La sociedad de la información en Venezuela

El desarrollo de las redes y servicios digitales en Venezuela muestra logros y desequilibrios contradictorios, pero también una sociedad joven y pujante.

Algunas investigaciones confiables (01) señalan que Venezuela ?un país con una población que ronda los 24 millones de habitantes? contaba a finales del año 2003 con 1.365.000 usuarios de Internet, lo que significaba una penetración de 5,43 por ciento. Otras, en cambio, hablan de 1.620.000 usuarios, lo que representa un 6,5 por ciento de penetración. Al compararse estas cifras con los datos de 2002 (1.585.000 usuarios y una penetración de 6,31 por ciento) nos encontramos con la sorpresa de que el número total había descendido, entre uno y otro año, en un monto de 220.000 usuarios menos, según la primera fuente; o en todo caso, según la segunda, que el crecimiento ha sido muy leve si se lo compara con las tendencias de los años anteriores. Obviamente se trata de un hecho *sui generis*, pues significa que el crecimiento permanente experimentado hasta la fecha ?319.00 usuarios más en 1999, 326.000 en 2000, 385.000 en 2001? se habría visto reducido en el tránsito entre los años 2003 y 2004.

Algo equivalente ha ocurrido en relación con la televisión por suscripción, que en Venezuela venía en un proceso de franca expansión, pasando de una cifra de 400.000 hogares poseedores del servicio en 1997 a una de 997.735 en 2001. Esto es de una penetración de apenas 8,93 por ciento en 1997 a, más del doble, una de 19,56 por ciento 2001 (02). En cambio, en los datos oficiales para el cierre de 2003 se ubicó en 846.312 suscriptores, es decir, que hubo una reducción de 7,6 por ciento con respecto a 2002 y una ubicación neta de suscriptores por debajo de la cifra obtenida en 2001.

El fenómeno podría explicarse como una consecuencia de la severa crisis económica y política que padece Venezuela, con sus repercusiones directas en la caída del ingreso per cápita, la

Fundación Telefónica
Telefónica

reducción del empleo y el desgaste del salario real. Sin embargo, otras áreas de servicios digitales y de la industria de las telecomunicaciones no han tenido el mismo comportamiento. Es el caso de la telefonía y, de modo muy especial, la telefonía móvil que ha experimentado un crecimiento abrupto e ininterrumpido en los últimos cinco años con montos que desbordan ampliamente el promedio latinoamericano. Por ejemplo, según las cifras de la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) (03) para el cierre del año 2003, el número de suscriptores de telefonía fija se situó en 2.955.654, registrando una variación puntual positiva de 4,01 por ciento respecto al año 2002. La telefonía pública a nivel nacional alcanzó las 112.634 unidades (incluyendo las ubicadas en los llamados centros de acceso o de comunicaciones, cuya cifra crece intensamente en todo el país), lo cual refleja un aumento significativo de 7,23 por ciento. Y, la telefonía móvil logró 552.174 nuevas líneas, elevando el total a 7.015.735 suscriptores, un aumento de 8,54 por ciento comparado con el año anterior. Estas cifras, aunque todavía no logran disminuir significativamente la inmensa brecha ?informacional? existente en el país, por lo menos impactan positivamente los índices de penetración para telefonía (04), llevándolos en 2003 a 11,51 por ciento en telefonía fija, 27,31 en telefonía móvil y 0,44 por ciento en telefonía pública.

Perfil y usos

El perfil de los usuarios de Internet en Venezuela se caracteriza por estar conformado por una población joven (72 por ciento de ellos tienen menos de 34 años de edad); un ligero predominio de hombres sobre mujeres (55 por ciento); y, aun cuando generalmente se asocia este grupo de internautas con personas de ingreso alto-medio (AB-C), pues en los estratos más altos es donde existe una mayor penetración de Internet, la mayoría de ellos pertenece al estrato D (41 por ciento), lo que se explica porque el peso de los grupos AB-C en el total poblacional es mucho menor que el de los grupos de ingresos bajos, más numerosos. Sin embargo, la variable definitiva, el denominador común de los internautas, más que el nivel de ingreso, lo constituye el nivel educativo, donde se observa que 76 por ciento de los mismos manifiesta poseer un nivel de instrucción superior.

Los usos dominantes de Internet se concentran, como en las tendencias internacionales, en tres grandes actividades que ocupan buena parte del tiempo de los usuarios: las comunicaciones ?con el correo electrónico como protagonista?, la búsqueda de información ?concentrada en las áreas laborales y tareas estudiantiles? y el entretenimiento ?con un predominio de la navegación en línea, los videojuegos, la consulta de páginas de *hobbies* y pasatiempos y de páginas con contenidos para adultos?.

Las nuevas tendencias

Según los investigadores, la emergencia de algunos factores ha cambiado los hábitos de los internautas. Uno de ellos, el crecimiento de las conexiones permanentes y de alta velocidad (cable, ADSL, ABA), ha incidido en el crecimiento exponencial de la mensajería instantánea y en el intercambio cada vez mayor de mensajes con imágenes y de hipervínculos para

Fundación Telefónica
Telefónica

relacionarlos con páginas de Internet.

Igualmente hay tres actividades en las que se ha comenzado a experimentar un gran crecimiento, con el crecimiento de la confianza en su uso en un país signado por la desconfianza en las empresas e instituciones. Estos son: la banca en línea, la realización de trámites del Estado y el pago de los servicios públicos. Pero donde la Red ha experimentado un mayor incremento en su uso es en el campo del debate político.

La aguda polarización política que existe en el país se expresa en dos terrenos. Primero, en la aparición de más de 300 páginas *web* ?algunas de ellas con modificaciones cada cinco minutos o diariamente, dedicadas exclusivamente a hacer circular información y contra información, injurias y difamaciones, líneas de acción e, incluso, instrucciones ?paramilitares? de cualquiera de los bandos. El otro terreno es el incremento del interés por consultar los medios de comunicación.

Precisamente, el predominante papel que han adquirido los medios de comunicación es uno de los fenómenos más importantes en el uso de Internet. Para el año 2002 (05), de acuerdo con un Informe del PNUD, de una muestra de los 100 diarios más importantes del país 31 contaban con edición digital. Esto vale tanto para diarios de circulación nacional ?como *El Universal, El Nacional, Últimas Noticias* y *Tal Cual*? como para pequeños diarios de circulación restringida a sus estados de origen. Ha sido tan alta la importancia que han adquirido esto servicios que, luego de los buscadores (41 por ciento) y los portales (22,1), los diarios y revistas *on line* se ubican con 10,4 por ciento como la primera opción de visita de los usuarios.

Lo mismo ocurre con los medios radioeléctricos. Las cuatro grandes plantas de televisión privadas de alcance nacional ?*Venevisión, Radio Caracas Televisión, Televen* y *Globovisión*? han desarrollado páginas web interactivas en las que se puede consultar la programación, leer los resúmenes de los programas de opinión, o consultar boletines noticiosos de última hora. Esta exitosa integración medios de masas-Internet se evidencia en el hecho de que ?sin incluir los grandes portales o buscadores (*Hotmail, Google, Yahoo*) más consultados del país? en el *ranking* de los 12 sitios *web* nacionales más visitados aparecen 7 medios: tres diarios, tres estaciones de televisión y una de radio.

Brecha informacional, ciberpolítica y cibergobierno

A pesar del crecimiento exponencial en el acceso a algunos servicios digitales, la brecha informacional en Venezuela, como en casi toda América Latina, sigue siendo muy grande. En algunos casos, como Internet tiene una doble causa, esta brecha sigue siendo también la proveniente de las desigualdades económicas en el seno de la población y las relativas a la excesiva centralización del desarrollo económico y tecnológico en las grandes ciudades.

Entre los usuarios de Internet las diferencias económicas son visibles, por ejemplo, en el incremento de las personas que se conectan en lugares públicos como cibercafés, centros de comunicaciones e Infocentros gratuitos del Estado (45 por ciento); y el descenso en el

Fundación Telefónica
Telefónica

porcentaje que se conecta desde su casa, que todavía representa la segunda fuente de conexión (24,5 por ciento), y el lugar trabajo (16,65 por ciento). Igualmente, en el hecho de que 80 por ciento de los usuarios se concentra en tres de las grandes ciudades ?Caracas, Maracaibo, Valencia?, y en el dato que muestra que 70 por ciento de los usuarios gana cuatro veces el salario mínimo en un país con casi 60 por ciento de pobreza, es decir, de familias que no reúnen ingresos suficientes para adquirir la cesta básica.

Apuntando a disminuir la brecha, el actual gobierno ha desarrollado un programa de apertura de centros de conexión gratuita a Internet denominados Infocentros. La estrategia apunta a aumentar el acceso y la conectividad entre personas de menores recursos, pero el desarrollo del programa, con apenas 240 centros instalados en el país, aún no representa un impacto significativo a pesar de que reporta unos 7 millones de visitas al año.

Otras iniciativas públicas importantes se encuentran en el programa estatal denominado Gobierno Electrónico que apunta, según explica el Ministerio de Ciencia y Tecnología, a «acelerar la modernización mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación, con la finalidad de facilitar la comunicación intra e intergubernamental y con la sociedad en general, e incrementar la calidad en la prestación de servicios públicos a los ciudadanos, instituciones y organizaciones». Probablemente su antecedente más importante sea el papel fundamental que jugó la página *web* de la Asamblea Nacional en el momento de discutir la nueva Constitución aprobada en 1999.

Otros procesos importantes han sido la creación de Reacciun, una red que facilita la conexión entre centros académicos y de investigación científica y sus diversos usuarios; los usos de la Red por parte de fundaciones, museos y centros culturales para hacer circular sus programaciones y facilitar la consulta *on line* de publicaciones y exhibiciones; y la multiplicación de sitios dedicados al turismo local. A marchas y contramarchas el país se apropia de las Tecnologías de la Información sin lograr resolver lo que tampoco ha resuelto en lo económico y lo social: la brecha generada por la exclusión de las mayorías.

Ver gráfico (01)

Julio Hernández

Fundación Telefónica
Telefónica