

Gobernanza, políticas públicas y aplicaciones de Internet

Mauro Cerbino y Alicia Richero, editores

Gobernanza, políticas públicas y aplicaciones de Internet



© De la presente edición:
FLACSO, Sede Ecuador
La Pradera E7-174 y Diego de Almagro
Quito – Ecuador
Telf.: (593-2-) 323 8888
Fax: (593-2) 3237960
www.flacso.org.ec

IDRC-CRDI
250 Albert St.
P.O. Box 8500
Ottawa, Ontario - Canadá
Telf.: (613) 2366163
Fax: (613) 2387230

Esta publicación ha sido posible gracias a los fondos asignados por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (IDRC-CDRI), Ottawa, Canadá.

ISBN
Diseño de portada e interiores: Antonio Mena
Imprenta: Rispergraf
Quito, Ecuador, 2006
1ª. edición: junio, 2006

Índice

| | |
|---|----|
| Presentación | 7 |
| Introducción | 9 |
| <i>Mauro Cerbino y Alicia Richero</i> | |
| GOBERNANZA DE INTERNET: IMPLICACIONES Y CONSECUENCIAS | |
| TICutopía: Los ciudadanos y la gobernanza de Internet | 19 |
| <i>Michel Menou</i> | |
| ROL CRECIENTE DE LOS ESTADOS SOBRE LA GOBERNANZA DE INTERNET | |
| El descubrimiento de la e-globalización de los Estados | 35 |
| <i>José Luis Barzallo</i> | |
| CENSURA Y MECANISMOS DE CONTROL VS. DERECHOS CIUDADANOS | |
| Censura, mecanismos de control y derechos ciudadanos | 55 |
| <i>Carlos Gregorio</i> | |

POLÍTICAS PÚBLICAS DE INTERNET

Migración y uso de TIC en Ecuador:

El caso de los telecentros de la red de la pastoral social 73

Jacques Ramírez

Políticas públicas e Internet 85

Sandra Concha

AUSENCIA DE POLÍTICAS COMO POLÍTICA PÚBLICA DE INTERNET

¿Políticas ajenas y verticales? 97

Consuelo Albornoz Tinajero

IDENTIFICACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DE INTERNET

DESARROLLADAS POR LOS ESTADOS DE LA REGIÓN

Experiencias de gobierno electrónico en la región andina:
una visión de conjunto 111

María Belén Albornoz

CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICAS DE INTERNET DISEÑADAS

DESDE PRÁCTICAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Participación ciudadana, deliberación
y compromiso cívico 127

Rodrigo Araya

Gobierno electrónico en el Municipio de La Paz.

Tendiendo puentes del e-gobierno
a la e-gobernanza municipal 147

Gabriela Ugarte

Construcción de políticas públicas de TIC diseñadas
desde prácticas de participación ciudadana 163

Hugo Carrión

Gobierno electrónico en el Municipio de La Paz. Tendiendo puentes del e-gobierno a la e-gobernanza municipal

Gabriela L. Ugarte Borja*

Introducción

La investigación se centró en el estudio de caso del Municipio de La Paz, el primero en importancia a nivel nacional, que por ser la sede de los poderes Legislativo y Ejecutivo del Estado nacional, concentra el poder político y social de Bolivia.

Este estudio de caso estableció el desarrollo del uso de las TIC por el gobierno municipal de La Paz y la respuesta ciudadana a la información emitida; determina la calidad de la participación ciudadana a través del espacio virtual del GMLP; finalmente, identifica cuáles son las mejores condiciones para construir la transición de la información a la participación del ciudadano a través de las TIC (de e-gobierno a e-gobernanza).

Objetivos de la investigación

- *Objetivo 1:* Establecer el desarrollo del uso de las TIC por el Gobierno Municipal de La Paz y la respuesta ciudadana a la información emitida.
- *Objetivo 2:* Determinar la calidad de la participación ciudadana a través del espacio virtual del GMLP.

* Con el apoyo de Shirley Urioste Villarcorta y Martín Guerrero Medrano.

- *Objetivo 3:* Identificar cuáles son las mejores condiciones para construir la transición de la información a la participación del ciudadano a través de las TIC (de e-gobierno a e-gobernanza)”.

Metodología de la investigación

La metodología de la investigación ha procurado conjuncionar los aspectos teóricos y prácticos. Puesto que los objetivos a lograr son tanto teóricos (información documental) como prácticos con la participación del gobierno municipal de La Paz como nuestro estudio de caso y la percepción que tiene la ciudadanía sobre el tema.

Las actividades desarrolladas fueron las siguientes:

- Recopilación de la información: documentos (digitales e impresos) existentes en el tema a nivel internacional como local, visitas a las instituciones como: gobierno municipal de La Paz, Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL) y el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD) , y otras entidades.
- Revisión y análisis de la información: en forma conjunta los aspectos teóricos y prácticos.
- Elaboración del marco conceptual: integrando los aspectos teóricos y prácticos.
- Entrevistas con instituciones y actores: que tiene que ver con la temática de gobierno electrónico: gobierno municipal de La Paz y funcionarios considerados clave.
- Grupos focales con los usuarios de los servicios ofrecidos por el gobierno municipal de La Paz.
- Elaboración del informe final con las conclusiones y recomendaciones.

Antecedentes

En Bolivia, desde 1995, y a partir de la introducción de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) paulatinamente se han establecido diversidad de usos y apropiaciones de las TIC por parte de diferentes sectores como gobierno, empresa privada y especialmente en la sociedad civil.

Después de diez años el sector gobierno resulta el menos desarrollado, debido a que los avances se registran en la constitución de sitios Web estáticos cuyos contenidos se limitan a información institucional básica; las condiciones de conectividad son mínimas así como la normativa todavía resulta insuficiente. En este marco, a continuación presentamos una síntesis del contexto de las TIC a nivel nacional, que es también el reflejo de la situación en que se encuentra el gobierno electrónico boliviano.

Los datos muestran que el 75.7% de la población cuenta con un equipo de sonido o radio, en cambio sólo un 3.4% tiene conexión a Internet. Este dato es significativo y muestra las condiciones contradictorias que tiene nuestra realidad nacional, dos caras de una misma moneda. Porque, por un lado indica una situación negativa ya que por cada 100 ciudadanos bolivianos sólo 3 tienen acceso a conectividad en NTIC. Por otro lado, es importante observar un crecimiento exponencial de usuarios de Internet en 18 veces más en un periodo de seis años, los datos de la Superintendencia de Telecomunicaciones (SITTEL) indican que mientras en 1996 se registraron 15.000 usuarios conectados a Internet, en 2002 se alcanzaron a 270.000 conexiones

Marco normativo

A mediados de los años 90, el Gobierno boliviano inicia acciones concretas sobre el fomento a la utilización de TIC que se traducen en varios decretos supremos y la creación de una instancia rectora de esta actividad. Paralelamente las condiciones de mejora de la infraestructura también se dan a partir de la reestructuración del sector de telecomunicaciones de 1995 y de la apertura de mercados en el año 2001, creando condiciones para atraer inversiones en el sector; sobre todo se observan mejoras subs-

tanciales en la infraestructura, en especial para el uso de tecnologías de Internet, a través de la red de fibra óptica en las capitales del país.

Por otro lado, la normativa específica respecto al gobierno electrónico todavía no existe, en la actualidad hay un anteproyecto de Ley, presentado por la Agencia Boliviana para el Desarrollo de la Sociedad de la Información (ADSIB), que tiene que ser considerado y aprobado en el Poder Legislativo.

El estudio de caso: el Gobierno municipal de La Paz

El municipio de La Paz es la principal ciudad de Bolivia y sede de los Poderes Legislativo y Ejecutivo de Bolivia, por lo que es el centro de la actividad política y administrativa del país.

Tiene una población de más de un millón de habitantes y es la capital latinoamericana con mayor porcentaje de población indígena. El 38% de su población es económicamente activa y el 21% es menor a 18 años.

La mayor parte de sus actividades económicas se encuentran en torno al comercio informal y a los servicios, aunque tiene una importante actividad industrial.

La incidencia de pobreza es de 44.72%. Los indicadores que mayor peso aportan a esta incidencia es la calidad de la vivienda y los ingresos. Lo que muestra un municipio que todavía tiene que otorgar una serie de servicios a su población. Sin embargo, comparado con la media nacional (62%) es uno de los municipios que mayor desarrollo humano ha logrado.

El gobierno municipal de La Paz, no sólo es uno de los pocos gobiernos locales del país que cuenta con un sitio Web, si no que utiliza para informar a sus ciudadanos, para que estos realicen sus trámites y para recibir las inquietudes de la población.

Las características del Municipio de La Paz

La ciudad de La Paz se levanta en un valle de 18.724 hectáreas urbanizadas, con pendientes variables bajas y medias y accidentes geográficos típicos de una cuenca. La ciudad tiene una excepcional configuración mor-

fológica, ubicada en una altitud que oscila entre los 3.200 y 4.000 metros sobre el nivel del mar. Esta ubicación la convierte en una de las pocas ciudades asentadas sobre tal desnivel y de allí se derivan sus particularidades climatológicas y topográficas. Uno de los principales elementos naturales que se destacan en torno a la ciudad son los cerros nevados y, en particular, el Monte Illimani (6.402 msnm), ubicado a 50 kilómetros de la urbe y que es parte de la Cordillera de Los Andes, que flanquea el valle de la ciudad por el oriente.

La cuenca del río de La Paz cuenta con 6 subcuencas hidrográficas importantes: Choqueyapu, Orkojahuira, Irpavi, Achumani, Huayñajahuira y Achocalla, que confluyen en el sur dando lugar al río la Paz, que es uno de los principales afluyentes del río Beni. Esta configuración se da, por lo tanto, a través de un valle central y corredores tentaculares, cuyos brazos tienen como ejes los cursos de los indicados ríos, los mismos que en su conjunto cuentan con más de 300 ríos y riachuelos tributarios. La topografía en las áreas circundantes al municipio es sumamente variada, desde la Cumbre de la Cordillera de Los Andes con alturas superiores a los 6.000 msnm a los valles profundos de Los Yungas y Zongo, donde se desciende a 900 msnm¹.

La ciudad posee características morfológicas que responden a cuencas y planicies abiertas, valles bajos, valles altos, mesetas, corredores y serranías.

El Municipio de La Paz limita al norte con la provincia Larecaja, al noreste con la provincia Caranavi, al este con la provincia Nor Yungas, al sureste con el municipio de Palca, al su con los municipios de Achocalla y Mecapaca y al oeste con la ciudad de El Alto.

Las TIC en el Gobierno municipal de La Paz

La actual gestión del alcalde de La Paz, electo por dos periodos consecutivos 2000-2005 y 2005-2010, se inicia el 6 de febrero del año 2000. Desde entonces, se han desarrollado varias políticas municipales que pretenden implementar un nuevo modelo de administración pública muni-

1 Elaborado en base al estudio "Diagnóstico y Estrategias para el Programa de Revitalización y Desarrollo Urbano de La Paz". HAM La Paz, 2004.

cipal basado en cuatro procesos de viabilización de la ciudad, sus habitantes y su gobierno.

Las llamadas viabilidades involucran el nivel físico estructural de la ciudad, de la viabilidad económico-financiera, la viabilidad urbana y, la viabilidad institucional del Gobierno municipal.

En este último ámbito se encuentran las acciones enmarcadas en el gobierno electrónico local. Sin duda, uno de los gobiernos (entre el nacional, regional o local) que más ha usado las TIC es el municipio de La Paz, con una visión convergente y progresiva, pues ha incorporado como un objetivo estratégico la relación entre el gobierno local y el ciudadano una estrategia de información. En principio a través de microespacios difundidos por las principales radioemisoras locales (FIDES Y ERBOL) y a partir del año 2002, por medio del sitio Web (www.ci-lapaz.gov.bo) como una herramienta de relacionamiento.

En el año 2004 se han realizado modificaciones tanto de forma como de fondo (tanto así que cambiaron de dominio a www.lapaz.bo). En este marco, la información constante brindada por el gobierno municipal al ciudadano sobre los proyectos, eventos, disposiciones (entre otros) utilizando la convergencia tecnológica entre tradicionales y nuevas tecnologías marcan la diferencia en cuanto a cómo un gobierno local asume la gobernabilidad a través de una estrategia de información y comunicación que integra radio, televisión e Internet.

Sitr@m, primer paso para el gobierno electrónico paceño

El sistema de trámites municipales (Sitr@m) funciona desde el 2 de mayo de 2002, luego de una amplia etapa de creación y desarrollo desde inicios de la gestión 2001, como una herramienta electrónica digital que operativiza y sistematiza los trámites municipales que se efectúan cada día en los diferentes niveles, buscando la transparencia, eficacia y eficiencia. “Este proyecto no se creó recién fue validado y probado ampliamente en la Alcaldía y ahora la experiencia se replica en el Concejo” explicó el jefe de gabinete del Concejo Municipal, Juan Pablo Revollo y responsable, en pasadas gestiones, de generar un marco normativo suficiente para garantizar la institucional del sistema en el municipio.

“Más que una ventanilla de trámites es un espacio de información multipropósito, donde la gente podrá acudir efectivamente para recibir información al instante”, indicó Revollo. Señaló que si bien en el Ejecutivo municipal las ventanillas quedaron como receptoras de notas, oficios o trámites, la ventanilla del Sitr@m del Concejo podrá dar información, mediante la opción de autoconsulta a la que el público podrá recurrir para saber dónde y en qué estado se encuentra su trámite.

Antes del funcionamiento del Sitr@m, el registro de toda la documentación y trámites que se movían en el Municipio era efectuado con un sistema manual mediante libros y cuadernos que se convertían en un gran problema para el seguimiento y avance de un trámite. Según la explicación del jefe de gabinete, ahora la función fiscalizadora del Concejo Municipal podrá ser más efectiva con el acceso inmediato al registro computarizado y en red.

Mientras que el público podrá consultar acerca de trámites, instrumentos normativos, instrumentos de fiscalización, peticiones de informes y correspondencia que el Concejo genera, los concejales podrán efectuar un mejor control y aumentar su poder de decisión en diferentes niveles. Con una consulta inmediata en el sistema, los miembros del Concejo podrán ejecutar acciones con mayor efectividad, sin riesgos de repetir temas y contando con una historia adecuada en cada caso.

Principal demanda de la población

Este cambio de atención al ciudadano ha sido la principal demanda que ha sido atendida “primero de adentro hacia fuera, una necesidad de cómo registramos las cosas, eliminamos tanto papel, en la GM ingresan cada día alrededor de 800 nuevos trámites (trámites, requisitos y correspondencia en general), eso significa en promedio de 170. 000 de nuevos registros al año”, indica Juan Pablo Revollo.

La Alcaldía de La Paz es una institución muy grande tiene varios edificios , tiene siete subalcaldías macro-distritales y dos subalcaldías rurales²,

2 Gran Centro, Cotahuma, San Antonio, Periférica, Sur, Max Paredes, Mallasa, Zongo y Jampaturi.

tiene distintas instancias municipales, por lo que controlar el flujo documental es un reto mayor, por lo que Revollo indica:

“saber qué está a través de los libros era imposible, la única manera era ir a donde ella, entonces se generó un sistema que registra todos los ingresos de todos los puntos municipales, de todos estos 800 registros al día y además, obviamente, todos los movimientos internos que son sólo documentación, es decir que podemos tener el seguimiento, registro digitalizado de cada proceso desde su inicio hasta su fin no importa por donde se mueva o a que edificio vaya en un sistema de información centralizado en una sola base de datos a la cual pude acceder cualquier persona que esté conectada a nuestra red de área local, al Intranet”.

En la actualidad este sistema tiene 600 usuarios ubicados en todas las dependencias municipales que son funcionarios incluyendo las nueve subalcaldías. También a través de software se ha implementado las autoconsultas de los trámites vía Web, al iniciar un trámite en lugar del tradicional sello se imprime una contraseña en la que se indica quien recibió el trámite, a que hora, etc. y un PIN con el cual se puede ingresar a través de la Web y se puede hacer el seguimiento desde cualquier “punto, no necesitas venir a la Alcaldía”, dice el director de la Unidad.

Para las personas que no tienen acceso a la Web se han instalado siete terminales de auto-consulta que están ubicados en Edificio Técnico (del ex Banco del Estado) donde hay mayor flujo de trámites, en el Palacio Consistorial, en el Edificio Técnico, en la Subalcaldía de la zona Sur y donde hay un mayor flujo de trámites, en total 7; el próximo año se instalarán más y se mejorará el sistema de auto-consulta de información ya que todavía quedan varios retos pendientes.

Análisis de los resultados en los grupos focales vecinales

El sondeo de opinión se aplicó en cinco grupos focales, en el que participaron 66 vecinos procedentes de las cinco subalcaldías del Municipio de La Paz.

Esta población fue seleccionada al azar utilizando el muestreo teórico

que lo definimos como “el proceso de la recolección de datos para generar una teoría por la cual el investigador conjuntamente selecciona, codifica y analiza su información y decide qué información escoger luego y dónde encontrarla para desarrollar su teoría tal como surge” (Hernández Sampieri y otros 2003).

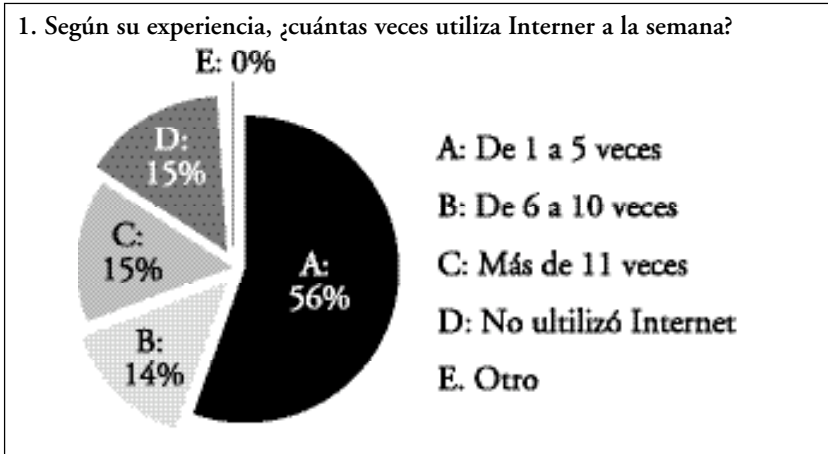
Los participantes de los grupos focales correspondían a diferentes estratos sociales y generacionales, por ello se consideró necesario aplicar una encuesta que permita la caracterización de esta población.

Dado que los participantes de los grupos focales tenían tiempo limitado, la aplicación de la encuesta nos permitió recolectar la mayor cantidad de información que con sólo el intercambio de opiniones no hubiéramos logrado.

En el sondeo de opinión e intercambio de criterios se aplicaron 5 tipos de preguntas consideradas claves para la obtención de la información como ser: cuántas veces utiliza Internet a la semana, si conoce los servicios que ofrece el Gobierno municipal, si ha visitado el sitio Web del Gobierno municipal, la percepción del ciudadano de que servicios se podría ofrecer a través de este sitio electrónico, y finalmente como se podría establecer una relación próxima y de retroalimentación entre el Gobierno municipal y los ciudadanos.

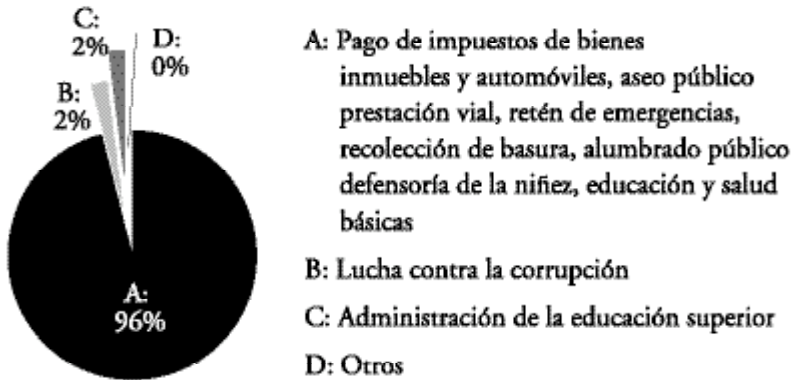
Este proceso de recolección de información estuvo controlado por la teoría emergente del marco referencial y conceptual. Las preguntas pueden resultar un tanto obvias para los entendidos en el tema, sin embargo, en nuestra investigación previa pudimos constatar que existe un desconocimiento por parte de la población de este tema; por tanto estas preguntas fueron elaboradas siguiendo el análisis teórico previo.

Resultados de las preguntas sobre los TIC



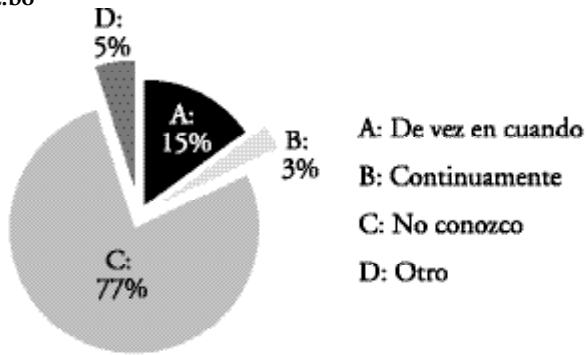
Para establecer el por qué la tendencia del tipo A (de 1 a 5 veces del uso de Internet a la semana) con un 56%, se observó que el hecho que la mayoría de los participantes en el grupo focal eran jóvenes entre 17 y 27 años (el 28% del total), quienes indicaron que utilizan Internet principalmente para apoyar sus estudios universitarios o porque en sus fuentes laborales cuenta con condiciones de conectividad. La mayoría de los jóvenes si bien advirtieron que el Internet es una herramienta muy útil e indispensable, sin embargo tienen que sumar a sus gastos de estudio el monto que implica utilizar este servicio, que generalmente lo brindan los cafés Internet a un promedio de Bs.10. a la semana.

2. ¿Cuáles son los servicios que ofrece la Alcaldía Municipal de la ciudad de La Paz?



La elección de la opción A es contundente (como se observa en el gráfico con un 96%), pues queda claro cuál es el rol de la Alcaldía en la gestión pública a nivel local, con funciones plenamente identificadas como son las de desarrollo humano (educación, deportes, salud, derechos humanos, seguridad ciudadana); técnica (preservación ambiental, mantenimiento de sistemas viales, cuencas y manejo de riesgos); de gestión territorial (ordenamiento, administración e información); de promoción económica (productividad y competitividad, mercados y comercio en vías públicas, y promoción turística); de culturas (preservación de los patrimonios tangibles y naturales e intangibles, promoción cultural), y de finanzas (recaudación impositiva: cobro de impuestos sobre bienes inmuebles y automóviles, y de crédito público).

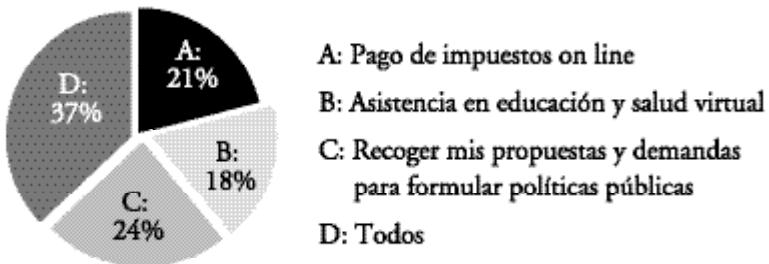
3 ¿Ha visitado el sitio web de la HAM de La Paz?
www.lapaz.bo



El desconocimiento sobre la existencia del sitio Web es preocupante, pues el mismo, según la declaración del director de comunicaciones de la Alcaldía, ya tiene ocho años de puesta *on line*. Las razones que justifican este 77% las organizamos y explicamos, desde la mirada generacional y de género, concordante con lo debatido en los grupos focales.

La tercera parte de la boleta de encuesta, aplicada en los grupos focales, sirvió para identificar las formas más directas para llegar al ciudadano a través de la tecnología mediada y la no mediada (Objetivo tres del presente estudio de caso).

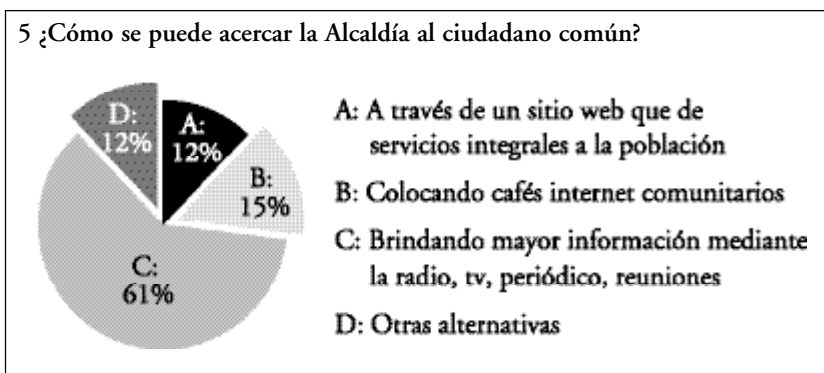
4 ¿Qué servicios podría brindar la Alcaldía a través de su sitio web?



Para hacer una priorización sobre las demandas de las nuevas tecnologías al servicio del/a ciudadano/a se observa que los consultados consideran a las NTIC como un medio importante para canalizar demandas y propuestas, para que luego estas sean analizadas y asumidas por el gobierno municipal. El común denominador de las razones identificadas por los participantes van desde la rapidez/inmediatez, transparentar la gestión, la oportunidad de igualdad de condiciones para acceder al servicio.

Sin embargo, manifestaron su temor a que si esta herramienta no es bien administrada en cuanto a su capacidad de absolver las demandas y generar respuesta oportuna y consistente, puede crear condiciones de frustración y desencanto que “difícilmente se podría recuperar”, según Patricia Salinas, docente de la carrera de arquitectura de la Universidad Mayor de San Andrés.

Finalmente, la última pregunta del cuestionario indagó sobre las formas cómo el gobierno local puede aproximarse al/a ciudadano/a; la tendencia mayoritaria de la pregunta 3 fue ratificada en los resultados de esta última consulta.



El predominio de los medios tradicionales de información y comunicación (radio, televisión, medios impresos y eventos de sociabilización) se mantiene vigente con un 61% de preferencia como forma preferente de relacionamiento entre el gobierno municipal y el/a ciudadano/a.

Conclusiones

A través de la experiencia podemos concluir que:

- En Bolivia de manera general el proceso de egov está desarticulado y se remite solo a algunos municipios, esto debido a que no se tiene homogeneidad en materia de información y comunicación.
- El Gobierno municipal de La Paz está logrando avances significativos, acordes con la estrategia establecida, siempre en el sentido de facilitar el acceso a la información y de mejorar los mecanismos de gestión pública y de control social sobre los actos del gobierno. Las bases de este proceso de transformación de la máquina pública están consolidadas, sin posibilidades de retroceso.
- El municipio de La Paz, ha implementado un portal de Internet que es diariamente actualizado, brindando información y servicios, pero que es desconocido por la mayoría de la población; esto debido a que es relativamente nuevo y que las personas que realizan trámites desconocen los procedimientos para realizarlos por esta vía.
- El Municipio de La Paz ha iniciado un proceso de egov y está implementando actividades consolidadas como: prestación electrónica de servicios e informaciones; seguimiento de trámites, reglamentación de las redes de información abarcando especialmente gobernanza, certificación y tributación; *e-procurement*, es decir, adquisición de bienes y servicios por medio de Internet, con licitaciones públicas electrónicas.
- El Municipio de La Paz tiene como estrategia comunicacional al sitio Web, que son las bases para organizar un gobierno electrónico y que con este aumento, la eficiencia de la administración mejoró la realización de trámites del ciudadano.
- Esta estrategia que contempla a las tecnologías de la información como instrumento para la inclusión social y para el fortalecimiento de la capacidad de formular e implementar políticas, a largo plazo permi-

tirá al Municipio de La Paz adoptar un programa de modelos comunicacionales convergentes entre las nuevas y tradicionales tecnologías, así como la incorporación de la Tecnología de la Información en el proceso gerencial.

- La estrategia de comunicación adoptada por el Municipio de La Paz, al incluir para la presente gestión el contacto directo e instantáneo con el Alcalde (reproduciendo la experiencia del programa radiofónico “Directo con el Alcalde”) establece un elemento central para que gobernabilidad electrónica.
- La población del Municipio de La Paz todavía desconoce las nuevas tecnologías implementadas por el Gobierno municipal de Paz y existe cierta renuencia a adoptarlas ya que hablamos de generaciones que se han formado con la llamada “cultura del papel o del sello”.
- La población joven (17 a 27 años) del Municipio de La Paz, es una población que no tiene contacto con el e- gov, ya que son sus padres los que realizan estos contactos, pero cabe recalcar que se están formando con la conciencia de que se pueden utilizar estos servicios.
- Se han podido verificar varias limitantes para que la población desconozca y no acceda a estos servicios del e- gov entre ellas podemos mencionar: el costo elevado del servicio, (la realidad es que no todos tienen computadores o acceso al Internet en sus hogares) y el costo del servicio público todavía es elevado.

Bibliografía

Hernández Sampieri y otros (2003). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill. Tercera Edición.