



Experiencias de participación ciudadana a través de internet en centros de gestión parroquial de Venezuela

*Alfredo Enrique Montilla Godoy** y *Ángel Emiro Páez Moreno***

Resumen

El artículo presenta los resultados finales del proyecto de investigación sobre Gobierno Electrónico inscrito en el Programa de Investigación “Experiencias locales de apropiación tecnológica. Parte II” del Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) de la Universidad del Zulia. El objetivo de la investigación fue analizar la profundidad de la participación ciudadana a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial de la zona occidental-andina de Venezuela (dimensión frente a la pantalla del Gobierno Electrónico¹), considerando cinco niveles: informativo, consultivo, decisión, control y ejecución. La metodología fue cuantitativa de tipo descriptiva. Los resultados indican que hay experiencias de participación ciudadana en

Recibido: Febrero 2009 • Aceptado: Diciembre 2009

* Universidad del Zulia (LUZ), Venezuela. Correo electrónico: montilla.alfredo@gmail.com.

** Universidad del Zulia (LUZ), Venezuela, Coordinador de la Línea de Investigación “Tecnologías de la Información y la Comunicación” del Centro de Investigación de la Comunicación y la Información (CICI) de LUZ. Correo electrónico: aepaemoreno@gmail.com.

- 1 De acuerdo a los planteamientos de Araya (2004), para comprender la complejidad del Gobierno Electrónico como política de Estado basada en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, resulta conveniente recurrir a la metáfora de la pantalla; en ella se plantea que los contenidos y recursos interactivos presentes en los sitios web, los encontramos *en la pantalla*; los ciudadanos o usuarios se ubican *frente a la pantalla*; y la clase política y el talento humano que desarrolla y mantiene los sitios web se encuentra *detrás de la pantalla*.

un nivel incipiente, observándose, fundamentalmente, en los tres primeros niveles: información, consulta, decisión. El nivel de consulta es bajo y no se llega al nivel de control.

Palabras clave: TIC, gobierno electrónico, participación ciudadana, centros de gestión parroquial, telecentros.

Citizen Participation Experiences on the Internet in Venezuelan Parochial Management Centers

Abstract

This article presents the final results of the research project on e-Government in the Research Program “Local experiences of technological appropriation. Part II” at the Research Center of Communication and Information (ICCI), University of Zulia. The objective was to analyze the depth of citizen participation through the Internet at the Parish Management Centers in the western-Andean zone of Venezuela (the dimension facing the Electronic Government screen), considering five levels: information, consultation, decision, control and execution. The quantitative methodology was descriptive. Results indicate that there are incipient citizen participation experiences observed, fundamentally, on the first three levels: information, consultation, decision. The consultation level is low and does not reach the control level.

Key words: ICT, electronic government, citizen participation, parochial management centers, telecenters.

A manera de introducción

El gobierno venezolano ha impulsado desde el año 2001, una serie de iniciativas para permitir a toda la población venezolana (principalmente la más excluida) acceder a Internet y así reducir la brecha digital. El programa Infocentros es la punta de lanza de este proyecto. Dicho plan se apoya en el artículo 110 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999: 21-22), el cual reza que “El Estado reconocerá el interés público de la ciencia, de la tecnología, el conocimiento, la innovación y sus aplicaciones y los servicios de información necesarios

por ser instrumentos fundamentales para el desarrollo económico, social y político del país, así como para la seguridad y soberanía nacional”.

Los Centros de Gestión Parroquial (CGP) son parte de esas iniciativas creadas por el Estado venezolano para el impulso de la participación ciudadana a través de Internet. El programa nace del convenio entre Petróleos de Venezuela Sociedad Anónima (PDVSA), el Consejo Nacional Electoral (CNE) y la Misión Ribas² (proyecto gubernamental de educación diversificada). El plan contempla instalar un CGP en una escuela de cada parroquia venezolana para ser utilizado por los alumnos de los planteles. También tendrán acceso a estas instalaciones, los alumnos de la Misión Ribas, el público en general y las distintas comunidades organizadas de las parroquias (consejos comunales, comités de salud, comités de tierra, comités de electricidad, cooperativas, entre otras).

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

Los CGP pretenden ser un punto de encuentro entre las distintas instituciones gubernamentales y los ciudadanos representados en éstos, a través de Internet y el portal poder21.gob.ve, desde el cual los habitantes de las distintas comunidades venezolanas pueden emitir sugerencias, denuncias o reclamos a las instituciones o a funcionarios públicos.

Para el análisis de la participación ciudadana a través de Internet por parte de los usuarios de los Centros de Gestión Parroquial, tomamos como base para el análisis de los niveles los modelos de Cunill (1991) y Sanhueza (2004) y la teoría empleada en el informe de la Contraloría Social del estado de Guanajuato, México (2006), en el cual se describen los niveles de participación de manera gradual, desde un nivel “informativo” básico y principal, hacia los siguientes niveles, hasta llegar al de

2 Programa social implementado por el Gobierno de Venezuela cuyo objetivo es reinsertar dentro de un sistema educativo y productivo a todas aquellas personas que no culminaron sus estudios de la tercera etapa de educación media y diversificada, para que obtengan su título de bachiller integral avalado por el Ministerio de Educación y Deportes (misionribas.gov.ve).

“ejecución”, el más avanzado en lo que a participación ciudadana se refiere, puesto que es ahí donde existe una autonomía organizativa plena por parte de las comunidades.

1. Referentes teóricos

1.1. Participación ciudadana

La participación ciudadana no escapa a los grandes cambios políticos y sociales causados por el impacto de la posmodernidad y la globalización. Varias definiciones y clasificaciones surgen en torno al término de participación ciudadana. Muchas explican el carácter gradual de la participación, el cual, en mayor o menor medida, puede significar la penetración de la sociedad en pleno en el quehacer político y en la gestión de políticas públicas, que va gradualmente desde una posición meramente contemplativa e informativa, hasta ámbitos de acción en la ejecución de proyectos necesarios para su propio desarrollo.

Para Morales y Méndez (2001:337) la participación, en el ámbito de la ciudadanía, “es un concepto que encierra en su significado la posibilidad de revertir la dependencia y marginalidad de las mayorías que demandan amplitud y el goce de libertades para el ejercicio ciudadano”. Sin embargo, este concepto no está exento de escapar de “posiciones teóricas diferenciadas, contradictorias o radicalmente opuestas”. Hay dos enfoques referidos a esta diversidad de lecturas sobre la participación, una de interpretación “liberal” y otra “radical”. La liberal “se aboca a reformar la estructura de la democracia representativa”, mientras que la radical “busca sustituir la democracia representativa por la denominada democracia participativa”.

El tipo de estrategias de participación adoptadas entre uno u otro grupo hace notar la divergencia entre sus conceptos. En este sentido, “los liberales proponen complementar las estructuras del Gobierno”, mientras que los radicales “proponen contrainstituciones o instituciones paralelas” (Méndez y Morales, 2001:337). Asimismo, la “integración o consenso” prevalece como el modelo de cambio para los liberales, pero para los radicales es el “conflicto”.

Los primeros defienden la integración al proceso legal y gubernamental, y le atribuyen a la participación individual la propiedad de educar a la ciudadanía para la formación del electorado informado; los segundos, promueven una acción directa, aspiran a involucrar grupos de excluidos, a hacer más extensa la movilización y a cuestionar el sistema (Fadda Cori, 1990: 37-38, citado en Méndez y Morales, 2001: 337).

Sanhueza (2004:1) hace una definición de participación ciudadana que parte de los términos que la componen:

“si por participación entendemos el proceso de intervención de individuos y grupos en cuanto sujetos y actores en las decisiones y acciones que los afectan a ellos y a su entorno; y por ciudadanía, la reivindicación de un sujeto de derechos y responsabilidades frente a un determinado poder, la participación ciudadana representa la relación entre Estado y sociedad civil; o más concretamente es la intervención de los particulares en actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales”.

Esta participación, según Sanhueza (2004:2), supone varios niveles que dependerán del grado de interacción entre gobernados y gobernantes:

- **Informativo:** el objetivo es proveer información sobre el tema en cuestión. En este nivel el flujo de información es unidireccional y no existe posibilidad de retroalimentación o negociación directa sobre lo informado.
- **Consultivo:** el objetivo es invitar a personas y grupos a participar de manera activa a través de sus opiniones y sugerencias. Para desarrollar este nivel es necesario generar canales a través de los cuales se recibe la opinión y las posturas respecto a un tema.
- **Resolutivo:** el objetivo es convocar a personas y grupos con posibilidades reales de influir respecto de un tema en específico. Los actores son considerados como ejecutores y/o gestores de programas y/o proyectos sociales para dar respuesta a problemas locales. En esta forma, los actores participan de un proceso de negociación, producto del cual se establecen acuerdos que tienen carácter vinculante y, por lo tanto, inciden en la decisión adoptada.

- **Cogestión:** el objetivo es convocar a actores claves para ser parte de un proceso de toma de decisiones que involucra más de un tema específico. La cogestión se realiza en función de un proceso de gestión amplio. En esta forma de participación, los actores involucrados y la comunidad adquieren destrezas y capacidades, fortalecen sus espacios y organizaciones y actúan con un sentido de identidad y comunidad propio respecto al tema que los convoca. El fortalecimiento de sus organizaciones y trabajo en redes facilita una acción eficiente y orientada al cumplimiento de sus metas y proyectos (Sanhueza, 2004:3).

El nivel informativo, más que ser el primer nivel de participación, es una condición para que ésta exista (Sanhueza, 2004). Muchos autores hacen hincapié en la importancia de que exista un flujo de información accesible y exenta de ruidos entre las instancias gubernamentales y los ciudadanos.

Cunill (1997:57) identifica varias distinciones referidas a los niveles de participación ciudadana. Primero, sostiene que “pudiera adoptarse una distinción similar a la que se utiliza para caracterizar el tipo de acción fundamental que emana de los órganos del Estado”. En relación con esto, hace una diferenciación entre el plano “más estrictamente político” y el plano de la gestión pública. El primero consiste en “la elaboración de las opciones o de las decisiones de interés público, es decir, con las actividades de Gobierno”. Palma (1985:23-24, citado en Cunill, 1991:57-58) establece varios niveles de participación dentro de este sentido político: la macro-participación; la participación de nivel intermedio y la participación de base o micro-participación.

La macro-participación tiene que ver con aquellos procesos “que determinan el orden público (político, social y económico) y respecto de los cuales se invoca el interés general y otros valores de dimensión nacional, siendo determinante la estructura social de poder de la sociedad”. Se trata de decisiones que definen el rumbo de la sociedad en su conjunto. **La “participación de nivel intermedio”** tiene como objeto definir las políticas públicas de alcance “sectorial”, la cual sólo comprometen a un sector de la población, sin influir en el nacional. **La participación de base o micro-participación** está definida como aquella que concierne y afecta “a las materias más cercanas al destino cotidiano de los individuos y los grupos pequeños” (Palma, 1985: 23-24, citado en Cunill, 1991:57-58).

En lo que respecta a los niveles de participación ciudadana, referida al plano de gestión, Cunill (1991:58) explica que es “el que se vincula más estrictamente con la generación de bienes y servicios públicos y con las actividades de apoyo a éstos”. Sostiene que en ese plano entrarían en práctica las distintas modalidades de intervención de individuos o grupos “en el ejercicio de tales funciones públicas, desde la ejecución privada de ellas -vía gestión por contrato o concesión- hasta el asocio de usuarios, terceros o interesados en la gestión de empresas, servicios o programas públicos”. También pueden ejecutarse relaciones de consulta o fiscalización.

La clasificación descrita está remitida a una “macrocontextualización”, la cual para Cunill (1991:58) “puede ser referida a la clásica distinción que atiende al ‘momento’ en que se ubica la participación”. Dicha intervención partiría desde un continuo: el diagnóstico de la situación, la fabricación de las alternativas o decisiones o la formulación de la política, programa o proyecto de desarrollo, atravesando por la fase de ejecución y culminando en las fases de fiscalización y control. Estas fases pueden cruzarse en la práctica, “aunque no totalmente”. En resumen, puede distinguirse entre cuatro fases: consultiva, resolutive, fiscalizadora y en la ejecución.

La participación consultiva y/o asesora consiste en el conocimiento expreso de las voluntades u opiniones manifestadas, las cuales no obligan al sujeto que toma las decisiones. Cunill (1991:58-59) comenta que, “así planteada, ella puede operar en la fase de planificación (sea en el diagnóstico o en la formulación de alternativas), en la fase de decisiones de políticas públicas o bien respecto de la implementación de políticas existentes”. **La participación resolutive y la participación fiscalizadora** tienen como objeto intervenir en el desenvolvimiento de la actividad pública (implica participación decisoria) y, con esto, “tienen un carácter obligante para la organización”. Por último, **la participación en la ejecución** “supone que se toma parte directamente en la realización de una actividad y/o en la prestación de un servicio”.

Para Cunill (1991:59), la participación ciudadana que se desarrolla en el plano político “puede ser consultiva, resolutive o fiscalizadora, aunque no ejecutora, en tanto la implementación de la política pública que se adopte remite de hecho al plano administrativo”. En cambio, en el plano de gestión, la participación ciudadana puede adoptar cualquier nivel, puesto que la intervención popular se puede hacer presente en la con-

sulta o en el abordaje de la ciudadanía en la solución de un problema concreto. Dicha intervención también se puede desarrollar con la participación en la dirección o control de un servicio público; también en su prestación y/o distribución.

Igualmente existe otra clasificación relacionada con el desempeño y la intervención ciudadana, cimentándose en el papel de los sujetos sociales. Ésta se distingue en: información, consulta, poder compartido, poder delegado y control ciudadano. “Las dos últimas modalidades suponen que el Estado cede su poder, al punto que la intervención de los sujetos sociales termina revistiendo un carácter autónomo” (Cunill, 1991:59). Para la autora, esta tipología puede cruzarse con los otros distintos ámbitos o niveles de la participación ciudadana. Asimismo, admite considerar el carácter importante de los sujetos sociales intervinientes y el origen del impulso a la participación, esto, “a fin de obtener un cuadro más integral de las distintas combinaciones que pueden adoptar las modalidades de la participación ciudadana”.

En cuanto al carácter de los sujetos intervinientes, Cunill (1991:60) distingue dos modalidades de participación:

La participación directa: se ejerce sin mediaciones, sea en forma individual o colectiva. Este último tipo se hace patente especialmente en el caso de una consulta popular, mientras que el primero (menos frecuente) puede ilustrarse a través de las conferencias con los interesados directos.

La participación indirecta: supone la intervención de organizaciones que actúan en representación de intereses específicos: desde organizaciones de base, grupos de intereses públicos y grupos de interés u organizaciones intermedias. Las gradaciones a este nivel tienen importancia en el momento de estructurar los canales de participación y evaluar sus alcances.

Por su parte, atendiendo al origen del impulso a la participación, Cunill (1991:60) diferencia entre los siguientes tipos:

La acción ciudadana: iniciada y controlada por los propios sujetos sociales con relación a propósitos que ellos determinan.

La implicación ciudadana: iniciada y controlada por el Estado para mejorar y obtener apoyo para decisiones, programas o servicios.

Otras clasificaciones se han desarrollado para determinar las formas en las que se realiza la participación ciudadana. El informe emanado de la Contraloría Social del estado de Guanajuato, en México, denominado “Programa estatal de Contraloría Social 2005-2006” (2006:23), establece cinco niveles de profundización de la participación ciudadana:

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

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

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

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

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

Para todo sistema democrático, más allá de los niveles de participación, es primordial la existencia de flujos de información que permitan ofrecer una clara rendición de números. Según Valverde (2004), la transparencia, como condición para que exista una democracia sana, consiste en la apertura de cuentas y disposición al alcance de la ciudadanía de to-

das las operaciones que ejecuta el Estado. Esto facilita la revisión de los gastos y operaciones que hace el gobierno por parte de los gobernados, que dejan la información al alcance del análisis popular. “La falta de transparencia es un foco potencial de abuso de poder y corrupción, otorgando discrecionalidad a quien controla, restringe o deliberadamente distorsiona el acceso a información” (Valverde, 2004:1).

Valverde (2004:2) cataloga como clave para la rendición de cuentas, el control y la fiscalización de los recursos públicos. “La fiscalización es el proceso mediante el cual una autoridad vigila el uso de los recursos públicos (ya sean económicos, materiales o humanos), y se evalúan las acciones del gobierno considerando su racionalidad y apego a la ley”. El autor señala que existen diversos dispositivos de control en un sistema de división de poderes. Cataloga al control como elemento clave a la hora de fiscalizar.

La transparencia y la rendición de cuentas son dos armas poderosas en contra de la corrupción, “pues permiten exponerla y tomar las medidas necesarias para ir eliminando gradualmente” (Valverde, 2004:2). Sanhueza (2004:5) enumera las ventajas que ofrece la participación ciudadana, las cuales pueden aplicarse al fenómeno democrático como medida de mejora de la transparencia y la rendición de cuenta:

- Las personas o grupos que participan aportan ideas, opiniones y recursos que sirven para mejorar o complementar la propuesta sometida a discusión.
- El proceso de toma de decisiones se hace más transparente, en la medida que más personas están involucradas y tienen acceso a la información disponible.
- El involucrar a otros actores los hace más responsables de sus derechos y obligaciones frente al proceso.
- Sirve para canalizar la entrega de información a personas y grupos interesados.
- Otorga legitimidad al proceso y a la institución pública o privada que lo está impulsando.
- Promueve la adhesión a la propuesta en cuestión por parte de las personas que han participado.
- Promueve el que las personas realicen un seguimiento a la propuesta resultante para animar o supervisar su concreción.

Para esta investigación, adoptamos la idea de que la participación ciudadana a través de Internet es un vehículo capaz de potenciar la democracia participativa y directa ya que, sin intermediarios de ningún tipo, los ciudadanos pueden comunicarse entre sí y con el gobierno, es decir, puede haber reciprocidad; sin descartar procesos de escrutinio y consulta pública a través de la red, no como sustitutivo de las prácticas políticas corrientes, pero sí como complemento que no sólo ayude a mejorar el proceso democrático, sino a repensarlo por medio de la interactividad y la participación.

1.2. Las TIC y su repercusión en los procesos políticos

Desde su aparición, los medios de comunicación social han fungido como herramientas de dominación y persuasión con la finalidad de inclinar la balanza del poder hacia los grupos que los utilizan. La propaganda, mediante medios escritos o audiovisuales, ha desempeñado un papel determinante en el desenvolvimiento de los conflictos políticos o bélicos desarrollados a lo largo de la humanidad.

La comunicación, entre los grupos sociales que influyen en la sociedad, toman una importancia sin precedentes con el nacimiento de los estados democráticos y su preponderante inclinación a la defensa de los derechos civiles y la libertad de opinión y prensa.

Con el advenimiento de las tecnologías de la información y la comunicación, las herramientas de comunicación e información representan un papel más protagónico en los procesos de interacción entre los diferentes sectores de la sociedad, diversificando las maneras de intercambiar mensajes, incluso en tiempo real y a través de las fronteras de las naciones.

Para Castells (2001:187), Internet desempeña un papel importante en la transmisión de valores morales y principios y se ha constituido como un instrumento emisor y receptor de mensajes con carga política. “Internet ofrece un potencial extraordinario para la expresión de los derechos del ciudadano y para la comunicación de los valores humanos. Desde luego, no puede sustituir al cambio social o a la reforma política”.

A través de bases de datos colocadas en Internet, los gobiernos pueden almacenar documentos oficiales e informaciones no confidenciales. De igual forma, por medio de la interactividad, los ciudadanos pueden expresar sus ideas y opiniones con respecto a diversos temas,

además de poder solicitar información a sus representantes e instarlos a que les respondan en el menor tiempo posible. “En lugar de que el Gobierno vigile a las personas, la gente podría vigilar a su Gobierno, algo a lo que deberían tener derecho, ya que en teoría el poder reside en el pueblo” (Castells, 2001:177).

A pesar de los aportes ofrecidos por Internet, esta herramienta no es bien aprovechada por los políticos de la mayoría de los países, según comenta Castells (2001:177). En este sentido, el autor sostiene que la red de redes muchas veces es usada simplemente como un “tablón de anuncios electrónico para publicar su información, sin realizar un verdadero esfuerzo de interacción real”. Con la posible excepción de las democracias escandinavas, la mayor parte de los estudios o informes sobre gobiernos señalan un panorama negativo en lo que a utilización de Internet se refiere.

El eventual acercamiento entre muchos políticos parlamentarios con sus representados no se concreta, en el hecho de que muchos cuentan con sitios web, “pero no les prestan demasiada atención, ni en el diseño ni en las respuestas a las peticiones de los ciudadanos” (Castells, 2001:178).

En muchos casos, los mensajes emitidos por los ciudadanos son respondidos por los empleados de aquellos políticos que hacen vida en la World Wide Web. En el año 2000, en las páginas web de los legisladores británicos “se invitaba a los ciudadanos a dirigirse a ellos mediante correo ordinario y se les advertía de que tardarían por lo menos una semana en responder”. Igualmente señaló que un sondeo informal elaborado por el Instituto de Asuntos Económicos del Reino Unido (Institute of Economic Affairs) de noviembre de 2000, comunicaba que el diseño y mantenimiento de los sitios web de 97 miembros de la Cámara de los Comunes “dejaba mucho que desear y daban muestras de un grado de abandono considerable” (Castells, 2001:178).

Alonso-Gutiérrez (2007) hace mención a la eficacia proporcionada de coordinar actividades políticas por medio de Internet. En relación con la logística en este tipo de eventos, Ron Paul demostró que a través de los portales digitales se pueden organizar actividades electorales, a petición de sus seguidores a través de la sección política de Eventful (eventful.com), un sitio dedicado a encontrar o compartir actos de todo tipo.

También existen experiencias “de abajo hacia arriba” en la utilización de las herramientas telemáticas para organizar movimientos u ac-

ciones políticas. Internet constituye un canal horizontal, no controlado, de información y comunicación “de uno a otro y de uno a muchos” (Castells, 2001:180). Entre los políticos, el uso de la herramienta es bastante limitado, no así para los periodistas independientes, activistas políticos y “gente de todas clases”, cuya utilidad va incrementándose como canal de difusión de información política y rumores.

Muchos elementos de la democracia participativa pueden ser potenciados gracias a la ayuda de la telemática, acercando el Estado a la sociedad y rompiendo los filtros que significan “esas mediaciones” de la política, en la figura de unos partidos políticos que no satisfacen las necesidades de la población en su conjunto, debido a que los intereses económicos tienen más poder de influencia en las esferas públicas que la misma voluntad popular y las formas institucionalizadas de hacer política.

Internet pasa a ser una herramienta más cultural que tecnológica. Así se estaría en presencia de “un instrumento de comunicación horizontal, global, libre y no controlable”. Castells (2002:4) comenta que con eso no se está diciendo que no hay tecnología en Internet: “naturalmente hay tecnología informática, pero esa tecnología ya no es un protocolo de comunicación. Si bien existen muchas formas de hacer protocolos de comunicación, hay muy pocas de hacer comunicación informática”.

Internet, como herramienta que potencia las capacidades humanas, no sólo es catalogada por Castells (2002:6) como “la cultura de la libertad, la interacción y la participación expresada tecnológicamente”, sino como:

La idea de que estamos en una sociedad con capacidad autónoma de creación cultural, de que los sistemas de controles burocráticos que existían se están disolviendo en gran medida, de que la plataforma tecnológica existe para que la autonomía cultural y social tenga capacidad de maniobra, es una idea que se organizó tecnológicamente, pero que nace de una serie de culturas que, en su interacción histórica, crearon esa plataforma de innovación, Internet, y que representan los intentos de innovación en la economía, de autodeterminación cultural y, en cierto modo, de reconcretización en lo político (Castells, 2002:6).

La red de redes establece y crea una nueva plataforma cultural en la sociedad que pasa a reflejar la expresión de la sociedad civil misma, en la

que, además, se rompen los marcos institucionales de la cultura y el arte oficiales (Castells, 2002).

Es necesario analizar el papel que pueden desempeñar las TIC en la reducción de las desigualdades sociales, educativas y políticas existentes en las democracias latinoamericanas y más específicamente en Venezuela. La posibilidad de que exista participación ciudadana a través de las TIC no debe ser rechazada. En una sociedad desigual como la venezolana, las TIC pueden desempeñar un papel importante que aminore esas disparidades.

En el contexto político latinoamericano, Internet puede ser una herramienta capaz de incorporar a los hombres y mujeres (quizás no a todos en corto plazo) a un proceso democrático más directo, en el que la participación se traduzca en un factor de presión hacia los entes gubernamentales y en una mayor influencia en la toma de decisiones de los gobernantes.

Strikovsky (2000:5) asevera que si bien la política no será sustituida por la participación ciudadana a través de las redes, éstas fomentarán el desarrollo de una democracia más participativa, “ya que los sondeos de opinión, e incluso formas más institucionalizadas de la expresión de la voluntad popular como la consulta pública, el plebiscito o el referendo podrían facilitarse considerablemente”. También conciente la posibilidad de que en el futuro la autopista de la información sea un escenario de consenso social, donde los ciudadanos debatirán asuntos públicos diversos.

Metodología

El presente estudio, de tipo exploratorio-descriptivo, midió la participación ciudadana a través de Internet en ocho Centros Telemáticos de Gestión Parroquial. La investigación es descriptiva porque explica cómo los usuarios de diversas comunidades utilizan las herramientas telemáticas, haciendo énfasis en la manera en que ejercen la ciudadanía, es decir, llevan a la práctica sus deberes y reclaman sus derechos como venezolanos ante el Estado, interactuando con los sitios web gubernamentales y no gubernamentales, procesos que podrían permitir una mayor presencia democrática en la red por parte de los venezolanos y venezolanas.

En este trabajo se analizó la participación ciudadana en los CGP que funcionan en la región occidental-andina de Venezuela. Los estados que constituyen esa zona geográfica de este país son Falcón, Lara, Méri-

da, Táchira, Trujillo y Zulia. Sin embargo, para el cumplimiento de los objetivos trazados en esta investigación, era necesario abarcar los CGP que hubiesen registrado un funcionamiento continuo de Internet por parte de sus visitantes. Se descartaron los CGP ubicados en los estados Lara, Mérida y Falcón, por no contar con la herramienta Internet, y se procedió a visitar ocho CGP de los estados Táchira, Trujillo y Zulia.

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

En el estado Táchira se visitaron seis Centros de Gestión Parroquial, los cuales están ubicados en la Escuela Bolivariana Judith Vivas de Suárez, de la parroquia Colón del municipio Ayacucho; en la Escuela Bolivariana Sánchez Carrero de la parroquia Pregonero, municipio Uribante; en la Escuela Bolivariana Laguna de García de la parroquia Juan Pablo Peñaloza, municipio Uribante; en la Escuela Estatal Juan Germán Rocio de la parroquia Juan Germán Rocio, del municipio Independencia; en la Escuela Bolivariana Feliciano Montenegro, de la parroquia Cipriano Castro en el municipio Libertad y en la Unidad Educativa Salías y Landaeta, de la parroquia San Sebastián del municipio San Cristóbal.

En los otros dos estados restantes, Zulia y Trujillo, sólo funcionaban los CGP piloto de cada estado, abiertos al público desde los meses de enero y febrero de 2006. En el caso del Zulia, es el ubicado en la Unidad Educativa Jesús Enrique Lossada, de la parroquia Cristo de Aranza, en el municipio Maracaibo; mientras que el del estado Trujillo está localizado

en la Escuela Bolivariana Monseñor Lucas Guillermo Castillo, de la parroquia Mercedes Díaz, del municipio Valera.

La población de este estudio estuvo conformada por los usuarios que asisten de manera periódica a los CGP, de nacionalidad venezolana y mayores de edad. Este criterio se hizo para que las personas objeto de la investigación contarán con el perfil más cercano de alguien que va a discernir sobre asuntos político-participativos en Internet. Se buscó trabajar con usuarios que estuvieran familiarizados con el centro, su visión y las herramientas que él ofrece para practicar la participación ciudadana a través de Internet.

Para llevar a cabo la recolección de los datos y medir las variables, se procedió a utilizar como instrumento el cuestionario. El cuestionario contiene preguntas cerradas y abiertas que sirven para conocer el impacto del proyecto de apertura de los CGP ubicados en las distintas parroquias, así como los beneficios que ofrecen a los vecinos de las comunidades organizadas que hacen vida en estos espacios.

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

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

Discusión de resultados

A continuación presentamos los hallazgos más relevantes luego de la aplicación del instrumento que permitió medir participación ciudadana en los Centros de Gestión Parroquial (CGP) de la zona occidental-andina de Venezuela, considerando cinco niveles: informativo, consultivo, decisión, control y ejecución.

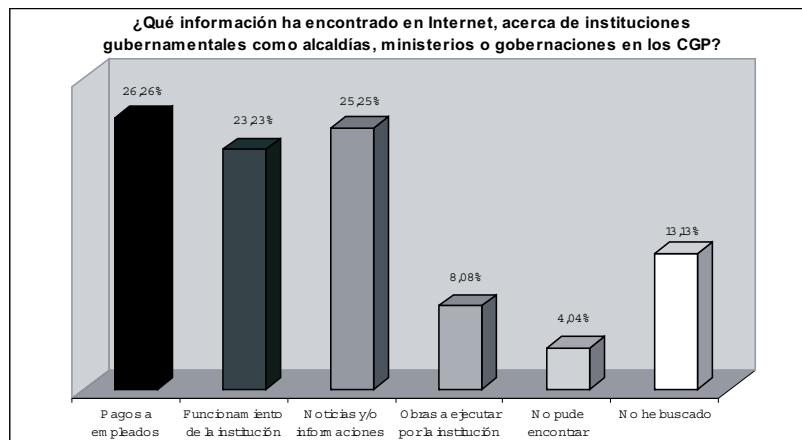
a) Nivel informativo

El instrumento de medición comprobó que Internet es un medio útil para la obtención de información relacionada con leyes, decretos ó reglamentos venezolanos (incluidos la Constitución Nacional). De los ciudadanos entrevistados, 66,66% afirmó haber encontrado información sobre las leyes venezolanas, a través de la red digital.

Si la información, más allá de ser el primer nivel de participación ciudadana, representa un requisito para que ésta se realice, pues se comprobó que a través de Internet en los Centros de Gestión Parroquial, se pueden encontrar datos sobre todo lo relacionado con instituciones públicas, que facilita a las comunidades y ciudadanos el conocimiento sobre el estado de los pagos a los empleados de éstas, así como su funcionamiento y las obras que emprenden (Sanhueza, 2004). La publicación de estos datos permite a los usuarios trascender a otros niveles de participación, como la decisión, el control o la ejecución (como se observará más adelante). Es importante especificar que la mayor parte de los usuarios encontró la información buscada, mientras un porcentaje de sólo 4,04% no logró hallarla (Gráfico 1).

De las personas que consiguieron información sobre instituciones gubernamentales, la mayoría (41%) logró hacerlo a través de sitios digi-

Gráfico 1
Tipo de información sobre instituciones

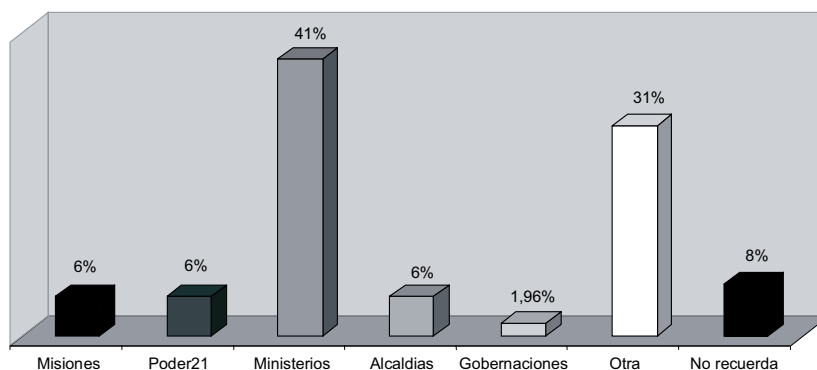


Fuente: Páez y Montilla, 2009.

tales de los ministerios e indicaron que estos portales ofrecen recursos útiles para sus usuarios. Las otras páginas consultadas por los usuarios fueron Poder21 (6%), Misiones (6%), Alcaldías (6%), Gobernaciones (1,96%) y Otras (31%). El 8% de los entrevistados afirmó no recordar en cuál página logró obtener información sobre instituciones gubernamentales tradicionales (Gráfico 2).

Gráfico 2
Páginas con información sobre instituciones

De haber encontrado información sobre instituciones, diga por medio de cuál página usted lo hizo :

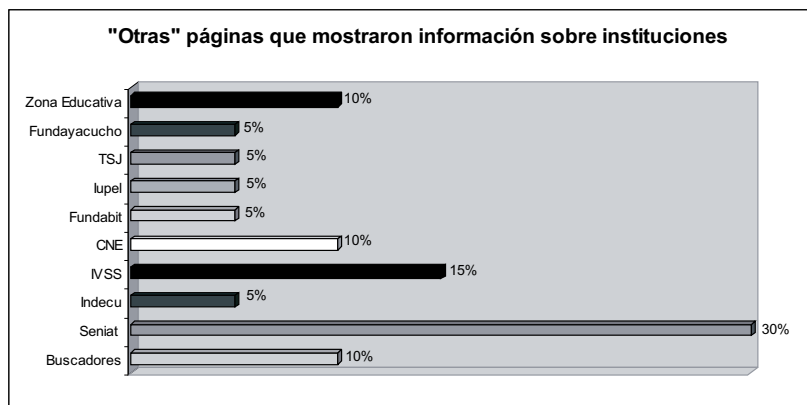


Fuente: Páez y Montilla, 2009.

En el Gráfico 3 observamos que quienes afirmaron haber obtenido información a través de “otras” páginas, la mayoría (30%) dijo haberlo hecho por medio del sitio web del Seniat y 15% en la del Instituto Venezolano de Seguro Social (IVSS). También nombraron los sitios digitales de la Zona Educativa (10%), el Consejo Nacional Electoral ó CNE (10%), Fundayacucho (5%), Tribunal Supremo de Justicia ó TSJ (5%), Iupel (5%), Fundabit (5%), Indecu (5%) y los buscadores como Google y Altavista (10%).

Si bien, en cuanto a los funcionarios públicos y políticos, Castells (2001:178) comenta que los medios tradicionales como la radio, la prensa y la televisión, siguen siendo los canales más importantes por ajustarse mejor “al modelo de comunicación de uno-a-muchos que sigue siendo la norma en la política”, Internet demuestra la capacidad que tiene para ofrecer información personalizada y ajustada a los requerimientos de los usuarios, por lo menos en lo que a gestión y procesos administrativos se refiere.

Gráfico 3
Sitios web nombrados por los usuarios



Fuente: Páez y Montilla, 2009.

En la diversidad de páginas web consultadas por los usuarios, se encontraron datos sobre las noticias e informaciones referentes a las instituciones públicas. También se ubicaron datos sobre el pago a los empleados de las instituciones públicas y las obras que se ejecutarán en las distintas localidades por parte de los organismos gubernamentales, lo que indica que Internet se caracteriza por ofrecer información más individualizada.

En el caso de las Misiones del gobierno nacional, Internet funge como fuente de información disponible para los interesados en contactar estos programas nacionales, tanto en el mundo físico como en el virtual. En este sentido, los visitantes de los CGP investigaron números telefónicos (10,50%), correos electrónicos (10,90%) y direcciones (3,63%).

Tal como indica la Comunidad Virtual Mística (2002:8), Internet puede potenciar las actividades del desarrollo humano ya existentes, gracias a sus recursos interactivos y sus capacidades para “facilitar, mejorar, agilizar los procesos que se están desarrollando en los países, comunidades, organizaciones y regiones, tendientes a mejorar las condiciones de vida de la mayoría de los pobladores”.

Por medio de Internet, se vuelve más fácil ubicar instituciones como las Misiones, bien sea a través correos electrónicos o gracias a la

publicación de las direcciones de las oficinas. El 25,43% de los usuarios consultados encontró teléfonos, correos electrónicos y direcciones. El nivel información se ve reforzada gracias a la publicación de estos datos necesarios para la población.

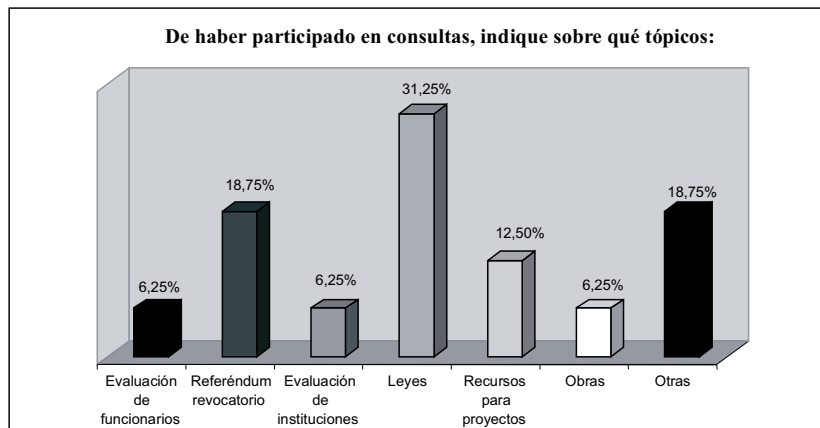
b) Nivel de consulta

La disposición de herramientas de consulta en la web, si bien no abarca a un público masa, de por sí significa una innovación en lo político y tecnológico, ya que se está aprovechando Internet para mejorar algunos procedimientos importantes para la democracia (aunque estos sondeos o valoraciones no tengan carácter vinculante en la decisión final). Es importante que 22,20% de los usuarios de los CGP, haya podido expresar sus opiniones sobre diversos temas, que fueron percibidos por los gobernantes e instituciones a través de un medio que goza de la inmediatez característica de Internet. Tal afirmación encuentra sustento en la Contraloría Social del estado de Guanajuato (2006:2), a través de su informe, el cual señala que este nivel representa para los usuarios “el derecho a ser consultados, todos aquellos que pueden resultar afectados (directa o indirectamente) por una decisión gubernamental”.

Como indica Sanhueza (2004:3), “para desarrollar este nivel es necesario generar canales a través de los cuales se recibe la opinión y posturas respecto a un tema”. Los resultados alcanzados por medio del instrumento de medición comprueban que a través de Internet se pueden desarrollar herramientas como foros, encuestas y correos electrónicos, las cuales tienen características diferentes, pero de igual forma pueden ser utilizadas por parte de los entes gubernamentales para conocer las opiniones de los ciudadanos.

Las consultas hechas a los usuarios a través de Internet en los CGP, fueron mayormente en relación a leyes (incluida la Constitución Nacional) (31,25%), seguida de referéndum revocatorio (18,75%), recursos para proyectos (12,50%), obras (6,25%), evaluación de funcionarios (6,25%) y evaluación de instituciones (6,25%). Asimismo, el 18,75% de los usuarios identificó “otras” opciones no incluidas en el instrumento de medición, como el aborto y los asuntos relacionados con la universidad. Muchos de estos temas sometidos a consulta a través de Internet, son de gran interés para la población venezolana y cuentan con resonancia en los medios de comunicación social (Gráfico 4).

Gráfico 4
Características de las consultas



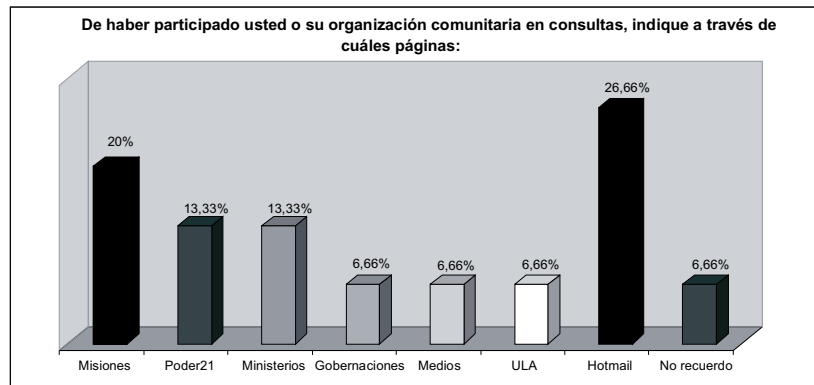
Fuente: Páez y Montilla, 2009.

Hay que resaltar la presencia de páginas gubernamentales, con herramientas de consulta a la población sobre determinados tópicos de interés social, en la cual los portales de las Misiones son quienes las encabezan según lo aportado por los usuarios de los CGP, con 20%, seguido de Poder21 y los sitios web de los ministerios con 13,33% cada una. Las gobernaciones, los medios de comunicación y la Universidad de Los Andes también figuran en la lista con 6,66% de usuarios cada una (Gráfico 5).

Es destacable el acercamiento existente entre los portales de las Misiones y la población que visita los CGP, cuyo gran porcentaje está vinculado a estos programas sociales. Las Misiones, a pesar de estar dirigidas a la población del país menos propicias para utilizar Internet, mantiene a través de sus sitios web, servicios de información y consulta (así como otros que veremos a continuación). De igual manera, los sitios de Internet de Poder21 y los ministerios vuelven a figurar en la lista con un porcentaje más alto que el de otras instituciones.

En este sentido, Poder21 cumple con su rol de promover la participación ciudadana por medio de la consulta, mientras que “ministerios” vuelve a hacerse presente en la lista de los usuarios que recurrieron a algún servicio de consulta.

Gráfico 5
Sitios web en las cuales se realizaron consultas



Fuente: Páez y Montilla, 2009.

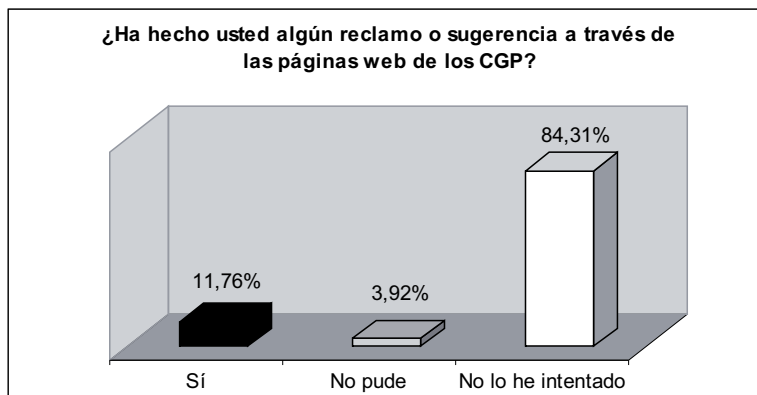
Sería importante que más instituciones figuraran en la lista de portales que consultan a sus usuarios, práctica necesaria para que los ciudadanos puedan expresar sus ideas sobre diversos asuntos. Por el sector universitario, sólo la Universidad de Los Andes (ULA) fue nombrada, mientras que no hubo ningún portal proveniente de alcaldías.

c) Nivel decisión

La gran mayoría (84,31%) no intentó realizar reclamos o sugerencias (Gráfico 6). El nivel decisión, según el informe de la Secretaría de la Gestión Pública del estado de Guanajuato (2006:9), es interpretado como “el derecho de participar en la formación final de la voluntad que determinara un curso de acción específico”, la cual se ve reflejada en las opciones de los ciudadanos en criticar y/o sugerir acciones o propuestas para mejorar asuntos que repercuten en su comunidad.

El 15,68% de ciudadanos que tuvo la intención de realizar reclamos o sugerencias a través de Internet en los CGP, ve en esta tecnología una posibilidad para hacer valer sus derechos. Casi 4% de los usuarios no pudo realizar estos reclamos y sugerencias, lo que implica una revisión en la capacidad de los portales y la conexión a Internet de los CGP para mejorar este servicio, así como la asesoría dentro de estos espacios.

Gráfico 6
Reclamos y sugerencias



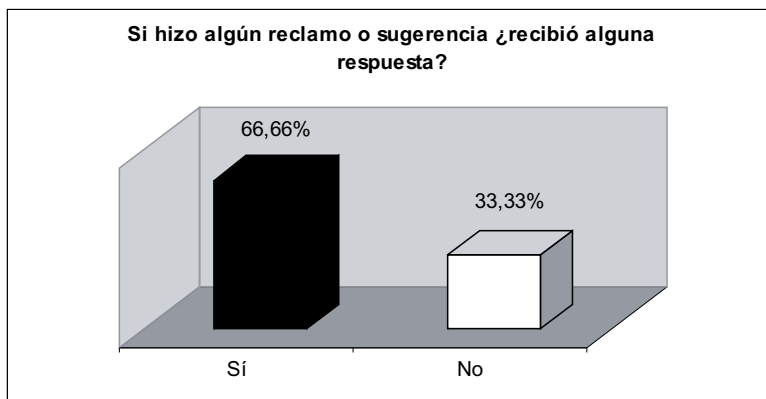
Fuente: Páez y Montilla, 2009.

De quienes respondieron positivamente a la pregunta “¿Ha hecho usted algún reclamo o sugerencia a través de las páginas web de los CGP?”, 66,66% recibió respuesta por parte de los organismos gubernamentales, lo cual significa que hay un porcentaje de los prestadores de este servicio que consideran trascendente el intercambio de mensajes con las personas en el derecho que éstas tienen para ejercer reclamos o sugerencias a los funcionarios e instituciones públicas (ver Gráfico 7).

Aunque 33,33% de los usuarios no haya recibido respuesta a sus reclamos o sugerencias, el hecho de que la mayoría haya recibido un *feed back* de los organismos a los cuales se comunicó, sugiere que hay una participación ciudadana activa en Internet a través de los CGP y con apoyo en las instituciones gubernamentales.

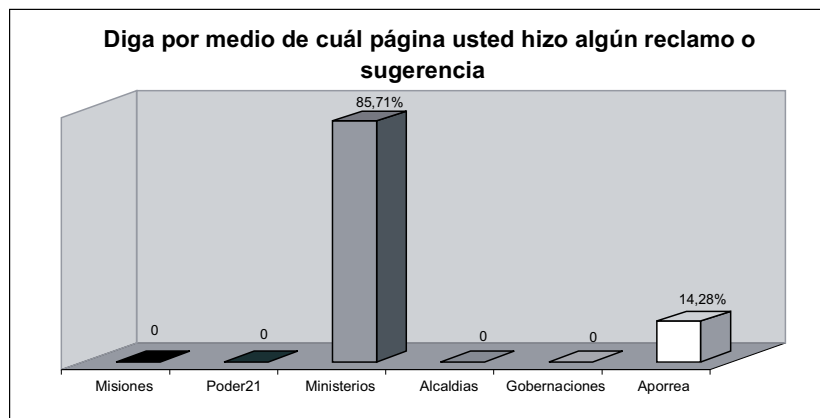
El alto porcentaje de usuarios trabajadores del plantel donde funcionan los CGP, puede incidir en que 85,71% de los reclamos y sugerencias efectuados, haya sido a través de los portales web de los ministerios (siendo los de trabajo y educación los más nombrados). Otro sitio web por medio del cual se realizó este tipo de operaciones fue Aporrea.org (14,28%). La ausencia de otros portales que figuren como canales para reclamos y sugerencias por parte de las comunidades, sugieren la necesidad de revisar cuántas páginas realmente ofrecen este servicio tan necesario para fortalecer la participación ciudadana a través de Internet (Gráfico 8).

Gráfico 7
Respuestas de organismos gubernamentales



Fuente: Páez y Montilla, 2009.

Gráfico 8
Sitios web con servicios de reclamos y sugerencias



Fuente: Páez y Montilla, 2009.

Los sitios digitales de las Misiones, alcaldías y gobernaciones están ausentes de estas prácticas, según revela el instrumento de medición, lo cual debe dar pie a futuras investigaciones, porque se trata de instituciones cuyo vínculo con los ciudadanos es inmediato.

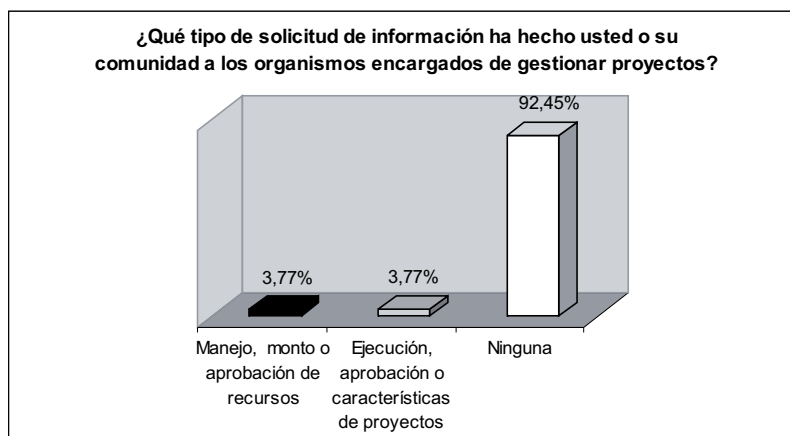
La alta presencia en los CGP, por parte de estudiantes y facilitadores de las Misiones sociales (ambos engloban 37,31% de la población) implementadas por el Gobierno nacional, sin duda implica en que 37,25% de los usuarios de Internet en estos espacios haya intentado inscribirse en alguno de estos programas sociales a través de la red de redes. 31,37% de los usuarios entrevistados dijo haberse inscrito, mientras que 5,88% no pudo terminar la operación, lo cual evidencia nuevamente la necesidad de revisar la calidad de las herramientas humanas y tecnológicas para la consecución de estos objetivos por parte de los ciudadanos. 62,74% de quienes usan Internet en los CGP admitió no haber intentado inscribirse en alguna misión utilizando la herramienta tecnológica.

d) Nivel control

A la pregunta “¿Qué solicitud de información ha hecho usted o su comunidad a los organismos encargados de gestionar proyectos?, el 3,77% de los usuarios afirmó haber pedido datos sobre el manejo, monto o aprobación de recursos, mientras que otro 3,77% respondió Sí, en relación a la ejecución, aprobación o características de proyectos. El 92,45% de los consultados dijo que no realizó ninguna solicitud de información (Gráfico 9).

Según Castells (2002:177), gracias a la interactividad característica de Internet, los ciudadanos pueden expresar sus ideas y opiniones con

Gráfico 9
Solicitud de información a las instituciones



Fuente: Páez y Montilla, 2009.

respecto a diversos temas; además, pueden solicitar información a sus representados e instarlos a que les respondan al menor tiempo posible. “En lugar de que el Gobierno vigile a las personas, la gente podría vigilar a su Gobierno, algo a lo que deberían tener derecho, ya que en teoría el poder reside en el pueblo”. A pesar de las herramientas interactivas con las que cuenta Internet, sólo 7,54% de los usuarios de los CGP solicitó a las instituciones públicas, información sobre recursos y proyectos.

El control, según la Secretaria de la Gestión Pública del estado de Guanajuato (2006:9), es “el derecho de los ciudadanos a ejercer acciones de fiscalización social sobre la gestión pública”. En este sentido, la iniciativa de las personas es imprescindible para que se desarrolle este nivel, y los grados de corrupción sean combatidos en el marco de una democracia sana.

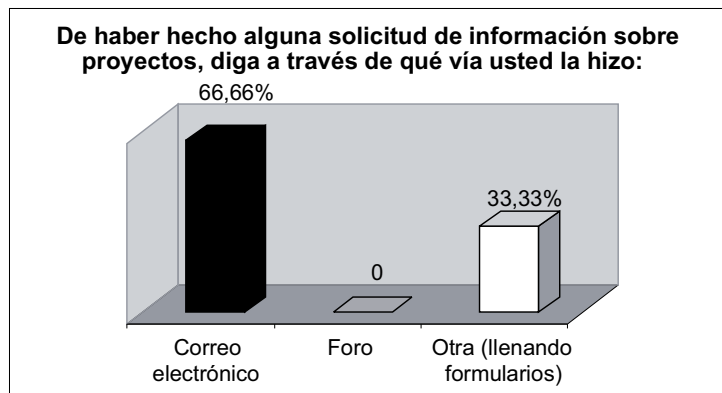
Según Valverde (2004:2), “la fiscalización es el proceso mediante el cual una autoridad vigila el uso de los recursos públicos (ya sean económicos, materiales o humanos), y se evalúan las acciones del Gobierno considerando su racionalidad y apego a la ley”. Sin vigilancia ni exigencia de cuentas e informaciones, no puede haber una participación a nivel del control acorde con las exigencias de las comunidades latinoamericanas.

El 7,54% de los usuarios que solicitaron información sobre recursos y proyectos, realizó sus tareas, en su mayoría, a través de correos electrónicos (66,66%), mientras que 33,33% lo hizo a través de formularios. En ningún caso el foro constituyó una vía para solicitar datos de esta índole (Gráfico 10).

La mitad de los usuarios que pidió información sobre recursos y proyectos, recibió respuestas por parte de las instituciones gubernamentales (ver Gráfico 11). Según la Secretaría de la Gestión Pública del estado de Guanajuato (2006:9), para concretar el proceso de fiscalización social en las comunidades, “se requiere también de mecanismos que permitan la verificación del cumplimiento de la decisión adoptada”.

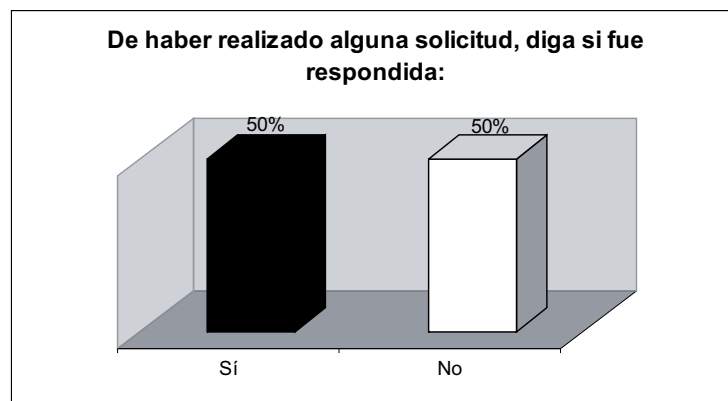
Mientras las autoridades no respondan plenamente a las solicitudes de las comunidades organizadas, no se podrá hablar de una participación ciudadana plena a través de Internet en el nivel del control, ya que la población no tendrá pistas con las cuales saber de qué manera son desarrollados los proyectos y ejecutados los recursos. Sin embargo, significa una innovación en el uso de la tecnología en Venezuela, el que se desarrolle este tipo de actividades a través de Internet en los CGP.

Gráfico 10
Medios utilizados para formular solicitudes



Fuente: Páez y Montilla, 2009.

Gráfico 11
Respuesta a solicitudes



Fuente: Páez y Montilla, 2009.

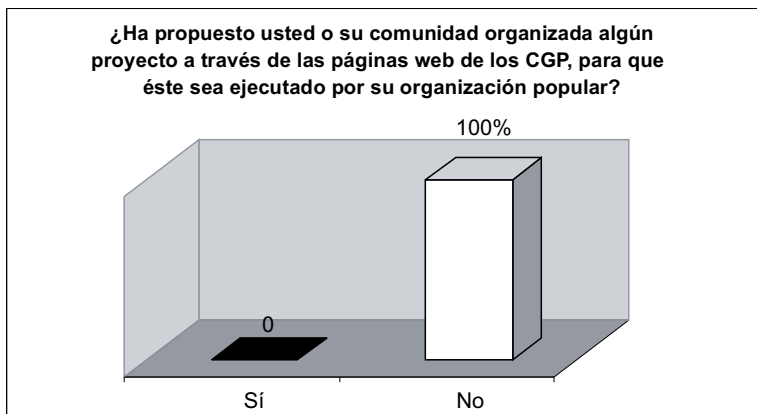
Si no se responden las denuncias de la comunidad, no sólo serán ignoradas las observaciones de los ciudadanos como contralores sociales, sino que se estarán encubriendo los vicios propios de una democracia defectuosa. “La falta de transparencia es un foco potencial de abuso de poder y corrupción, otorgando discrecionalidad a quien

controla, restringe o deliberadamente distorsiona el acceso a información” (Valverde, 2004:1).

e) Nivel ejecución

La pregunta ¿Ha propuesto usted o su comunidad organizada algún proyecto a través de las páginas web de los CGP, para que éste sea ejecutado por su organización popular?, demostró que ningún usuario de los ocho CGP estudiados llevó a cabo esta idea. De haberse propuesto y aprobado algún proyecto comunitario a través de Internet, se estaría en presencia de una participación ciudadana al nivel de ejecución por parte de una comunidad organizada, lo cual significaría la delegación de poder por parte del Gobierno hacia la ciudadanía. También habría sido novedoso que un proceso como éste se hubiese desenvuelto a través de la red (Gráfico 12).

Gráfico 12
Proyectos propuestos y ejecutados por las comunidades



Fuente: Páez y Montilla, 2009.

La Contraloría Social del estado de Guanajuato (2006:9), establece que el nivel ejecución existe cuando “proviene de un proceso de formación de voluntad concertado, mediante los niveles anteriores”. Es ahí cuando se produce un salto cualitativo importante en la plenitud de la participación, porque se trata de proyectos y decisiones tamizados por la opinión ciudadana. Para que esto suceda, hace falta en primer lugar la iniciativa ciudadana que promueva y diseñe el proyecto. Posteriormente,

el Estado, a través de cualquiera de sus instancias locales, regionales o nacionales, tendría que aprobarlo y financiarlo.

Cunill (1991:58-59), indica que las comunidades tienen un papel mucho más protagónico en el nivel de ejecución, ya que cumple funciones de gestión: “supone que se toma parte directamente en la realización de una actividad y/o en la prestación de un servicio”. Las cifras arrojadas por el instrumento de medición, determinaron que aún falta un largo camino por recorrer para que la participación ciudadana alcance un nivel de ejecución, por lo menos a través de Internet en los CGP.

Consideraciones finales

El análisis de los resultados mostró el bajo nivel de participación ciudadana desarrollado por los usuarios de los CGP, espacios creados por PDVSA, la Misión Ribas y el CNE para impulsar la participación ciudadana. Aunque no de manera determinante, de los cinco niveles de participación ciudadana categorizados, se identifican cuatro: informativo, consultivo, decisión y control.

Durante este estudio efectuado en la zona occidental-andina de Venezuela, la mayoría de los usuarios fueron mujeres solteras con 31 años, de escolaridad diversificada o universitaria y con vocación al trabajo comunitario. De los ciudadanos consultados, un gran porcentaje interviene en mayor o menor medida en los asuntos locales de sus respectivas poblaciones, por pertenecer a los consejos comunales, las cooperativas y las Misiones del Gobierno nacional. Es destacable que estas personas vinculadas a organizaciones que hacen vida local, asistan a los CGP, cuyas aulas equipadas con computadoras conectadas a Internet, permiten desarrollar diversas actividades educativas, económicas, políticas.

Sin embargo, el hecho de que exista una participación ciudadana tan baja, denota la poca efectividad del programa gubernamental. Para el cumplimiento de sus objetivos, es crucial evaluar y profundizar el impacto de este proyecto más allá del mero equipamiento y la disposición del espacio, pero también debe incentivarse su uso a través de diversas vías. Actualmente los operadores y facilitadores de la misión Ribas son quienes están encargados de fomentar en los visitantes de los CGP, la participación en torno al ejercicio de la ciudadanía, es decir, el reclamo de sus derechos, la demanda de mejores servicios, la propuesta de pro-

yectos y la exigencia de rendición de cuentas por parte de las autoridades, apoyándose para todo esto en la utilización de Internet.

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

En contraste, el nivel consultivo, dependiente de la iniciativa gubernamental para la facilitación de opciones de consulta a la población, estuvo subutilizado. Se observaron muy pocos casos en los cuales la consulta estuvo dirigida de manera personalizada y especificada hacia ámbitos de materia local, cuyo impacto en la comunidad fuera inmediato. A pesar de que 77,77% de las personas entrevistadas no fueron partícipes en este modo de interacción entre el Gobierno y sus gobernados, se demostró que a través de diversas herramientas interactivas, como las encuestas, los foros y el correo electrónico, se realizaron consultas, que si evolucionan en Venezuela, en un futuro se pueden traducir en amplios sondeos (vinculantes o no) sobre asuntos de gran importancia para el rumbo político o social de una localidad, estado o el mismo país.

Es menester recordar que en los años noventa se efectuaron reformas en los estados latinoamericanos, conducentes a ampliar “lo público”, otorgando a la sociedad herramientas para ejercer la democracia participativa a través de la iniciativa popular, los referéndums, la revocatoria de mandato y las consultas populares. En la actualidad, con la ayuda de Internet y con el accionar necesario para garantizar la transparencia de los procesos, cada una de estas herramientas de consulta de la denominada “democracia participativa”, pueden replicarse en la web, con la facilidad que supone la reducción de costos en logística y la inmediatez de la transferencia de la información, lo cual mejoraría los niveles consultivos y de decisión, principalmente.

No obstante la insipiente del nivel consulta en Internet, como elemento de impacto en la sociedad, los ciudadanos identificaron una diversidad de portales que bajo este fin sirven de enlace (aunque no de manera determinante) entre las comunidades y las instituciones públicas. En esta

categoría resaltan Poder21, las páginas de las Misiones gubernamentales y de los ministerios.

En el nivel decisión, una variedad de sitios web permitieron realizar trámites lo que indica que existe una iniciativa incipiente por parte del Estado en diseñar portales que se traduzcan en una alternativa para realizar, a través de Internet, gestiones que resultan engorrosas por medio de los procedimientos acostumbrados.

En muy pocas ocasiones, en los sitios estudiados se formalizaron denuncias contra funcionarios y recomendaciones para ejecución de proyectos, reclamos y sugerencias con sus consecuentes respuestas gubernamentales. Se llevaron a cabo inscripciones en las Misiones, trámites de pasaportes y otros servicios públicos. Cabe destacar que las denuncias no fueron respondidas por los entes institucionales públicos. Esto significa que la dicotomía sociedad/Estado, traducida muchas veces en la ingobernabilidad de éste último, tiene en Internet un elemento que puede ayudar a responder las demandas de la sociedad civil, pero que no ha sido aprovechado aún por los organismos oficiales.

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

De manera incipiente se registraron cifras referentes a las solicitudes de información sobre presupuestos, proyectos y obras en el entorno social de algunos entrevistados, así como algunas respuestas gubernamentales a las exigencias de los ciudadanos, lo cual expone un pequeño pero existente vínculo entre ciudadanos y Gobierno a través de Internet en el nivel control.

La poca acción de los ciudadanos en materia de fiscalización hacia los organismos públicos comprueba la necesidad de mejorar las estrategias de participación ciudadana en Internet en los CGP. Todo esto aunado a la escasa promoción de ofertas en la web para esta práctica. Pero más que la falta de oferta proveniente de los portales del gobierno, el máximo problema deriva en el bajo interés o desconocimiento de los ciudadanos en participar e interactuar con los organismos del Estado a través de la red de redes.

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

La página web poder21, medio promovido durante la inauguración de los CGP, fungió como herramienta por medio de la cual una variedad de usuarios pudo ejercer la participación ciudadana en algunos de sus niveles (informativo, consultivo y decisión), siendo un punto a favor de quienes promueven esta herramienta, concebida como una red de comunicación entre sociedad y gobierno. Sin embargo, los números no permiten afirmar que haya una participación ciudadana cercana al objetivo plasmado a través de este portal, lo cual debe ser evaluado por los organismos encargados de impulsar el programa de los CGP.

El hecho de que en los ocho centros estudiados exista un desarrollo tan primitivo de la participación ciudadana, revela el poco compromiso gubernamental, tomando en cuenta que se trata de un proyecto que tiene como meta llegar a cada parroquia del país. Esto requiere de una revisión inmediata, con la finalidad de que se promueva el uso de herramientas tecnológicas por parte de las comunidades que cuentan con un CGP. Más que un problema de infraestructura es un asunto de sub-utilización.

Por último, aunque varios usuarios reclamaron que la conexión en los CGP es muy lenta, esa condición no pareció afectar a algunas personas que lograron realizar algunos trámites a través de Internet y que además fueron consultadas a través de distintas herramientas telemáticas como foros, encuestas y correo electrónicos. La búsqueda de información de diversa índole fue lograda por parte de muchos usuarios, así como la obtención de respuesta a solicitudes realizadas previamente a distintos organismos a través de sus portales web.

Referencias

- Alonso-Gutiérrez, Agustín (2007). La participación política a través de Internet, La Democracia 2.0., Aceprensa, disponible en: <http://www.aceprensa.com/articulos/2007/jun/13/la-democracia-20/> (Consulta: 2007, 2 de noviembre).
- Araya, Rodrigo (2004). *Tres perspectivas para observar el Gobierno Electrónico*. Recuperado el 23 de enero de 2009, de América Latina Puntogob: www.flacsoandes.org/biblio/catalog/resGet.php?resId=13267.
- Castells, Manuel (2001). **La Galaxia Internet, Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad**. Barcelona, Editorial Areté.
- Castells, Manuel (2002). Internet, libertad y sociedad: una perspectiva analítica. Universidad Oberta de Catalunya, Barcelona, España, disponible en: http://www.uoc.edu/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro_conc.html (Consulta: 2007, 20 de junio)
- Castells, Manuel (2002b). La dimensión cultural de Internet. Universidad Oberta de Catalunya, Barcelona, España, disponible en: <http://www.uoc.edu/culturaxxi/esp/articles/castells0502/castells0502.html>. (Consulta: 2007, 12 de mayo).
- Comunidad Virtual Mística (2002). Documento colectivo de la Comunidad Virtual Mística, Comunidad Virtual Mística, disponible en: <http://funredes.org/mistica/> (Consulta: 2007, 15 de octubre).
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Disponible en: <http://www.constitucion.ve/documentos/ConstitucionRBV1999-ES.pdf> (Consulta: 2008, 30 de septiembre).
- Contraloría Social del Estado de Guanajuato (2006). Programa estatal de Contraloría Social. Contraloría Social del estado de Guanajuato, Guanajuato, México, disponible en: <http://sgp.guanajuato.gob.mx/PortalSGP/Upload/ProgramaEstataldeContralor%C3%ADaSocialPECS.pdf> (Consulta: 2007, 13 de junio).
- Cunill, Nuria (1991). Participación ciudadana. Dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos. Caracas, Venezuela: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).
- Cunill, Nuria (1997). **Repensando lo público a través de la sociedad. Nuevas formas de gestión pública y representación social**. Caracas, Editorial Nueva Sociedad.
- Morales, Elda y Méndez, Ana (2001). En democracia ¿Es el pueblo masa o es ciudadano?. II Seminario Hispano Venezolano Poder y Mentalidades en España e Iberoamérica [siglos XVI-XX] Implicaciones y actores. Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico (Condes), Universidad del Zulia.

- Sanhueza, Andrea (2004). Participación Ciudadana en la Gestión Pública. la Corporación de junio de 2006 del sitio web del Observatorio de Políticas y Cataluña, Barcelona, España. Políticas sean tomadas por la Corporación Participa. Santiago de Chile, Chile, disponible en: <http://www.participa.cl/wp-content/uploads/2007/10/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica.pdf> (Consulta: 2006, 06 de junio).
- Strikovsky, Sandra (2000). La democracia en la era digital. Revista Razón y Palabra, número.17, Atizapán de Zaragoza, México, disponible en: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/antiores/n17/17sstrikovsky.html>. (Consulta: 2006, 8 de julio).
- Valverde, Miguel (2004). Transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas: experiencias en la Unión Europea y México. Sitio web del Senado, México, disponible en: <https://bvc.cgu.gov.br/bitstream/123456789/2021/1/municipales1h.pdf> (Consulta: 2007, 18 de junio).