la Internet transforma el concepto de ciudad y la relación de ésta última con el ciudadano. “Esta transformación se debe a la capacidad que estas nuevas tecnologías tienen para desvincular a los hombres del espacio.”¹⁶² Los resultados de esta investigación demuestran que la relación con la alcaldía de aquellos

¹⁶² Amendola, Giandomenico. *La Ciudad Postmoderna*. Madrid: Celeste Ediciones. 1997 p. 25

ciudadanos de Municipio Baruta que utilizan los servicios de www.baruta.gov.ve, se ha transformado en su forma. Actividades que, antes de la existencia de la práctica de e-gobierno a través de Internet por parte de la Alcaldía de Baruta, tomaban tiempo y esfuerzo físico, ahora pueden ser llevadas a cabo desde la casa, oficina o desde alguno de los lugares de conexión pública de la ciudad.

El porcentaje de pago de impuestos a través de Internet, el envío de correos electrónicos a la Alcaldía e, incluso, las visitas a las secciones de trámites y documentos de www.baruta.gov.ve, evidencian que existe un grupo de ciudadanos para quienes la Internet ha constituido un cambio en la manera de hacer las cosas. Un actividad que anteriormente requería que el habitante de Baruta acudiera una o más veces a la sede física de la Alcaldía, puede ser realizada en minutos a través de Internet. Informaciones y documentos cuyo acceso dependía de horarios establecidos por el ente local, están ahora a la mano del ciudadano las 24 horas al día, los 7 días a la semana y los 30 días al mes.

En este sentido, al poner la alcance del ciudadano más información con más fácil acceso y, a la vez, facilitarle el cumplimiento de deberes y derechos haciéndole más cómodos algunos servicios, la Alcaldía de Baruta mejora la entrega de servicios a sus ciudadanos a través del e-gobierno. Ahora bien, esta mejoría no implica necesariamente un cambio radical de la gestión municipal, implica quizás una mayor eficiencia. Lo que se está transformando con el uso del e-gobierno por parte de la Alcaldía de Baruta no es lo que se hace, sino la manera de hacerlo. Esto se aplica de igual manera para el ciudadano. Los datos evaluados en esta investigación no evidencian una profundización en la relación Alcaldía – Ciudadano. El e-gobierno en el Municipio Baruta no necesariamente promueve la existencia de ciudadanos más activos e involucrados con su alcaldía ni con su comunidad. Los correos recibidos, por ejemplo, no evidencia que este mecanismo promueva la participación del ciudadano en el diseño de políticas públicas. Estos más bien demostraron que la gran mayoría de ciudadanos se comunican con su alcaldía por cuestiones cotidianas.

Las visiones extremadamente *optimistas* que sostienen que la Internet implica una transformación radical de la gestión gubernamental y de la respuesta de los ciudadanos no coincide con los resultados expuestos. La visión *escéptica*, asociada a autores como Robert Putnam, tampoco coincide, ya que si bien es cierto que la Internet no hace ciudadanos más

activos, también es cierto que el uso del e-gobierno influye en la eficiencia de entrega de servicios por parte de la alcaldía. En cambio, los resultados de esta investigación coinciden de manera contundente con la posición de Pippa Norris con respecto al e-gobierno. Según Norris, las políticas digitales no necesariamente aumentan los niveles de participación ciudadana, sino que más bien representan un medio alternativo para aquellos que ya participan.¹⁶³

La Alcaldía de Baruta constituye pues, un ejemplo a seguir en el área de e-gobierno a través de Internet. El sitio web de este municipio puede servir de modelo para otras alcaldías del país que deseen mejorar su eficiencia ofreciendo un medio de información y de entrega de servicios alternativo. Sin embargo, no se debe ver al e-gobierno como una panacea curadora de males. El e-gobierno no creará ciudadanos más activos, ni aumentará la recolección tributaria. El e-gobierno, por sí sólo, no resolverá problemas internos de gestión. El e-gobierno, tal y como lo viene utilizando la Alcaldía de Baruta, ayudará, en cambio, a hacer más eficiente la entrega de servicios, aumentará la cantidad de información que va de la alcaldía al ciudadano y viceversa, hará más cómoda la relación del ciudadano con su alcaldía. El e-gobierno, puede ser visto como una herramienta de modernización que, como toda herramienta, su éxito dependerá de cómo, para qué y por quién se utilice.

¹⁶³ Norris, Pippa. *Digital Divide*. Cambridge. Cambridge University Press. 2001. P-97.

RECOMENDACIONES

Relativas a las alcaldías de Venezuela

Si bien la presente investigación no pretende arrojar recomendaciones concretas acerca del uso del e-gobierno a nivel local, los resultados obtenidos permiten proponer ciertas ideas con respecto a la estrategia a seguir por parte de aquellas alcaldías del país que sientan la necesidad de poner en marcha estrategias de e-gobierno. En este sentido se recomiendan tres acciones fundamentales:

► **Conocer la población a la cual está dirigida la estrategia de e-gobierno**

Según la descripción del acceso a la Internet por parte de la población de Venezuela antes expuesta, se evidencia que el porcentaje de venezolanos que no tienen acceso a la Internet supera en más de un 1000% a aquellos que sí se conectan con la superautopista de la información a través de sus computadoras. Este hecho debe ser considerado por aquellas alcaldías que deseen invertir en plataformas web ya que de nada sirve, como postula **Carlos M Jarque**, invertir en una plataforma de e-gobierno si la gran mayoría de la población no tiene acceso a Internet y si no hay estrategias orientadas a mejorar la brecha digital en una comunidad en particular. En este sentido, las alcaldías que quieran aventurarse a tener una presencia en línea, deben primero indagar sobre el grupo de al cual se llegará, con el fin de conocer el posible alcance de dicha estrategia.

► **Aprovechar las características de Interactividad, hipertextualidad y conectividad de la Internet.**

La presencia en línea de un ente gubernamental como estrategia de e-gobierno debe también aprovechar las características de conectividad, hipertextualidad e interactividad con el fin de facilitar, a través de ellas, la procura de servicios generales a la población. En este sentido, los sitios web deben poseer una diversidad de elementos que no sólo le brinde al ciudadano la información que éstos necesitan para poder participar dentro de su comunidad, sino también la posibilidad de facilitar ciertas acciones relativas a la relación del ciudadano con su poder local.

► **Tomar en cuenta las condiciones básicas para el éxito de una estrategia de e-gobierno.**

De manera complementaria, se piensa que algunas de las *condiciones básicas para el éxito de la puesta en marcha de una estrategia de e-gobierno* postuladas por Carlos M. Jarque, pueden ser útiles para guiar a las alcaldías a nivel local que busquen utilizar a la WWW como herramienta de e-gobierno. Las *condiciones* propuestas por Jarque y, seleccionadas por esta investigación como relevantes para ser aplicadas por parte del gobierno local en Venezuela, sostienen que una estrategia de e-gobierno debe:

- *Estar concebida como un proceso de cambio con objetivos tangibles de corto, mediano y largo plazo. Los gobiernos locales deben iniciarse en el mundo de la Internet de manera cautelosa, sus sitios web deben irse complejizando con el paso del tiempo para evitar errores que impliquen altos costos.*
- *Incorporar la participación y capacitación de los funcionarios y usuarios desde el principio. Los funcionarios y usuarios son, muchas veces, los culpables del fracaso de una estrategia de gobierno electrónica, es por esto que, deben ser capacitados para manejar las nuevas herramientas y para evitar que, la falta de conocimiento y experiencia, constituya el fracaso de una estrategia de este tipo.*
- *Asegurar que el proceso sea conducido por la demanda y no por la oferta de donantes y/o vendedores. Para esto es necesario conocer las necesidades e inquietudes de la población.*
- *Utilizar tecnologías probadas y considerar su sustentabilidad. Esto implica tomar en consideración las *Best Practices* tales como la experiencia de la Alcaldía de Baruta.*

Ahora bien, independientemente de las recomendaciones que se presentan a continuación, la estrategia de e-gobierno de la alcaldía de Baruta constituye un ejemplo a seguir por el resto de las alcaldías de Venezuela. Sobre todo, por parte de aquellos municipios que cuentan, al igual que Baruta, con una penetración de Internet más alta al promedio del país. El sitio www.baruta.gov.ve, ha sido totalmente innovador al incluir entre sus servicios el pago de impuestos en línea, único en el país a respuesta de los ciudadanos en este sentido es relativamente importante.

Relativas a www.baruta.gov.ve

La Alcaldía de Baruta lleva un importante camino recorrido con respecto a la utilización del e-gobierno como herramienta de e-gobierno. Sin embargo, la presente investigación detectó la presencia de ciertas fallas y la existencia de algunos espacios de mejora que, una vez corregidos y/o mejorados, pueden fortalecer el uso del e-gobierno por parte de la Alcaldía del Municipio Baruta. Las recomendaciones se expondrán en torno a tres temas fundamentales: las recomendaciones en torno al contenido, en torno al funcionamiento y en torno al uso de www.baruta.gov.ve por parte de los ciudadanos.

► Mejorar y aumentar la oferta de elementos del sitio web

Si bien es cierto el sitio web de la Alcaldía de Baruta se caracteriza por su variedad de elementos, también es cierto que todavía hay algunos que pueden ser agregados a dicho sitio. Por ejemplo, este sitio web presenta una ausencia de herramientas profundamente interactivas que promuevan el nacimiento de comunidades virtuales. A continuación se presenta, según los tipos de elementos utilizados en esta investigación, una propuestas de elementos a ser agregados en www.baruta.gov.ve.

Elementos Mejorados: Información turística, información cultural, datos sociodemográficos más completos.

Elementos Interactivos: Foros, chat, otra encuesta, espacio para publicación de artículos del ciudadano.

Elementos Transaccionales: Plataforma de licitaciones, plataforma de realización de trámites.

► Formalizar el funcionamiento del sitio web.

Como se mencionó en diversas oportunidades, el funcionamiento de www.baruta.gov.ve esta a cargo de la Dirección de Tecnología. Sin embargo, gran parte de la responsabilidad de la actualización del sitio y de la respuesta a los correos recibidos, está en manos de los responsables de cada una de las dependencias de la Alcaldía. Este hecho ocasiona que, a veces la publicación de contenidos y de respuesta de correos electrónicos se retrase y no esa

uniforme. En este sentido, una de las recomendaciones de la presente investigación se orienta a formalizar el proceso de respuesta de correos electrónicos y de publicación de contenidos en la web. Esta formalización puede estar acompañada de un proceso de capacitación y concientización de la importancia de la web para los funcionarios de la alcaldía.

Como quedó demostrado, un sitio web tiene detrás de sí, procesos y personas. La tecnología, como bien señala Carlos M. Jarque, no constituye “formulas mágicas”¹⁶⁴. Las fallas en los procesos de una gestión gubernamental, pueden perfectamente reproducirse a través de Internet. De hecho, una de las advertencias que salen de esta investigación, se refiere al funcionamiento del sitio web de la Alcaldía de Baruta, que si bien va por buen camino, tiene el riesgo de que la falta de procesos formales en la entrega de contenidos y en las respuestas de correos electrónicos se conviertan en un hecho contraproducente para la gestión municipal.

► **Aumentar el tráfico del sitio web.**

El uso del sitio web por parte de los ciudadanos del Municipio Baruta viene aumentándose. Sin embargo, para el año 2002, existe un porcentaje de internautas de la Alcaldía de Baruta que no visita regularmente el sitio web de su alcaldía. Es necesario entonces tomar ciertas iniciativas con el fin de motivar a este porcentaje de la población baruteña que, a pesar de tener acceso a Internet, no visita www.baruta.gov.ve. Se hace evidente, que la mejora del sitio web en sí mismo, implica una manera de aumentar el tráfico del sitio, ya que al ofrecer más y mejores contenidos y servicios, www.baruta.gov.ve, recibirá más visitas.

Sin embargo, hay acciones que no necesariamente implican cambios en la plataforma de e-gobierno, sino que son estrategias no virtuales que incentivan la visita a dicho sitio web. En este sentido se recomienda la aplicación de campañas publicitarias institucionales y educativas que podrían funcionar como gancho para otros usuarios y así poder incrementar el tráfico del sitio web. De igual manera se recomienda que las campañas puedan comprender mecanismos no tradicionales que lleven de manera creativa el sitio web a las escuelas del municipio, a los infocentros, e incluso al resto de los internautas a través de campañas en línea y/o en asociación estratégica con proveedores de acceso tales como CANTV.

¹⁶⁴ Jarque, Carlos M. (2002) *Gobierno Electrónico y Gobernabilidad*. (2002) Disponible en: <http://www.iadb.org/exr/events/e-gp/presentations/14>

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Barra de Navegación: Directorio que organiza los contenidos de un sitio web.

Bolsa de Trabajo Electrónica: Es un servicio que facilita a las empresas o instituciones la búsqueda y selección de profesionales y a los candidatos un acceso a ofertas del mercado laboral.

Buscador: “Herramienta que permite buscar contenidos en la Red mediante el uso de palabras clave.”¹⁶⁵ Los buscadores que se encuentran dentro de un sitio web (buscadores internos) buscan contenidos que estén dentro de dicho sitio con el fin de facilitar la navegación dentro del mismo.

Clic, hacer: “Pulsar el botón del ratón con el cursor colocado sobre algún elemento de la pantalla”¹⁶⁶

Correo Electrónico: Se refiere a “la transmisión de mensajes a través de redes de comunicación electrónicas tales como Internet.”¹⁶⁷

Cyber Café: Es un establecimiento comercial donde hay una serie de computadoras conectadas a Internet. Computadoras que se alquilan por periodos de tiempo. Además del servicio de Internet, estos establecimientos ofrecen la posibilidad de ordenar bebidas y productos típicos de un Café.¹⁶⁸

Descargar: “Del inglés *download*, **bajar**”¹⁶⁹ un archivo o documento de la web.

Dirección Web o Dominio: Una dirección Web o un dominio web es técnicamente conocido como un URL. Un URL es la abreviación del término ‘Localizador de Recursos Uniformes’ (Uniform Resource Locator), que no es más que la dirección de documentos y otros recursos

¹⁶⁵ Glosario Web. Sin Fecha. Disponible en: <http://vulkano.net/vkn/esp/pag/glosario.asp> Glosario Web

¹⁶⁶ Millán, José Antonio. *La Web en 70 palabras*. 1999-2000. Disponible en: <http://jamillan.com/glosario.htm>

¹⁶⁷ Webopedia. *Op Cit.* (Traducción propia.)

¹⁶⁸ Cyber Cafés Engines. Disponible en: <http://journalism.arizona.edu/hsonline/javalink.htm>

¹⁶⁹ Millán, José Antonio. *Op Cit.*

en la WWW.¹⁷⁰ Existen diferentes tipos de dominio, según la naturaleza de su poseedor: “.com para las compañías o organizaciones comerciales, .edu para las instituciones educativas, .gov para las agendas gubernamentales, .mil para los dominios de tipo militar, .net, para proveedores de servicios de red y .org para las organizaciones privadas.”¹⁷¹ Los dominios también se diferencian en su terminación según el país. Por ejemplo, la terminación oficial de los dominios venezolanos debe ser .ve y estos pueden ser adquiridos a través de <http://nic.ve/>.

Directorio: “Un archivo especial usado para organizar otros archivos en una estructura jerárquica.”¹⁷² En un sitio web un directorio sirve para organizar los contenidos con el fin de facilitarle la navegación al usuario. El directorio, por lo general, ofrece los títulos a la vista y los contenidos relacionados a dichos títulos aparecen al hacer clic en cada uno de ellos.

Explorador: “Programa (como Netscape o Mosaic) que permite ver las páginas de la Web, tal y como fueron concebidas.”¹⁷³

Hacker Aquel individuo que desarrolla ampliamente su destreza, para manipular todo lo concerniente a las computadoras.¹⁷⁴

Internauta: “Persona que *navega* por la Internet”¹⁷⁵

Navegar: Explorar la WWW. Puede ser un sitio web en particular o ir de uno al otro.¹⁷⁶

Plataforma de Foros: Un foro es una herramienta web dinámica que permite la discusión asincrónica de sus usuarios acerca un tema en particular.¹⁷⁷

Plataforma de Chat: Sistema de conversación en línea que permite que dos o más personas se comuniquen simultáneamente y en tiempo real a través de sus teclados.¹⁷⁸

¹⁷⁰ Webopedia. Enciclopedia en línea de términos electrónicos. Sin Fecha. Disponible en: <http://www.webopedia.com/TERM/U/URL.html>

¹⁷¹ URL. Disponible en: <http://help.yahoo.com/help/us/geo/url/>

¹⁷² Webopedia. *Op Cit.* (Traducción propia.)

¹⁷³ Millán, José Antonio. *Op Cit.*

¹⁷⁴ Hakers. Disponible en: <http://www.24horaslibre.com/tecnologia/1055516500.php>

¹⁷⁵ Millán, José Antonio. *La Web en 70 palabras*. 1999-2000. Disponible en: <http://jamillan.com/glosario.htm>

¹⁷⁶ Millán, José Antonio. *Op Cit.*

¹⁷⁷ Terra Empresas. Disponible en: <http://www.terra.com.ve/terraempresas/02b01.html>

Página de Inicio: Conocida en inglés como ‘Home Page’, es la página principal de un sitio web que, por lo general, contiene la mayoría de los directorios e índices que agrupan el resto del contenido del sitio.

Tráfico: Visitas que un sitio web recibe por parte de los usuarios.

WebMaster / Administrador de página: Persona encargada de la administración y/o autor del sitio Web.¹⁷⁹

¹⁷⁸ Glosario Web. Sin Fecha. Disponible en: <http://vulkano.net/vkn/esp/pag/glosario.asp> Glosario Web

¹⁷⁹ Glosario Web. Fecha *Op Cit.*,

BIBLIOGRAFÍA

Amendola, Giandomenico. *La Ciudad Postmoderna*. Madrid: Celeste Ediciones, 1997

Banco Interamericano de Desarrollo (BID). *Portal de Gobierno Electrónico*. Disponible en: <http://www.iadb.org/ict4dev/gov.htm>

Castells, Manuel. *La Galaxia de Internet*. Madrid: Plaza & Janés, 2001.

Castells, Manuel. *La era de la información. Economía, Sociedad y Cultura. Volumen 3*. Madrid: Alianza Editorial, 1998

Centro Nacional de Tecnologías e Información. (CNTI). Sitio Web Oficial. Disponible en: <http://www.cnti.ve/cnti.html>

Cherniack, D. *Interview with Neil Postman 1997*. Disponible en: <http://www.myna.com/~davidck/postman.htm>

Consultores 21. Sitio Web Oficial. Sin Fecha. Disponible en: <http://www.consultores21.com/>

Correa, Juan A. *La Internet como medio de Comunicación Social Interactivo*. 1999. Disponible en la página del periodista digital: <http://members.tripod.com/nuevoperiodismo/p21/indice21.htm>

Cyber Cafés Engines. Disponible en: <http://journalism.arizona.edu/hsonline/javalink.htm>

Datanálisis. Sitio Web Oficial. Sin Fecha. Disponible en: <http://www.datanalisis.com/metodologia.htm>

Datanálisis Indicadores de Penetración y Uso de Internet en Venezuela. 2001.

de Kerckhove, Derrick. *Inteligencias en conexión*. Madrid: Gedisa Editorial, 1999.

Glosario Web. Sin Fecha. Disponible en: <http://vulkano.net/vkn/esp/pag/glosario.asp> Glosario Web

Griffiths, Richard T. *History of the Internet*. Sin Fecha. Disponible en: <http://www.let.leidenuniv.nl/history/ivh/chap2.htm#From%20Internet%20to%20World%20Wide%20Web>

Hakers. Disponible en: <http://www.24horaslibre.com/tecnologia/1055516500.php>

INE. Cuestionario del Censo 2001 de la República Bolivariana de Venezuela. Disponible en: http://www.ine.gov.ve/ine/censo/xiiicenso/cuestionario_censal_2001.pdf

- ISOC. *¿What is the Internet?* Sin Fecha. Disponible en: <http://www.isoc.org/internet/>
- Jarque, Caros M. (2002) *Gobierno Electrónico y Gobernabilidad*. 2002. Disponible en: <http://www.iadb.org/exr/events/e-gp/presentations/14>
- Leiner, Barry M., et al. *A Brief History of the Internet*. Sin Fecha. Disponible en: <http://www.isoc.org/internet/history/brief.shtml>
- Lenihan, Donald *Realigning Governance: From e-Government to e-Democracy*. 2002. Disponible en: http://www.collaborativegovernment.com/site/reports/ktapublication_april2002.pdf
- Mc Luhan M *Understanding Media*. London: Routledge & Kegan Paul, 1964. (Traducción propia.)
- Millán, José Antonio. *La Web en 70 palabras*. 1999-2000. Disponible en: <http://jamillan.com/glosario.htm>
- Mitchell. William. Sin Fecha. *City of Bits. Space, Place, and the Infobahn*. The MIT Press. *Versión Digital*. http://mitpress2.mit.edu/e-books/City_of_Bits/Pulling_Glass/index.html
- Morris, Merryl. Sin Fecha. *The Internet as Mass Medium*. Disponible en: <http://jcmc.huji.ac.il/vol1/issue4/morris.html#Introduction>
- Negroponte, Nicolás. *Ser Digital*. Barcelona: Ediciones B, 2000.
- Norris, Pippa. *Digital Divide*. Cambridge: Cambridge University Press, 2001.
- NUA. *How Many on Line*. Sin Fecha. Disponible en: www.nua.ie/surveys/how_many_online/
- ONU-UPAN. *Benchmarking E-Government: A Global Perspective*. 2001. Disponible en: <http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/un/unpan003984.pdf>
- O'Sullivan, Jeremiah. *La Comunicación Humana*. Caracas: Universidad Católica Andrés Bello (UCAB), 1996.
- Reilly, Katherine. *El papel del ciudadano y de las Organizaciones del Sociedad Civil en el e-gobierno*. Sin Fecha. Disponible en: www.etcvetccc.com
- Reilly, Katherine. *E-governance*. Sin fecha. Disponible en: <http://katherine.reilly.net/e-governance/e-governance.doc>
- República Bolivariana de Venezuela. *Plan Nacional de Tecnologías de la Información (PNTI)* 2001. Disponible en: http://www.venezuelainnovadora.gov.ve/documentos/planes_sectoriales/

Rheingold, Howard. *The Virtual Community*. Sin Fecha. Versión Digital. Disponible en: <http://www.rheingold.com/vc/book/intro.html>

Rogers, E. M. *Communications Technology: The new Media in Society*. New York: New York Free Press., 1986.

Rogers, W'O Okot-Uma. Sin Fecha. *Electronic Government: Reinventing Democracy*. Disponible en: <http://www1.worldbank.org/publicsector/egov/Okot-Uma.pdf>

Tendencias Digitales. *Sitio Web Oficial*. Sin Fecha. Disponible en: http://www.tendenciasdigitales.com/td/tendencias_digitales.htm

Terra Empresas. Disponible en: <http://www.terra.com.ve/terraempresas/02b01.html>

Wikipedea. (Enciclopedia Virtual). *Kranzbergs Laws*. Sin Fecha. Disponible en: <http://www.wikipedia.com/wiki/Kranzbergs+5th+Law+of+Technology>