



Vol. 6 nº 12 jul./dez. 2011
p. 19-43

TENSIONES EN TORNO AL DISCURSO POLÍTICO SOBRE LA POLÍTICA DE DEMOCRATIZACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN EN VENEZUELA

Silvia C. García
Research Scholar. Indiana University – Bloomington - EUA
Jesús E. López
(CENDES-Universidad Central de Venezuela)

Resumen: El artículo examina las narrativas utilizadas por los actores políticos en Venezuela acerca de la política estatal para “la distribución generalizada de tecnologías de la información y la comunicación”. Se utilizó el Análisis de Narrativas para estudiar las declaraciones públicas hechas a los medios de comunicación por los actores clave del gobierno y los portavoces de los partidos de oposición entre los años 2008 y 2010. El análisis reveló diferentes significados que los actores políticos atribuyen a la política y las tensiones que subyacen a su implementación. También reveló la existencia de una no-historia narrada por los usuarios de la tecnología. Se debate sobre las estrategias utilizadas por los propulsores de la política para estabilizar el contexto para la toma de decisiones.

Palabras-Clave: Políticas públicas; Venezuela; Democratización de las tecnologías de la información; Análisis de narrativa.

TENSIONS OVER THE POLITICAL DISCOURSE ON THE POLITICS OF DEMOCRATIZATION OF INFORMATION TECHNOLOGIES AND COMMUNICATION IN VENEZUELA

Abstract: This article examines the narratives used by political actors in Venezuela about the state policy of “widespread distribution of information and communication technologies”. Narrative analysis was used to analyze public statements made to the media, between 2008 and 2010, by key government actors and spokesmen of opposition parties. The analysis revealed different meanings that political actors attribute to the policy and the tensions that underlie policy implementation. It also revealed the nonstory told by the users of technology. A discussion is presented about the strategies used by policymakers to stabilize the context for decision making.

Keywords: Public policy; Venezuela; Democratization of information technologies; Narrative analysis.

1 INTRODUCCIÓN

En Venezuela, así como en muchos países de América Latina, se le asigna a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) un rol importante para el desarrollo del país (CEPAL 2008). En el caso de Venezuela, el rol que se le asigna a las tecnologías está muy relacionado con el modelo de gobierno socialista que viene

implantándose desde hace doce años, en oposición a los gobiernos de ideología neo-liberal existentes en Venezuela antes de la llegada de Hugo Chávez al poder en el año 1998 (Dello 2010).

En un contexto de luchas constantes por imponer un modelo Socialista en una sociedad tradicionalmente liberal, el discurso político acerca de la tecnología se ha enfocado crecientemente en el rol político que ésta tiene en el fortalecimiento del poder popular a través del acceso al conocimiento. En el discurso, las poblaciones tradicionalmente excluidas están llamadas a hacer un uso social y político de la tecnología para hacer posible una sociedad centrada en valores socialistas.

El Proyecto Nacional Simón Bolívar 2007-2013 (Ministerio del Popular de Planificación y Finanzas, 2007) establece como política nacional: "Garantizar la distribución generalizada de las tecnologías de información y comunicación en todo el territorio nacional", haciendo explícita la visión estratégica de las TIC en Venezuela. Del mismo modo, el Plan Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación 2005-2030, publicado por el Ministerio del Poder Popular de Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias (MPPCTII) establece que la democratización del conocimiento acerca de las tecnologías de la información y la comunicación abre las puertas para "...la inclusión social, así como [para] alcanzar la soberanía tecnológica con la creación de capacidades en la industria electrónica, la industria del software y las telecomunicaciones" (p.90).

El significado que se da a las TIC en el Plan, como un objeto que debe ser socializado, se opone al de una "economía neoliberal" en la que "...los espacios de libertad en el uso de las tecnologías se hacen cada vez más estrechos, especialmente para los países en desarrollo..." (MPPCTII, 2005, p.32). En su lugar, se expone que la tecnología debe responder a un "modelo alternativo de globalización" en el cual "...gracias a las nuevas tecnologías de información y comunicación los ciudadanos pueden oponer resistencia y generar propuestas alternativas de desarrollo local con vinculación global " (MPPCTII, 2005, p.79).

Las TIC deben jugar un rol importante en la democratización de la ciencia, tecnología e innovación y en el desarrollo de áreas del conocimiento clave para responder a un "nuevo modelo de desarrollo social". Se les considera "mecanismos estratégicos" para difundir de manera masiva y sistemática el conocimiento de la ciencia, tecnología e innovación, y para "...estimular el pensamiento científico y el interés de la sociedad hacia los temas científicos y tecnológicos" (MPPCTII, 2005 p. 10).

La democratización en el uso de las TIC es considerada una estrategia que posibilita la emergencia de una nueva cultura científica en la que el conocimiento científico se socializa, y se reconoce la diversidad de fuentes y formas de innovación científica y tecnológica. La innovación popular, con raíces en el conocimiento local, es un apoyo para el desarrollo de nuevas organizaciones y productos y para la optimización de actividades y procesos en las comunidades (MPPCTII, 2005). Del mismo modo, la democratización de la tecnología debe llevar a la apropiación de sus capacidades de uso, lo cual implica "...la adquisición del conocimiento que capacite al

uso de estas tecnologías para resolver los problemas propios..." (*Fundación Infocentro*, 2009a, p.3). Se espera que el sujeto asuma un rol activo en la socialización de las herramientas tecnológicas, siendo esto un factor fundamental para la articulación de redes comunitarias y para el buen funcionamiento de las comunidades organizadas.

Uno de los organismos mediante el cual se ha operacionalizado mayormente la política de democratización de las TIC es el Proyecto Infocentro adscrito al Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias. El Proyecto Infocentro coordina actualmente la operación de más de seiscientos infocentros en todo el país. Como piedra angular en la implementación de la política, el Proyecto enfatiza el rol político de las TIC en el cambio social.

Los Infocentros son parte de las infraestructuras tipo telecentros, creadas para la promoción social de ciencia y la tecnología y centros de consulta pública al que tienen acceso los "ciudadanos comunes de cada región del país" (PNCTI 2005:120). En estos centros las poblaciones tienen acceso gratis a Internet y reciben capacitación tecnológica a través de un curso de 24 horas de duración denominado Programa Nacional de Alfabetización Tecnológica-PNAT.

Los Infocentros están llamados a jugar un importante rol en la organización comunitaria y en la construcción de redes sociales comunitarias. Estos establecimientos son comúnmente utilizados por las comunidades y los líderes comunitarios para reunirse en asamblea o pequeños grupos de trabajo a discutir sus problemas sociales; se espera que la tecnología sirva de apoyo en el desarrollo de proyectos y redes comunitarias con la participación y apoyo directo de los Consejos Comunales¹. También se espera que los Infocentros provean el espacio para la consolidación de la "economía comunal", un modelo económico basado en el desarrollo de empresas sociales, que respondan a las necesidades de las comunidades y permitan su participación en los procesos de producción.

El objetivo de este trabajo es evidenciar la actual situación en la implementación de la política de democratización de las TIC en Venezuela a través del discurso de los propulsores y de los críticos de la política. Se analizan los diferentes significados dados por los actores a la política y los conflictos y tensiones que surgen en su implementación. A través del análisis se identifica la narrativa dominante de la política así como otras narrativas que se le oponen y socavan el discurso, haciendo que el proceso de toma de decisiones sea más complejo e incierto (ROE, 1994).

Tres preguntas guiaron el análisis:

- ¿Cuáles son las historias (historias y contra-historias) que se narran en torno a la política sobre "distribución generalizada de tecnologías de la información y la comunicación" en Venezuela?
- ¿Cuáles son las no-historias -historias que no están claramente expresadas o que son ignoradas por los actores políticos- en relación a la política?
- ¿Cuáles son los conflictos que surgen acerca de esas narrativas y cuáles son las implicaciones para la toma de decisiones?

2 MÉTODO

El método utilizado se fundamentó en el Análisis de Narrativa de Política (Roe, 1994). El análisis se condujo utilizando un enfoque cualitativo (Hastings, 1998). Las narrativas se analizaron tomando en cuenta el contexto social en la cual fueron interactivamente comunicadas, como “prácticas sociales, que son parte constitutiva de su propio contexto” (EWICK; SILBEY, 1995, p. 211).

Cada narrativa fue analizada de acuerdo con el siguiente esquema, derivado del “Marco para el análisis de narrativa de política” (Jones and McBeth, 2010) y el trabajo de Stone (1998):

1. Identificación de las historias utilizadas por los narradores para narrar la política:

A. Definición de la estructura de la narrativa: a) el contexto en el cual se desarrolla la narrativa; b) la meta que se persigue, el problema que aspira ser corregido, las causas que explican la cosmovisión de los actores y sus motivaciones; c) los actores (defensores, enemigos, víctimas o beneficiarios de la política), y d) la solución de la política.

B. Definición del contenido de la narrativa: a) la ideología subyacente, b) las prácticas de lenguaje utilizadas por los actores; por ejemplo, las metáforas y metonimias (Deignan, 2005), los números y ambigüedades (Stone, 1998), como elementos que contribuyen a formarse percepciones sobre el contexto político y que juegan un rol clave en la construcción de la narrativa (Miller, 1979).

C. Análisis de como se inducen los cambios actitudinales a través de incentivos, leyes, derechos y poder político (Stone, 1998).

2. Comparación de las narrativas para conocer como difieren y cómo ayudan a reforzar o a socavar las bases para la implementación de la política. El análisis se centró en identificar cómo las historias narradas por las partes en cuestión ayudan a estabilizar (fijar) y certificar los supuestos para el desarrollo de la política “...de cara a los asuntos de incertidumbre, complejidad y polarización” (Roe, 1994, p. 3).

Se analizaron las narrativas de actores gubernamentales clave involucrados en el desarrollo e implementación de la política y de los críticos de la política, tal como aparecieron en una serie de artículos publicados en los medios de comunicación entre Enero del 2008 y Diciembre del 2010. Los datos fueron recolectados de dos grupos de actores políticos:

- Formuladores de política: representados en este estudio por el Presidente de Venezuela; el Ministro de Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias; la directora de la Fundación Infocentro; y los coordinadores locales del Proyecto Infocentro.

- Críticos de la política: representados por los voceros de los partidos de oposición y las organizaciones económicas y sociales que se oponen abiertamente al gobierno en lo referido a la política y los representantes de compañías privadas de telecomunicaciones en Venezuela.

Las fuentes consultadas fueron (2008-2010):

- Documentos publicados en la página Web de la Fundación Infocentro.
- Aporrea.org (Página de noticias pro-gubernamental)
- *EncontrArte* (Revista digital pro-gubernamental)
- El Blog de Chávez (Blog del Presidente de Venezuela, Hugo Chávez)
- Periódicos de circulación nacional en la Web: *El Nacional* y *El Universal*.

El primer paso fue revisar y seleccionar los textos que narraban aspectos de la política. El análisis llevó al estudio de símbolos lingüísticos que reflejaran creencias políticas, intenciones y valores de los narradores. Se agruparon los textos en categorías que emergieron del análisis de los significados asociados con el contenido encontrado en los distintos discursos analizados. El segundo paso fue construir historias coherentes de esas categorías de contenido. El tercer paso consistió en comparar las narrativas y analizar la dinámica utilizada por los narradores para apoyar o socavar la narrativa dominante y las consecuencias para la toma de decisiones sobre la política.

3 DISCUSIÓN

Del análisis se identificaron dos narrativas principales: la historia dominante narrada por el gobierno acerca de la democratización de la tecnología, y la contra-historia narrada por los críticos de la política. Una tercera historia, no claramente expresada es la narrada por los usuarios de los Infocentros.

La siguiente sección presenta una descripción de la historia dominante, de la contrahistoria y de la no-historia que emergieron del análisis.

Narrativa de Política Dominante: Tecnología para el desarrollo de la sociedad Socialista.

Esta narrativa cuenta una historia de conspiración (Stone, 1998) en la que existen quienes apoyan la política y su intención de cambio y quienes la obstaculizan. Se explica que antes de que se crearan los Infocentros, el acceso a la tecnología estaba vedado a unos pocos y que a partir de su creación se ha incrementado significativamente el acceso a las tecnologías y con ello se ha contribuido a la inclusión social mediante un mayor acceso al conocimiento usando la tecnología. “Cuando nosotros llegamos el índice de acceso no llegaba ni a 5% y hoy estamos en 77%. De cada 100 venezolanos 77 tienen acceso a Internet y eso nos coloca ya por encima del promedio de América Latina” (Agencia Bolivariana de Noticias, 2009)

El gobierno nacional es el personaje que impulsa y promueve el cambio principalmente a través del Proyecto Infocentro y su Red Social de Infocentros (facilitadores, coordinadores y miembros de comunidades organizadas). En la implementación de la política, el gobierno ha tenido el soporte de aliados como China, el país que ayudó a Venezuela a “caminar por sus propios pies”, una metáfora que habla acerca del deseo gubernamental de alcanzar la soberanía tecnológica: “...a un año del lanzamiento [del Satélite Simón Bolívar] y gracias a la ayuda del pueblo de

Mao, estamos comenzando a caminar con nuestros propios pies..." (Chávez, 2009, para. 4).

Es importante hacer notar que el Satélite Simón Bolívar, referido en la cita anterior, fue comprado a la República de China; por lo tanto, el asunto de la soberanía debe entenderse en un contexto ideológico en el cual el desarrollo tecnológico de Venezuela no se espera que dependa de países con una economía neoliberal. De ese modo, la tecnología se convierte en una vía de resistencia al avance de los modelos capitalistas del mundo.

Los Infocentros son los espacios clave para implementar la política de democratización: "son... reflejo de los avances más importantes de la Revolución Bolivariana." (Blog de Chávez 2010). Son espacios que accionan la inclusión social de todos y todas, que suministran y construyen conocimientos (Fundación Infocentro, 2009b).

Los obstáculos para el éxito de la política son "el imperio capitalista" (representado principalmente por el gobierno de los Estados Unidos de América) y la "contra-revolución", un término utilizado por los representantes del gobierno para referirse a quienes se oponen a la "revolución" (movimiento político del gobierno). En la narrativa dominante, la contra-revolución la dirigen principalmente los representantes de los grandes medios de comunicación privados (incluyendo algunos sitios de Internet que se les considera "vehículos de desinformación"), las clases altas y la clase política dominante antes de la llegada del gobierno revolucionario del Presidente Chávez (Chávez, 2009).

En la narrativa política dominante, la causa del problema se inserta en la lucha de poderes. Nada ocurre accidentalmente; por el contrario, el problema lo causan las clases dominantes cuyos intereses están fuertemente vinculados con los países capitalistas. Las causas son históricas y estructurales, y se requiere que se rompan los patrones de comportamiento social que reproducen la dependencia. El poder y el conocimiento para el pueblo son vías para romper con esos patrones (Proyecto Infocentro, 2009).

Esta causalidad es la racionalidad detrás de las acciones gubernamentales para promover la concientización política hacia el cambio social y contra los poderes tradicionales. Las poblaciones socialmente excluidas que se benefician de la política, deben pasar por el proceso de concientización para que puedan descubrir su poder como agentes de cambio social; "Le apostamos al socialismo y ensayamos un método para hacerlo realidad: la educación popular para politizar desde el análisis crítico de cada realidad local..." (Fundación Infocentro 2009a: 2).

La idea es romper los patrones tradicionales de comportamiento social y crear una "conciencia revolucionaria" educando a la gente de manera que puedan ver más allá de sus necesidades individuales y desarrollar la capacidad de pensar dentro de un marco político y social más amplio; en transformaciones a largo plazo que sólo son posibles a través de la acción colectiva (Fundación Infocentro, 2009a).

En la narrativa, los medios (dominados por los intereses de la contra-revolución y el imperio capitalista) impiden la aceptación de la narrativa del gobierno cuando esconden, niegan o no reconocen el éxito de la política y la problemática que llevó a

su promulgación. En el discurso presidencial, se pueden observar metáforas con connotaciones negativas hacia los medios: “Qué mentiras no ha lanzado la canalla mediática antes y para el momento del lanzamiento del Venesat-1 aquel 29 de octubre de 2008. Cuánta porquería no sigue saliendo hoy de esos albañales mal llamados medios de comunicación” (Chávez 2009).

En general, la narrativa dominante presenta cuatro argumentos importantes acerca de la democratización de la tecnología en Venezuela:

1. El acceso a la tecnología es una medida suficiente para determinar los niveles de inclusión tecnológica.

En la narrativa gubernamental subyace el argumento que el “número de usuarios” es un indicador suficiente para medir el “acceso a la tecnología” y que este tipo de acceso automáticamente lleva a la inclusión tecnológica.

Debemos recordar, sin embargo que la inclusión tecnológica es un concepto multidimensional en el que el acceso es sólo una de las dimensiones a ser consideradas (Mossberger, Tolbert, and Stansbury, 2003)¹.

El incremento en el número de usuarios de Internet, de Infocentros y de personas alfabetizadas en el uso de la tecnología, son los indicadores principales utilizados por los defensores de la política para medir el nivel de democratización tecnológica:

“Terminamos la primera década de los Infocentros, vamos ahora a un segundo escalón, una segunda etapa, un segundo nivel en los próximos 10 años”, señaló el mandatario quien resumió los logros de esta iniciativa en 10 años, como sigue:

- 682 Infocentros en todo el país.
- 15 de ellos transferidos a los consejos comunales en propiedad social.
- 28 Infomóviles que recorren el territorio nacional.
- 10 millones 664 mil 112 visitas atendidas en todo el país al cierre del 2009.
- 3 millones 140 mil 46 personas atendidas.
- 931 mil 127 alfabetizados tecnológicamente.
- 329 Infocentros conectados al Satélite Simón Bolívar.
- 3 mil 926 eventos comunitarios realizados, con una participación de 169 mil 171 ciudadanos y ciudadanas (Blog de Chávez, 2010, Diez años de Infocentros).

La precisión de los números ayuda a certificar la narrativa de la política debido a que da una sensación de exactitud que añade significado a la eficiencia gubernamental en mitigar el problema de acceso. Esto, sin decir directamente hasta que punto ha disminuido realmente el problema en relación con la población objetivo de la política, cuál es la calidad del servicio que se ofrece en comparación con otros proveedores del servicio en Venezuela y cuáles han sido los criterios seguidos para distribuir el servicio entre la población; de manera que el argumento implícito parece ser que todos los venezolanos, independientemente de su status económico y social y su ubicación geográfica, tienen las mismas oportunidades de acceder a la misma calidad de servicio.

2. A mayor acceso a la tecnología, mayores los niveles de inclusión social.

En documentos y declaraciones oficiales subyace la idea de que el acceso a la tecnología automáticamente llevará a su apropiación, lo cual a su vez, ayudará a incrementar los niveles de inclusión social. Los logros de la política se reportan en número de beneficiados y facilidades tecnológicas existentes. La meta de apropiación como elemento que impulsa la verdadera inclusión se pierde en el discurso y cuando se narran los logros, la inclusión, la equidad y hasta el “desarrollo” se relacionan directamente con el acceso al artefacto tecnológico, muy rara vez con su apropiación y uso social.

... la antena del recién instalado Infocentro, “apunta hacia el satélite Simón Bolívar que hoy nos permite avanzar mucho más rápido en el tema de acceso y nos da la garantía de que la comunidad de alguna forma pueda encontrar en la tecnología de información y comunicación una herramienta para el desarrollo, la inclusión y el trabajo colectivo” (Agencia Bolivariana de Noticias 2009)

De igual manera en el discurso se enlaza la condición de acceso a la tecnología con la de transformación del conocimiento y la condición de democratización tecnológica con la de cambio social en una misma oración, dando la impresión de que la apertura del acceso a la tecnología es por sí sola impulsora del cambio. La apropiación de la tecnología –un paso necesario para la inclusión social- se excluye del discurso, implicando que la inclusión social es una consecuencia directa de tener acceso a la tecnología. En el discurso subyace la idea de que sólo con asistir a los Infocentros y hacer uso de la tecnología, las poblaciones tendrán acceso automático al conocimiento, con posibilidades de transformarlo y transformar sus realidades. Esto refuerza la tesis de la inclusión a través de la tecnología.

...explica la líder de la Fundación, el objetivo de esta iniciativa es “llevar la tecnología a los sectores populares, para que se beneficien, obteniendo mayor información que luego se transforme en conocimiento”... (El Universal 2008).

Una de las principales metas del PNAT es desarrollar en el usuario las competencias para la apropiación y uso social de la tecnología en su comunidad local. Sin embargo, una revisión breve del contenido del PNAT y su forma de implementación muestra que por esta vía el objetivo será difícil de alcanzar. El PNAT es un programa para el desarrollo de habilidades básicas en el uso del computador y presta muy poca atención al desarrollo de competencias para el uso crítico de la tecnología (Eshet-Alkalai, 2004; Buckingham, 2010) condición necesaria para la apropiación.

En la práctica, no queda claro cómo el individuo pasa del acceso a la tecnología a su apropiación y consecuentemente a ser socialmente incluido.

3. Conocimiento es “poder para el pueblo”.

El conocimiento es un “bien social” y la base y soporte para fortalecer los valores socialistas. La democratización del conocimiento es una estrategia para dar

poder a la gente: "...es posible el socialismo, si hay conocimiento para el poder popular" (YVKE Mundial 2009).

No obstante, mientras que teóricamente la política defiende el acceso libre al conocimiento y la información como una condición para otorgar poder al pueblo, las críticas a través de los medios catalogados como de oposición, señalan que el gobierno ejerce control sobre la información y el conocimiento. El 20 de Diciembre del 2010, a sólo un mes antes de que los nuevos miembros de la Asamblea Nacional pertenecientes a partidos de oposición asumieran sus cargos después de un proceso eleccionario, se aprobaron cambios en las leyes que regulan el acceso y producción del conocimiento y el acceso a la información a través de Internet. Los cambios efectuados en las leyes incluyen: 1) Reforma de la Ley de Ciencia, Tecnología e Innovación para asegurar que la investigación científica en las instituciones públicas responda a las prioridades sociales establecidas por el Estado. La ley incorpora nuevos actores sociales y una nueva aproximación social a la ciencia, asegurando mayor control estatal en los recursos dedicados a la investigación en instituciones públicas¹. 2) Reforma de la Ley de Responsabilidad Social para Radio y Televisión para penalizar a quienes vía Internet transmitan mensajes que " Fomenten zozobra en la ciudadanía o alteren el orden público " "Inciten o promuevan el incumplimiento del ordenamiento jurídico vigente" "Desconozcan a las autoridades legítimamente constituidas " o " Inciten o promuevan el odio y la intolerancia por razones religiosas, políticas, por diferencia de género, por racismo o xenofobia" (Reforma de la Ley de Responsabilidad en Radio y Televisión, 2010). Como veremos posteriormente, ambas reformas fueron interpretadas por los críticos de la política como una violación de las libertades constitucionales.

4. La tecnología debe servir para asegurar la participación de acuerdo con los valores socialistas.

La narrativa dominante contiene significados particulares con respecto a las acciones individuales y colectivas que definen las formas, tipos, propósitos y consecuencias de la participación social.

En el discurso gubernamental, la participación política se logra preparándose para ser parte del aparato de lucha del Estado, como expresión del pueblo organizado. El nivel de compromiso que se espera de cada ciudadano privilegia una visión de la participación, fortalecedora de la ideología gubernamental y que se relaciona más cercanamente con situaciones en las que las comunidades están llamadas a defender los intereses del sistema político en un contexto competitivo y de "lucha" por el poder. Se ignoran en el discurso las iniciativas informales (Gaiser, De Rijke, and Spanning, 2010) que emanan de grupos de ciudadanos independientes; así como la participación social como una forma autónoma de participación ciudadana (Couton and Gaudet, 2008; Gaiser, et. al., 2010; Ingen, 2008).

La presencia y control del gobierno en la vida comunitaria se considera estratégicamente importante para el cambio político. Esta concepción de participación política vinculada a la intención gubernamental da relevancia mayormente a las iniciativas

de participación que surge dentro de la Red Social de los Infocentros a nivel local, regional y nacional (conformada por los facilitadores, coordinadores, directivos, voceros comunitarios y otros colectivos que la integran). Esta Red constituye la organización desde la cual se busca impulsar la acción colectiva para el fortalecimiento de una sociedad socialista y es el "elemento que vincula los procesos organizativos que emergen de los distintos movimientos sociales u organizaciones comunitarias" (Fundación Infocentro, 2009a: 6).

Por ello, la transferencia del control de los Infocentros a manos de la comunidad, sólo se da bajo ciertas circunstancias:

... nosotros sólo transferiremos donde haya un alto nivel de organización popular comunitaria ¿Eh? Y eso tiene que ser un compromiso y un reto para las organizaciones comunitarias, para construir la comuna, esto tiene que ponerse al servicio del proceso de construcción del área socialista, de la comuna socialista' (Programa Aló Presidente, # 354)

Es en definitiva, una apertura a la participación cuya justificación descansa en la necesidad de fortalecimiento de valores y actitudes socialistas como parte de la política enunciada.

El protagonismo político también se ejerce por la vía del conflicto contra las clases dominantes, bajo la premisa de lograr mayor poder político y acceso justo a los bienes públicos. Las tecnologías se convierten en una herramienta de lucha por el poder político y las comunidades de usuarios pasan a ser defensores del proyecto de gobierno; pueblo y gobierno son uno solo. Los infocentros son "trincheras de lucha" (Martínez, 2010) contra los sectores de oposición, encontrándose en muchos de los documentos oficiales y declaraciones gubernamentales metáforas de guerra que apoyan la intención:

Esa es la batalla que buena parte de los infocentros libra en este momento. La cual no deja de ser paradójica en tanto cuenta con las mismas armas con las que el capitalismo ataca, las tecnologías de información y comunicación como canal para promover ideología y cambios culturales. (Proyecto Infocentro 2009b, p.6)

El desarrollo de medios de comunicación social masivos alternos utilizando la tecnología, sirve para contrarrestar el discurso de los grandes medios de comunicación privado, por eso se busca la creación de "Brigadas Comunicacionales" con ese objetivo.

El gobierno está del lado del pueblo, luchando con y por ellos para darles mayor poder; el pueblo en respuesta debe apoyar las intenciones del gobierno de substituir las viejas estructuras de poder.

El uso de metáforas de guerra y lenguaje violento no debe pasar desapercibido en el análisis. Las complejas relaciones que se dan entre los ciudadanos, los partidos políticos y el gobierno en Venezuela son parcialmente comprensibles si ese lenguaje violento se entiende como una práctica política utilizada por el gobierno para intimidar

a sus opositores y desalentar la acción civil independiente (Ayala, Licheri, Torres, and Vásquez, 2010).

En opinión de los críticos de la política ese tipo de violencia contribuye a crear una guerra silenciosa entre ricos y pobres en Venezuela.

Contranarrativa: Tecnologías para el desarrollo de una sociedad libre

Opuesta a la narrativa dominante, existe una cuyo origen descansa en una ideología distinta a la que soporta la narrativa gubernamental, con profundas raíces en el liberalismo (Dello 2010). Esta es respaldada por lo que el gobierno ha denominado la “contra-revolución”.

La contranarrativa habla de una historia de decadencia (Stone 1998) en su variante de que el cambio es sólo una ilusión: “Siempre pensaste que las cosas estaban mejorando. Pero te equivocas. Déjame mostrarte evidencia de que las cosas en realidad van en dirección opuesta. La mejora fue una ilusión” (Stone 1998: 139).

En la contranarrativa se reconoce que se han producido logros en el proceso de democratización de la tecnología, pero también resaltan que la mayor parte del crecimiento en el número de usuarios de Internet se encuentra en los estratos poblacionales C y D (estratos medio y medio-bajo). El mensaje implícito en este planteamiento es que no ha habido un crecimiento significativo en el estrato poblacional E (marginal) quienes se suponen que serían una parte importante de la población a la cual se dirige el Proyecto Infocentro (Poliszuk, 2010)¹.

El tratamiento que da el gobierno a los medios alternativos, por otro lado, es presentado como un ejemplo de las contradicciones del gobierno en la implementación de la política. Recientes declaraciones en cuanto al recorte de asignación de recursos para el desarrollo de medios alternativos desarrollados por las comunidades con el fin de favorecer a los grandes medios pertenecientes al gobierno buscan exponer una contradicción aparente entre el discurso gubernamental y los hechos:

Bisbal dijo que los medios alternativos no ayudan a reforzar la figura del primer mandatario: “En el plano teórico, deberían reforzar la imagen del Presidente, pero ellos saben que en la práctica esos medios tienen un bajo impacto en la sociedad. 75% del país nunca ha tenido contacto con los medios comunitarios”. (Vásquez, 2010, para. 10).

El discurso político en los sectores de oposición no es acerca de los Infocentros o la democratización de la tecnología, sino acerca de la “brecha digital” y el uso de Internet. No se menciona directamente el asunto de los infocentros, aunque esos son los espacios para la consolidación de la política. Las razones para esta omisión pueden ser dos: 1) porque al centrar el interés en Internet como un servicio y no en el espacio donde se consolida la política (el Infocentro), el discurso puede extraerse del contexto particular de las comunidades y colocarse en un contexto más amplio que alcance a toda la población, especialmente las clases medias y altas, estudiantes y profesionales que no utilizan los infocentros. 2) porque oponerse a la idea de los

Infocentros podría obstruir la creación de alianzas en torno a la narrativa. De hecho, dentro y fuera del país, parece existir un reconocimiento hacia los logros del gobierno en términos del aumento en el número de usuarios de Internet. La Fundación Infocentro recientemente (2010) recibió el premio King Hamad Bin Isa Al Khalifa de la Organización Educativa, Científica y Cultural de las Naciones Unidas (UNESCO) por su trabajo en la “expansión masiva” en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la educación de poblaciones tradicionalmente excluidas.

Los aspectos más importantes de la historia son los siguientes:

1. Mayor acceso a la tecnología no se traduce automáticamente en mayor inclusión tecnológica

Las cifras presentadas por Jiménez (2009) representante de Datanálisis Venezuela, narran que la democratización tecnológica y la inclusión digital no se han alcanzado todavía; por el contrario, persiste la brecha digital:

- La mayor brecha digital se identifica en el nivel educativo y no en los niveles socioeconómicos.

- Este resultado se verifica al encontrar que los aspectos económicos son mencionados como razones para no usar Internet por sólo un 7%, mientras que el desconocimiento destaca en primer lugar con un 41%.

- La brecha digital es multitecnológica ya que no sólo se refiere al acceso a Internet. La mayor brecha se presenta en el acceso a la banda ancha, seguida del acceso a Internet en los hogares.

- La brecha digital es multidimensional, encontrándose que el uso de Internet difiere entre los diversos grupos. (Jiménez 2009:22)

En este estudio asoman algunos aspectos:

- Coloca la discusión del tema de la democratización desde la perspectiva del tipo de acceso: se analizan otros aspectos que marcan la posibilidad de que la brecha digital (un factor importante para medir la democratización digital) todavía existe, aún cuando se haya incrementado el número de usuarios de Internet.

- Considera que la calidad del servicio y el nivel educativo son dos factores importantes que afectan el uso de la tecnología.

- Explica que la retención (permanencia en el tiempo como usuario de la tecnología) es menor en los estratos más bajos. La retención es un aspecto directamente ligado a la apropiación en la medida que el individuo requiere de tiempo para conocer, evaluar y adaptar las características de la tecnología a sus necesidades propias. Es eso lo que marca la diferencia entre el mero uso y la apropiación (Carroll, 2004).

- Explica que la tecnología, aun estando disponible, no llega con la misma calidad de servicio a todos los sectores de la población. Los indicadores de acceso a Internet desde el hogar y de Internet banda ancha, continúan siendo bajos en las clases socioeconómicas D y E.

Ahora bien, en una historia las cifras acerca de la implementación de la política además de dar una imagen de exactitud, como lo mencionáramos anteriormente,

también pueden ser utilizadas para enfatizar unos aspectos de la historia sobre otros (Stone, 1998); del mismo modo, el narrador elige cómo presentarlas, o no presentarlas en absoluto. En este caso, no se presentaron tendencias históricas para documentar la evolución del crecimiento en el uso de Internet entre los estratos D y E de la población.

En Marzo del 2010, Reuters reportó que en Venezuela “La red pasó de ser una herramienta exclusiva de los estratos socioeconómicos más altos para penetrar las clases de menores recursos. Actualmente el 68% de los usuarios pertenecen a las clases D y E, donde el gobierno tiene su nicho electoral” (Reuters, 2010). El reporte expone que ha habido un incremento importante en el uso entre los estratos A, B y C de la población, pero que también ha habido crecimiento en las clases D y E, gracias a los esfuerzos del gobierno de brindar tecnología a la gente de las clases marginales. Para una comprensión completa de la situación estas cifras deben complementarse con las ofrecidas por Jiménez (2010) en su reporte acerca del tipo de tecnología disponible y las tasas de retención en las clases más bajas.

2. La tecnología debe servir para dar a conocer distintas agendas políticas

En la contrahistoria se argumenta que Internet es una herramienta que debe ser utilizada para comunicar diferentes agendas políticas a diversas poblaciones. Mientras la narrativa dominante se enfoca en “si y cómo” las comunidades utilizan Internet para promover los valores y estilo de vida socialista, la contrahistoria busca promover en las organizaciones políticas y civiles la idea que Internet puede ser utilizada como una herramienta para promover diferentes agendas, tomando ventaja del crecimiento en el uso Internet en los últimos años, ocurrido gracias a las políticas del gobierno. De acuerdo con Carlos Jiménez (representante de Datanálisis) el crecimiento y la penetración de Internet en los estratos sociales más bajos se ha convertido en un medio importante para comunicarse con esa audiencia y por lo tanto en una plataforma única para interactuar con los votantes. (Rodríguez, 2010)

Se explica que si el gobierno ha utilizado los espacios ganados a través del mayor acceso a la tecnología para expandir su ideología entre las poblaciones de bajos recursos, los partidos de oposición y ciudadanos organizados también deben hacer uso de esa circunstancia para promover sus agendas políticas.

Lo cierto es que la tecnología es considerada un instrumento para la expresión política, pero también un instrumento para ganar espacios en la actual lucha de poderes. El pluralismo parece ser el argumento clave cuando se aboga por múltiples voces y receptores.

3. Mayor control gubernamental de los medios resulta en menor libertad de expresión.

En la contranarrativa el asunto de la democratización tecnológica abarca aspectos intangibles que tienen que ver con el derecho a libertad de acceso a la información y al conocimiento. Ese argumento descansa mayormente en la necesidad de defender derechos humanos fundamentales, recogidos en la Constitución venezolana y en las situaciones que ha creado el cambio de las reglas del juego y la

coacción como estrategias utilizadas por el gobierno para imponer su narrativa de la política.

Se aboga por un completo acceso a la tecnología y porque existan garantías a un acceso total a la información, dejando que los ciudadanos decidan por ellos mismos lo que es bueno para ellos sin necesidad de que exista la regulación del Estado. Durante un debate reciente acerca de la libertad de acceso a la Información vía Internet, se consultó a muchos expertos, como Núñez Noda, consultor en comunicación digital y mercadeo en Internet quien declaró:

Chávez dice que esos contenidos están envenenando la mente, pero quién es él para decir que están envenenando la mente, eso lo tiene que decidir la gente. El Estado puede decir si un contenido viola o no la ley, pero un contenido puede ser considerado como inmoral para unos, pero para otros no... (Fernández, 2010, Los ciudadanos tienen el control)

Desde el punto de vista de los narradores no existe un verdadero interés gubernamental por democratizar el acceso a la tecnología si eso implica abrir las barreras para el intercambio libre de información y la apertura a las libertades económicas y políticas. (Gámez, 2010).

En la contrahistoria se habla de desviaciones en la percepción de la política. Los voceros son expertos en ciencias de la computación, hombres de negocios, representantes de empresas de comunicación y personas vinculadas al mundo académico que investigan el fenómeno del uso de Internet. La escogencia de estos narradores añade credibilidad a la historia. En su blog "No Suma Cero", Iris Puyosa, una de las personas que aboga por hacer de Internet una prioridad criticó el decreto presidencial 6.649¹ que define Internet como un bien de lujo en la administración pública nacional.

¿Qué cambió en el gobierno entre 2000 y 2009 para que internet pase de ser considerada 'prioritaria para el desarrollo cultural, económico, social y político' a ser considerado un gasto 'suntuario o superfluo'? (Citado por: Rodríguez, 2009)

La pregunta fue respondida a través del reporte de un estudio académico publicado en la prensa:

Según Uribarri, "En 2007 hubo un punto de inflexión". Dice que la percepción del presidente de la República, Hugo Chávez, acerca de que su derrota en el referéndum para la reforma constitucional se debió a que "el pueblo no entendió la propuesta", originado por una supuesta manipulación mediática, motivó el cambio de estrategia sobre Internet... la aprobación del decreto 6.649 en 2009, que cataloga a Internet como un servicio suntuario - cuando antes era calificado como prioritario-, es un elemento que sugiere la nueva percepción sobre la red. (Reyes, 2010, para. 3).

De hecho, el Reporte de Reuters (2010) señala que es mayor el número de redes sociales que se oponen a la política presidencial que las que la apoyan. De acuerdo con el reporte:

- En Twitter, los adversarios del mandatario son mayoría. Siete de los 10 twittereros más seguidos en el país son críticos de Chávez y su seguidor mejor situado no aparece hasta el puesto 66.
- En Facebook, páginas como "A que consigo un millón de fans que odian a Chávez" tiene casi 750.000 usuarios y "¡Chávez estás PONCHAO!" suma 300.000 fans, mientras que hay varios perfiles de apoyo al mandatario con decenas de miles de fans.
- En febrero, el tema #freevenezuela, que rezaba "Venezuela, zona de desastre para la libertad de expresión" y con el que la oposición quería denunciar que el Gobierno ataca a los medios críticos, fue el cuarto más comentado en Twitter a nivel mundial con más de 60.000 entradas (Reuters, 2010).

La intención manifiesta de regular los contenidos de Internet por parte del gobierno, produjo un intenso debate acerca de la interferencia del gobierno en la vida civil y sus consecuencias para las libertades individuales. El asunto ocupó titulares en los medios de comunicación durante varias semanas del 2010 y abrió un debate general en Internet liderado por oponentes y personas que apoyaban la decisión¹.

El argumento central va en contra de las restricciones a la libertad de acceso a la información, que desde el punto de vista de la contranarrativa, es utilizado por el gobierno para eliminar los obstáculos al desarrollo de la llamada "revolución":

"Un gobierno cuya política es la ocultación de la información, es la no transparencia, Internet se convierte en un amenaza de Estado. Es una amenaza a su supervivencia, que se basa en acallar las voces y ser él la única voz", argumentó Núñez Noda en una entrevista con El Universal. (Fernández, 2010: para. 3).

La narrativa de la oposición se basa en argumentos jurídicos que ayudan a desacreditar las decisiones del gobierno, alegando que están en contra de la ley:

Raymond Orta, abogado especializado en Tecnología, dice que una eventual medida de control de acceso a Internet, "violaría la Constitución; específicamente los artículos 57 sobre libertad de expresión; 58 de libertad de comunicación; 108 de garantía de acceso a la información y a la Declaración Universal de los Derechos Humanos, de la cual somos signatarios". (Hernández, 2010: para. 5)

Los debates sobre la regulación de Internet son un buen ejemplo para ilustrar cómo narrativa y contranarrativa operan para crear incertidumbre suficiente como para afectar la toma de decisiones. El primer anuncio de regular el contenido de Internet se realizó en enero de 2010 en el programa de televisión del presidente Chávez, Aló Presidente. En su programa, el Presidente dijo: "Tenemos que

contraatacar Internet”, en referencia al sitio “Noticiero digital”, un foro público donde la gente da sus opiniones sobre las noticias publicadas por el administrador y puede abrir nuevas entradas con sus propias noticias y opiniones basadas en sus experiencias del día a día. La declaración produjo algunos artículos de prensa, pero sin consecuencias inmediatas.

Luego, en marzo del 2010, en otra de sus programas, Chávez dijo que “nuestro país tiene que establecer sus propias reglas”, en referencia a la utilización de Internet, después que Noticiero Digital difundiera información falsa sobre el asesinato de un ministro, un tema que describió como un “crimen”. El sitio web Noticiero Digital, poco después, explicó que se trataba simplemente de un comentario hecho por sus lectores y, por tanto, eliminó los mensajes. Lo ocurrido creó un debate nacional en Internet y los periódicos, que duró muchos días. El gobierno argumentó que era falso alegar que estaban tratando de “eliminar” Internet desviando así la atención del tema principal que era el de la regulación de los contenidos de Internet:

“Aquí el uso de Internet es ley”, dijo Chávez. “Ellos dicen que Chávez va a eliminar Internet, no, aquí hay un decreto que declaró el uso de Internet una prioridad nacional, es casi obligatorio,” dijo. (El Nuevo Diario, 2010, para. 2)

A pesar de que a finales de marzo de 2010 se supo que ninguna ley se promulgaría para el control de Internet, hubo algunos “daños colaterales” (Suárez, 2010) al crearse un estado de censura: 1) los portales de foro público comenzaron a ser objeto de escrutinio y 2) se alcanzó un acuerdo con las operadoras móviles y fijas, estatales y privadas para que provean equipos para que sean rastreadas las comunicaciones de cualquier número telefónico, en tiempo real (Suárez, 2010).

Finalmente, a casi un año después del primer anuncio, en Diciembre de 2010, se produjo la decisión de controlar el contenido de Internet, cuando la ley de Responsabilidad Social para Radio y Televisión fue modificada, aunque no sin un intenso debate previo en el que representantes del gobierno abogaron por los derechos sociales (igualdad de derechos para todos) y el papel al Estado como regulador de las telecomunicaciones (Salgueiro, 2010) y los críticos abogaron por el derecho al libre acceso y el intercambio de información (Rangel, 2010), y criticaron la injerencia del Estado en las libertades individuales¹.

Con la nueva Ley de Responsabilidad Social de Radio y Televisión, CONATEL (la autoridad de radiodifusión del gobierno) tiene la autoridad para ordenar a los proveedores de servicios de Internet restringir el acceso a sitios web que contienen expresiones que se consideran violatorias de las restricciones legales. Ambos, sitios web y proveedores de servicios, que no cumplan con estas órdenes están sujetos a multas. Los proveedores de servicios podrían ser multados con hasta un 4 por ciento de sus ingresos brutos durante el año fiscal anterior (Human Rights Watch, 2010).

Tensiones en el discurso

En Venezuela, las historias sobre la democratización de tecnología se narran con la intención de inducir o reproducir ciertos comportamientos políticos que lleven a la reconstrucción o la aparición de dos modelos diferentes de desarrollo político y social. Tanto la narrativa dominante como la contranarrativa desarrollan historias bien hiladas con motivaciones diferentes, que coinciden o no con las distintas historias personales, en función de las motivaciones y expectativas de cada individuo.

La narrativa política dominante se dirige al público de clases sociales más bajas. Para las poblaciones históricamente excluidas, resulta fácil hacer de esa narrativa parte de su historia, porque muchos de los elementos narrados se articulan con sus propias historias de desesperación y abandono.

La contranarrativa, en cambio, se dirige primordialmente a las clases media y alta. Las alianzas se producen en un contexto de defensa de los derechos humanos universales y la búsqueda de acceso "universal" a la tecnología, al conocimiento y a la información. El objetivo es mantener el "establishment", de conformidad con lo que ha sido la historia política y económica del país. Los medios de comunicación, incluido Internet, siguen siendo los instrumentos principales para la acción política.

Ambos relatos transmiten una visión estratégica de las tecnologías de la información y la comunicación, además de subrayar la importancia de democratizar su uso. La tecnología, en ambos casos, es una herramienta esencial en la lucha política por el poder.

Para entender las diferencias entre las dos historias en este contexto político complejo, que constituye una mezcla de los valores socialistas que buscan emerger exitosamente en una sociedad tradicionalmente neoliberal, se han escogido algunos aspectos clave de los discursos y se les ha comparado en términos de cómo son utilizados por los narradores.

1. Inclusión tecnológica vs brecha digital. El término inclusión tecnológica es utilizado en la narrativa dominante. En el discurso, el aumento en el acceso a la tecnología es generalmente relacionado con el aumento de la capacidad para hacer usos beneficiosos de la tecnología (apropiación de la tecnología). En la contranarrativa, la brecha digital adquiere, dependiendo de su nivel educativo, un significado que trasciende el acceso *per se*. En consecuencia, el argumento de que la apropiación social de la tecnología es posible puede ser contrarrestada por el argumento de que si brecha digital sigue existiendo, la apropiación no es posible, porque la igualdad de acceso a la tecnología y las condiciones para su uso beneficioso y significativo no se distribuyen por igual (ni las opciones tecnológicas, ni los recursos intelectuales necesarios para tomar ventaja de las opciones disponibles).

2. La participación política tiene múltiples significados. En la narrativa dominante, la aplicación de la política democratizadora es un acto de justicia a las poblaciones históricamente marginadas que ahora deben contar con el acceso a los bienes públicos que se les había negado. La tecnología (computadoras e Internet) en los Infocentros es un bien público accesible a todos los individuos de manera libre y justa. La condición

en la que se utiliza esta tecnología crea diferentes grados de exclusión y desigualdad, por lo cual, las comunidades y el gobierno debe organizar el uso de la tecnología en un trabajo participativo, de conformidad con las directrices establecidas por el proyecto político del gobierno. La participación política de la población debe apoyar y sostener los valores socialistas. Irónicamente, la participación política de algunos pueden dar lugar a la exclusión política de otros (principalmente clases media y alta).

En el contranarrativa, la participación política connota diversas oportunidades (no necesariamente iguales) para que los actores sociales o políticos de todas las clases sociales puedan expresar o escuchar ideologías políticas distintas a la del gobierno. La libertad de acceso a la información y el pluralismo ideológico son fundamentales para la participación política, porque ésta es la única manera de que todos, independientemente de su ideología política, puede participar. Aquí la participación política es una consecuencia y un fundamento para la inclusión política, y hay un entendimiento implícito de que todas las clases sociales tengan las mismas oportunidades para su inclusión en el debate político.

3. *Ciencia útil vs ciencia libre*. La dicotomía asociada a la idea de "generación y distribución del conocimiento" es otro ejemplo de la diferencia política entre las dos narrativas. La narrativa dominante defiende el "conocimiento abierto", libre de licencias. El software libre tiene por objeto facilitar la soberanía tecnológica y apoyar la lucha contra los intereses de las economías neoliberales que tratan de perpetuar las relaciones desiguales de poder. Se defiende también la idea de regular la generación del conocimiento, principalmente mediante la asignación mayoritaria de recursos gubernamentales y privados a proyectos de investigación que garanticen impactos sociales significativos, ciencia con utilidad social. La contrahistoria, aboga por la libertad de acceso al conocimiento como un derecho humano universal y porque el conocimiento se produzca en un contexto de libertades, en comunidades especializadas, perfectamente organizadas, autorreguladas y entrelazadas a escala global (Rangel, 2010).

Estos principales tres aspectos: inclusión tecnológica, participación política y conocimiento, revelan diferencias específicas que deben ser considerados en el análisis de los efectos de la polarización de las narrativas sobre la estabilización de los supuestos para la toma de decisiones sobre la política.

La no-historia: ¿Qué piensan y dicen los usuarios de los Infocentros?

Roe (1994) define la no-historia como una narrativa que no se ajusta a la definición de historia, y que no tiene principio, medio o al final. La no-historia permite al analista conocer más sobre la controversia sobre la narrativa dominante, en este caso a través de las personas que son los "objetos" de la política.

Para develar la no-historia se plantearon tres preguntas: (i) ¿Qué tiene que decir el usuario tiene acerca de la tecnología?, (ii) ¿En qué medida los intereses subjetivos de los individuos son objetivados en las narrativas de gobierno y oposición?, (iii) ¿Hasta qué punto el usuario considera que (ayudado por la tecnología) se convertirá en agente del cambio político en Venezuela y en defensor de valores políticos emergentes?

Para responder a estas preguntas, en el año 2009, se llevaron a cabo una serie de entrevistas con grupos de usuarios en un Infocentro ubicado en un barrio de Caracas. Los entrevistados eran usuarios habituales de las instalaciones del Infocentro y participantes en del PNAT.

Se encontró que los usuarios tenían un concepto positivo acerca de la tecnología y que la consideraban importante para su progreso como personas. Ninguno de ellos habló de los impactos negativos de la tecnología. Frases como "Las computadoras son el futuro", se escucharon varias veces.

Durante las entrevistas no demostraron tener una idea clara de cómo la tecnología podía ser útil para las actividades comunitarias. Los usos en los que podían pensar estaban más relacionados con la comunicación con sus familiares y amigos y con la búsqueda y difusión de información. En ningún momento hablaron acerca del desarrollo de actividades comunitarias, como por ejemplo, la creación de redes, la redacción de proyectos comunitarios, el desarrollo de bases de datos de la comunidad o de páginas web sobre la comunidad.

En general, para los usuarios entrevistados:

- Su motivación para aprender a utilizar el computador responde más a intereses individuales que sociales.
- Carecen de una clara comprensión de la aplicabilidad social de las TIC. Ellos entienden que la tecnología es importante para tener éxito, pero no tienen una idea clara de cómo podría mejorar la calidad de vida de su comunidad.

De manera pues que existe una clara diferencia entre aprender a utilizar la tecnología y aprender a utilizarla como una herramienta para la participación política.

Aunque no es posible hacer generalizaciones a partir de estas pocas entrevistas, los resultados sugieren la posibilidad de una tercera historia narrada por el beneficiario de la política que refleja su visión del mundo, sus motivaciones e intereses.

¿Qué rol juega la no-historia en la estabilización de las narrativas?

Una historia coherente, con personajes y eventos creíbles es aceptada con mayor facilidad, y su poder de persuasión depende de si es compatible o no con la cosmovisión de cada persona, la incongruencia con las historias personales es activamente rechazada por el individuo para proteger su identidad (Ewick y Silbey, 1995; Jones y McBeth, 2010).

La selección adecuada de las palabras para narrar las historias es importante para lograr esa clase de congruencia y transmitir la historia. Una narrativa de política dicha en palabras que puedan ser entendidos por las personas facilitará la asimilación progresiva de nuevas formas de acción social y de interacción, y la construcción de nuevas formas de lenguaje, marcos de las relaciones y sistemas de valores (Barrett, Thomas, y Hocevar 1995). Si la narrativa no es congruente con las historias individuales las acciones de las personas tenderán a seguir siendo incompatibles con la narrativa, y las prácticas sociales no cambiarán. Eso explica el uso de expresiones que se conectan con las emociones de la gente en la narrativa dominante.

La contranarrativa, por su lado, expone argumentos convincentes y provocativos, embebidos en un discurso jurídico y político más amplio que conecta

con un ideal de una sociedad mejor y más justa. Sin embargo, en el país, estos argumentos son menos consistentes con las necesidades inmediatas de la población. Mientras los proponentes de la política gubernamental mantienen una historia basada en hechos que son familiares y comprensibles para la gente, la contranarrativa utiliza principios, ideas y conceptos que trascienden la realidad local de las poblaciones destinatarias.

Sin embargo, a pesar del evidente esfuerzo por comunicar la política a los beneficiarios de una y otra parte, tal y como se observa en las historias analizadas (narrativa dominante y contra-narrativa), los beneficiarios de la política -los usuarios de la tecnología-, no son considerados como "sujetos", agentes activos para la intervención de la política o para su rectificación; por el contrario, son vistos como "objetos", receptores pasivos de los beneficios, que pueden convertirse en aliados en la defensa de la política. La igualdad de acceso a la tecnología se convierte en una concesión hecha por el Estado (narrativa dominante) o en un reclamo que está condicionado por la eficacia que tienen los voceros de oposición para luchar por los derechos individuales. Las voces de los usuarios se escuchan sólo para mostrar los logros en términos de satisfacción con los resultados de la política o para presentarlos como víctimas de la historia cuyos derechos deben ser o se han defendido; pero sus intereses y motivaciones no forman parte de la construcción de la política.

Lo que puede observarse aquí es que los supuestos subyacentes en el discurso dominante y el contranarrativa se refieren a cómo los narradores piensan que las cosas deben ocurrir, no a la forma en que realmente ocurren cuando el beneficiario de la política se convierte en un agente activo para su confirmación.

Si tal como lo exponen Wick y Silbey (1995), la hegemonía de una historia depende de cómo ésta se articula con las historias personales, esta no-historia, que revela el verdadero valor dado por el usuario a la tecnología, debe ser considerada para suscribir los supuestos para la formulación de políticas, especialmente en una situación en la que la coexistencia de las historias de los actores políticos parece ser difícil.

Toma de decisiones en un contexto de polarización

La información recogida hasta ahora no permite llegar a conclusiones sobre la calidad de persuasión narrativa dominante en términos de cómo afecta a las poblaciones objetivo. Lo que se ha hecho aquí es analizar la dinámica de la relación entre la narrativa dominante y contranarrativa, y cómo esta dinámica ayuda en la estabilización del contexto para la toma de decisiones.

Hemos visto cómo los proponentes de la política elaboran una historia atractiva y creíble en la búsqueda de lograr los objetivos que persigue de reducir la incertidumbre y estabilizar el contexto para la implementación de la política. En la práctica, cuando el gobierno encuentra dificultades para reducir los niveles de incertidumbre para la toma de decisiones a través de la persuasión, acude a reglamentos (modificaciones en las leyes importantes), recompensas a los partidarios de la política (mediante la

financiamiento a determinados proyectos de la comunidad que estén en línea con la ideología del gobierno) o a provocar alteraciones en las relaciones de poder, principalmente mediante acciones, a veces violentas, que reducen la capacidad de los oponentes para la movilización política.

A veces, los obstáculos sólo alientan al gobierno a profundizar medidas para estabilizar las condiciones para la aplicación de la política, como en el caso de los cambios en las leyes que rigen los medios de radiodifusión aprobada en diciembre de 2010, o como en el caso de las acciones violentas contra los movimientos de protesta estudiantil por la libertad de expresión (Ayala et al. al., 2010). El gobierno utiliza todos sus poderes para mantener la hegemonía de su propia narrativa y estabilizar las condiciones para el logro de la política.

Son claros ejemplos de cómo la incertidumbre causada por las tensiones políticas, limitan los esfuerzos de los críticos de la política para socavar la narrativa dominante, y aumentan el poder hegemónico de la narrativa, debido a que los promotores de la política utilizan medios que a veces constituyen una violación a los derechos civiles.

Sin embargo, presionar para obtener resultados más rápidos no siempre es la estrategia utilizada por el gobierno. Muchos de los argumentos dados por los críticos de la política pueden tener repercusiones a nivel internacional (Human Rights Watch y el Inter-American Press Association) y se utilizan para cuestionar la calidad del sistema democrático en Venezuela. Para un gobierno que constantemente busca legitimarse externamente como un sistema político que respeta los valores democráticos, este tipo de presión es una causa importante de incertidumbre para la toma de decisiones. Como resultado, el gobierno algunas veces ha cedido en sus intenciones, como cuando la discusión sobre la centralización de los servicios de Internet (Network Access Point), llevó a los funcionarios del gobierno a afirmar públicamente que la centralización ni siquiera estaba considerándose, a pesar de que ya era conocido a través de declaraciones a la prensa que había un plan en ejecución.

Internamente, la lucha por el poder parece estar transfiriendo gradualmente a Internet. Como Reuters (2010) registra, las redes sociales han experimentado un importante crecimiento en los últimos años, contribuyendo a la fuerte polarización en el país en torno al proyecto socialista liderado por el presidente Hugo Chávez.

REFERENCIAS

- Agencia Bolivariana de Noticias. (2009). Gobierno asegura que de cada 100 venezolanos 77 tienen acceso a Internet. *El Nacional*. 29 Mayo 2009 (http://www.el-nacional.com/www/site/p_contenido.php?q=nodo/83633/Tecnologia/Gobierno-asegura-que-de-cada-100-venezolanos-77-tienen-acceso-a-Internet)
- Aló Presidente. (2010). *Programa Aló Presidente* 354. Marzo 21, 2010. [Consultado 15 Noviembre 2010 (http://www.alopresidente.gob.ve/informacion/7/1656/programa_alupresidente_354.html).]
- AOL Noticias. (2010). Globovisión teme reforma a ley la deje sin licencia. *AOL Noticias*. 13 Diciembre 2010 (<http://noticias.aol.com/2010/12/13/globovision-ley-telecomunicaciones-licencia>)

- Ayala, S., Licheri, M., Torres A. & Vásquez, M. (2010). **En la Lucha por la Libertad de Expresión: Testimonios del Movimiento Estudiantil Venezolano. Reporte realizado para la Sociedad Interamericana de Prensa, en febrero 2010.** [Consultado 11 Enero 2011 (http://www.uca.edu.ve/tl_files/CDH/Lineasematicas/EN%20LA%20LUCHA%20POR%20LA%20LIBERTAD-FINAL.pdf).]
- Barrett, F., Fann, T., & Hovevar, S. (1995). The central role of discourse in large scale change: A social construction perspective. **The Journal of Applied Behavioral Science.** 31(3), 352-378
- Blog de Chávez. (2010.) **Antimano construyendo el socialismo.** Agosto 31, 2010. (<http://www.chavez.org.ve/temas/noticias/antimano-construyendo-socialismo>)
- Buckingham, D. (2006). Defining digital literacy - What do young people need to know about digital media? **Nordic Journal of Digital Literacy.** 4(1), 263-276. [Consultado 15 Enero 2011 (http://www.idunn.no/file/ci/2913398/dk_2006_04_pdf.pdf).]
- Carroll, J. (2004). Completing design in use: closing the appropriation cycle, **Proceedings of the 12th European Conference on Information Systems (ECIS 2004)**, Turku, Finland. [Consultado 22 Julio 2008 (<http://is2.lse.ac.uk/asp/aspecis/20040031.pdf>).]
- Chávez, H.R. (2009). Nuestra independencia, el satélite y la soya. **Las líneas de Chávez.** 1 Noviembre 2009 (<http://www.chavez.org.ve/chavez/lineas-chavez/lineas-chavez-nuestra-independencia-satelite-soya/>)
- Couton, P. and Gaudet S. (2008). Rethinking Social Participation: the Case of Immigrants in Canada. **Journal of International Migration and Integration** 9(1), 21-44.
- Deignan, A. (2005). **Metaphor and corpus linguistics.** John Benjamins Publishing Company, Philadelphia.
- Dello, R. (2010). Latin America and the collapsing ideological supports of neoliberalism. **Critical Sociology.** 37 (1), 9-25.
- El Nuevo Diario. (2010). Chávez: "En Venezuela el uso de internet es ley". 21 Marzo 2010 (<http://elnuevodiario.com.ni/internacionales/70743>)
- El Universal. (2008). "Infocentros viven segunda etapa". 10 de Febrero 2010 (http://www.eluniversal.com/2008/02/10/imp_qhay_art_vision-3d_707156.shtml)
- Eshet-Alkalai, Y. (2004). Digital Literacy: A Conceptual Framework for Survival Skills in the Digital Era. **Journal of Educational Multimedia and Hypermedia** 13(1), 93-106
- Ewick, P. & Silbey, S. (1995). Subversive stories and hegemonic tales: Toward a sociology of narrative. **Law & Society Review,** 29(2), 197-226.
- Fernández, Y. (2010). "Aseguran que gobierno ve a Internet como una amenaza de Estado." **El Universal.** 17 Marzo 2010. (http://www.eluniversal.com/2010/03/17/pol_ava_aseguran-que-gobiern_17A3598733.shtml)
- Fundación Infocentro. (2008). **II Encuentro de Experiencias Comunitarias de los Infocentros.** [Consultado October 28, 2010 (http://encuentro.infocentro.gob.ve/2008/admin/files/Relatoria_Apropiacion_Social_de_las_TIC.pdf).]
- Fundación Infocentro. (2009a). **Apuntes sobre la construcción del socialismo desde los infocentros: Subvertir y transformar desde el uso colectivo de la tecnología.** [Consultado 28 October 2010 (http://www.infocentro.gob.ve/descargas_index.php).]
- Fundación Infocentro. (2009b). Construyendo socialismo junto a las comunidades, *Primer Encuentro Nacional de Facilitadores y Facilitadoras. Gerencia de Redes Sociales (30 julio al 2 agosto 2009).* [Consultado 28 October 2010 (http://www.infocentro.gob.ve/descargas_index.php).]
- Gaiser, W., De Rijke, J., & Spanning, R. (2010). **Youth and political participation - empirical results for Germany within a European context.** *Young.* 18, 427-450
- Gámez, P. (2010). **Venezuela: ¿Legislar Internet o legislar el desgobierno de la**

- información?** *Radio Nederland*. 16 Marzo 2010 (<http://www.rnw.nl/espanol/article/venezuela-%C2%BFlegislar-internet-o-legislar-el-desgobierno-de-la-informaci%C3%B3n>)
- Hastings, A. (1998). Connecting linguistic structures and social practices: a discursive approach to social policy analysis. *Journal of Social Policy*. 27(2), 191-211.
- Hernández, D. R. (2010) Sería difícil controlar a Internet. *El Universal*. Enero 26, 2010. [Consultado 15 Noviembre 2010. (http://www.eluniversal.com/2010/01/26/ten_art_sera-dificil-control_1737702.shtml).]
- Human Rights Watch. (2010). **Venezuela: Legislative Assault on Free Speech, Civil Society**. Government Granted Broad Powers to Control Internet and Broadcast Media. [Consultado 22 Diciembre 2010. (<http://www.hrw.org/en/news/2010/12/22/venezuela-legislative-assault-free-speech-civil-society>).]
- Izquier, L. (2010) Censura en Internet. *El Universal*. 18 Marzo 2010 (http://opinion.eluniversal.com/2010/03/18/opi_art_censura-en-internet_1797895.shtml)
- Jiménez, C. (2009). Slides from the Presentation: *La brecha digital en Venezuela. Conceptualización, estado actual y propuestas*. Presented at the **XXIII Jornadas Técnicas de Telecomunicaciones organized by Canaemte**. Octubre 22, 2009. [Consultado 7 Septiembre 2010 (http://www.slideshare.net/Tendencias_Digitales/brecha-digital-en-venezuela).]
- Jones, M. & McBeth, M. (2010). A Narrative Policy Framework: Clear Enough to Be Wrong? *The Policy Studies Journal*. 38(2):329-353.
- Ley de Reforma de la Ley de Ciencia Tecnología e Innovación of 2010*. Public Law. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela** N° 39.575. Diciembre 16, 2010.
- Ley de Reforma Parcial de la Ley de Responsabilidad en Radio, Televisión y Medios Electrónicos of 2010*. Public Law. *Gaceta Oficial de la República Venezolana de Venezuela* N° 39.579. 22 Diciembre 2010.
- Ley Orgánica de los Consejos Comunales of 2009*, Public Law. **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela** N° 39.335. 28 Diciembre 2009.
- Martínez, E. (2010). "Chávez desmiente que intente controlar Internet." *El Universal*. 22 Marzo 2010 (http://politica.eluniversal.com/2010/03/22/pol_art_chavez-desmiente-que_1803861.shtml)
- Miller, E. (1997). "Metaphor and political knowledge." *The American Political Science Review*. 73(1), 155-170
- Ministerio del Poder Popular de Planificación y Finanzas. (2007). **Proyecto Nacional Simón Bolívar. Primer Plan Socialista 2007-2013**. [Consultado 13 Marzo 2008 (<http://www.mpd.gob.ve/Nuevo-plan/plan.html>).]
- Ministerio del Poder Popular para la Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias-MPPCTII. (2009). *Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2005-2030*. [Consultado 26 Septiembre 2010. (<http://www.cenditel.gob.ve/node/865>).]
- Mossberger, K., Tolbert, C. & Stansbury, M. (2003). **Virtual inequality: Beyond the digital divide**. Washington, DC: Georgetown University Press
- Poliszuk, J. (2010). "El PSUV toma la Web." *El Universal*. 8 Febrero 2009 (http://www.eluniversal.com/2009/02/08/pol_art_el-psuv-toma-la-web_1256197.shtml)
- Proyecto Infocentro. (2009a). **Entrevistas**. [Consultado 19 Febrero 2009 (<http://www.infocentro.gob.ve/entrevistas.php?id=1027&page=2>).]
- Proyecto Infocentro. (2009b). **La construcción del socialismo desde los Infocentros**. [Consultado 19 Julio 2009 (<http://www.infocentro.gob.ve/entrevistas.php?id=1157>).]
- Rangel, R. (2010). "**Ciencia útil**". *El Universal*. 18 Diciembre 2010 (http://www.eluniversal.com/2010/12/18/opi_art_ciencia-util_2135815.shtml?sms_ss=email&at_xt=4d0ca78de2528284%2C0)

- Reuters. (2010). Reuters: Venezuela se engancha cada vez más a las redes sociales. **Noticias 24**. 24 Marzo 2010 (<http://www.noticias24.com/tecnologia/noticia/2880/reuters-venezuela-se-engancha-cada-vez-mas-a-las-redes-sociales/>)
- Reyes, T. (2010). Gobierno pasó de promover el internet a intentar su control. **El Universal**. 16 Marzo 2010 (http://politica.eluniversal.com/2010/03/16/pol_art_gobierno-paso-de-pro_1798314.shtml)
- Rodríguez, J. (2009). Usuarios defienden a Internet como insumo necesario. **El Nacional**. 17 Mayo 2009 (http://el-nacional.com/www/site/p_contenido.php?q=nodo/81763/Tecnologia/Usuarios-salen-en-defensa-de-Internet-como-insumo-necesario)
- Rodríguez, R. (2010). No meterse en internet sería hipotecar el futuro político." **El Universal**. 4 Septiembre 2010 (http://www.eluniversal.com/2010/09/04/pol_ava_no-meterse-en-inter_04A4425931.shtml)
- Roe, E. (1994). Narrative Policy Analysis. **Theory and Practice**. Duke University Press: Durham, NC.
- Salgueiro, F. (2010). Más que la Ley: es la continuidad en la política pública. **El Universal**. 14 Julio 2010 (http://www.eluniversal.com/2010/07/14/opi_art_mas-que-la-ley:-es-l_14A4176091.shtml)
- Stone, D. (1998). Policy Paradox. The art of political decision making. Norton & Company. New York.
- Suárez, V. (2010). No habrá nuevas leyes para regular Internet pero sí efectos sobre la información en la red. **El Universal**. 21 Marzo 2010. (http://universo.eluniversal.com/2010/03/21/eco_art_inside-telecom_1804521.shtml)
- Vásquez, A. (2010). Casi 400 millones de BsF para mejorar la imagen presidencial. **El Nacional**. 31 Octubre 2010 (http://www.el-nacional.com/www/site/p_contenido.php?q=nodo/162903/Nación/Casi-400-millones-de-BsF-para-mejorar-la-imagen-presidencial)
- YVKE Mundial. (2009). **Escuela para el fortalecimiento del poder popular gradúa 80 voceros**. 26 Octubre 2009 (<http://www.radiomundial.com.ve/yvke/noticia.php?35042>)

NOTAS

¹ Los *Consejos Comunales* son instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y, los ciudadanos y ciudadanas, que permiten al pueblo organizado, ejercer directamente la gestión de políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de la comunidad en la construcción de una sociedad de equidad y justicia social (*Ley Orgánica de Consejos Comunales*, 2009, Artículo 2).

² Al definir la inclusión tecnológica, Mossberger et. al. (2003) consideran la brecha en el acceso (en el uso de la computadora y de Internet) la brecha en las competencias (competencias técnicas y alfabetización informativa), la brecha de oportunidad económica (creencias acerca del computador y avances económicos) y la brecha democrática (actitudes y experiencias en el uso del computador para la participación política).

³ Las políticas y lineamientos para el uso, investigación y desarrollo de las TIC en Venezuela las establece actualmente el Ministro de Ciencia, Tecnología e Industrias a quien se considera la "autoridad nacional" en esta materia. Una parte importante de los recursos estatales disponibles para el desarrollo de esas políticas vienen de este ministerio, especialmente a través del Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (FONACIT). El Ministerio es el órgano encargado de centralizar la recaudación, a través del FONACIT, y la administración de los fondos aportados, de acuerdo a un plan de financiamiento de proyectos que dicha autoridad establece. (*Ley de Reforma de la Ley de Ciencia Tecnología e Innovación*, 2010).

⁴ La Comuna se define como un espacio socialista que, como entidad local, es definida por la integración de comunidades vecinas con una memoria histórica compartida, rasgos culturales, usos y costumbres, que se reconocen en el territorio que ocupan y en las actividades productivas que le sirven de sustento, y sobre el cual ejercen los principios de soberanía y participación protagónica como expresión del Poder

Popular, en concordancia con un régimen de producción social y el modelo de desarrollo endógeno y sustentable (Ley Orgánica de las Comunas). De acuerdo con el Ministerio Popular para las Comunas y Protección Social, existen cerca de 11,761 Consejos Comunales en Venezuela. En cada Consejo Comunal existe la Asamblea de Ciudadanos; la unión de cinco o seis de esas asambleas conforma la comuna, célula clave del Estado Comunal.

⁵ En el artículo consultado no se aclara acerca del método utilizado para la clasificación de la población en estratos A, B, C, D y E. Asumimos que se utiliza la clasificación de la Sociedad Venezolana de Investigación de Mercado que utilizan las empresas venezolanas en sus estudios de mercado y que considera para la construcción del índice: zona de residencia, tipo de vivienda, ocupación de jefe del hogar ocupación del cónyuge, nivel de educación formal del jefe y cónyuge, número de miembros del hogar que generan ingreso, ingreso mensual declarado e índice de penetración de quince bienes durables. Los estratos son: A: Alto superior; B: Alto inferior; C: Medio; D: Medio bajo; y E: Marginal. (Barberene, 1999)

⁶ Es de hacer notar que la decisión del gobierno de declarar Internet como artículo de lujo no afecta directamente a los beneficiarios de la política (las poblaciones de bajos ingresos con acceso limitado a la tecnología en sus hogares) porque el servicio de Internet en los Infocentros sigue siendo gratuito; sin embargo, puede afectar a los usuarios en instituciones públicas, incluyendo las Universidades y a usuarios privados.

⁷ Las amenazas a la libertad de acceso a la información no es un asunto de reciente discusión en los medios de comunicación en Venezuela; por el contrario, ha estado sometido al debate público desde que el gobierno manifestó por primera vez su intención de controlar la información comunicada a través de la radio, la prensa escrita y la televisión. Los narradores de la contrahistoria han trasladado los mismos argumentos para oponerse al control de los contenidos en Internet; de manera que ésta se ha convertido en una historia conocida y entendible para toda la población.

⁸ En marzo de 2010, Franco Silva, el presidente de la empresa estatal CANTV (la mayor empresa de telecomunicaciones en Venezuela), informó a la prensa que la compañía había avanzado en la creación de un Punto de acceso a redes (NAP), controlado por el Estado, con el fin de agilizar las conexiones a todos los 9 millones de usuarios en Venezuela y declaró que se habían hecho algunos arreglos con otros operadores privados. Sin embargo, negó que el gobierno pretendiera censurar Internet directamente. El tema surgió de nuevo durante el debate sobre la reforma de la Ley de Responsabilidad Social, pero no fue incluido en la reforma. (Gámez, 2010)

Recebido em 24/06/2011

Aprovado para publicação 10/09/2011