

EVALUANDO EL IMPACTO SOCIAL DE LA INTERNET

***EL CASO DE LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD
CIVIL DE CENTROAMÉRICA***

**ANÁLISIS DEL ENTORNO MACRO AL CONTEXTO
ORGANIZACIONAL**

Kemly Camacho

2001

Evaluando para mejorar . . .

Tabla de contenidos

APLICACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA ENCUESTA	3
1. Organizaciones consultadas.....	3
2. Codificación de la escala de likert	3
3. Tabulación	3
4. Presentación de los resultados en tablas	4
5. Análisis de los resultados	5
ANÁLISIS DEL CONTEXTO MACRO AL CONTEXTO MICRO (ORGANIZACIONAL)	
6	
I. GUATEMALA.....	6
II. EL SALVADOR.....	12
III. HONDURAS	19
IV. NICARAGUA	25
V. COSTA RICA.....	32
VI. PANAMÁ.....	40

APLICACIÓN Y PROCESAMIENTO DE LA ENCUESTA

Análisis del contexto macro al contexto micro (organizacional)

1. Organizaciones consultadas

El análisis se llevó a cabo a través de la consulta telefónica de 50 organizaciones centroamericanas, de las cuales 10 corresponden a Guatemala, 5 a El Salvador, 10 a Honduras, 10 a Nicaragua, 11 a Costa Rica y 4 a Panamá. Para determinar qué organizaciones consultar nos basamos en los contactos de las 102 encuestas regionales aplicadas en el año 2000, elegimos entre ellas a 76 que habían declarado que contaban con Internet y tratamos de hablar con las mismas personas a quienes se les había encuestado anteriormente, pero finalmente logramos aplicar la nueva encuesta a 50 de ellas.

2. Codificación de la escala de likert

El instrumento de recolección de datos aplicado, estuvo conformado por afirmaciones a las que la persona encuestada opinaba a favor o en contra, por lo tanto las opciones de respuesta eran las mismas para todas las afirmaciones sometidas a valoración. No fue necesario que recurriéramos a la codificación sino sólo a determinar el número con el que representaríamos cada opción de respuesta previamente sugerida. Numeramos las opciones en el siguiente orden:

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni en desacuerdo ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

3. Tabulación

Nuestro segundo paso consistió en construir una tabla en la que mostráramos los números correspondientes a las respuestas dadas por cada organización. Le asignamos una columna a cada pregunta y una fila a cada encuesta, de tal forma que pudimos registrar las respuestas de cada organización de forma horizontal (por filas).

Por ejemplo, tabulamos las respuestas dadas por las primeras 5 organizaciones encuestadas en Nicaragua de la siguiente manera:

País	Organización	Preg.1	Preg.2	Preg.3	Preg.4	Preg.5	Preg.6	Preg.7	Preg.8	Preg.9	Preg.10	Preg.11	Preg.12
Nicaragua	ANPDH	4	2	4	2	4	2	4	4	2	2	2	4
Nicaragua	APENN	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	2	4
Nicaragua	ANIESCA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nicaragua	CAPRI	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
Nicaragua	ANFAN	2	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4

4. Presentación de los resultados en tablas

Procedimos a elaborar tablas para presentar los datos de manera más ordenada. Construimos dos tipos de tablas, en la primera mostramos para cada afirmación, la cantidad total y el porcentaje de organizaciones por país que asumían una u otra posición. Recurrimos a la tabulación para contar (por país) las veces en que se repetían los números que representaban cada respuesta y anotamos la cantidad total de estas por columnas, luego agregamos otra columna con el número de encuestas realizadas por país para calcular los porcentajes correspondientes.

Por ejemplo, ordenamos los datos de la afirmación “La situación del sector de telecomunicaciones del país facilita que organizaciones como la nuestra accedan a la Internet” de la siguiente forma:

País	Total de encuestas	Muy en desacuerdo		En desacuerdo		Ni en desacuerdo ni de acuerdo		De acuerdo		Muy de acuerdo	
		Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%	Cantidad	%
Guatemala	10	0	0	0	0	0	0	9	90	1	10
El Salvador	5	0	0	1	20	0	0	4	80	0	0
Nicaragua	10	0	0	5	50	0	0	5	50	0	0
Honduras	10	2	20	4	40	0	0	1	10	3	30
Panamá	4	0	0	0	0	0	0	3	75	1	25
Costa Rica	11	0	0	2	18	1	9	8	73	0	0
TOTAL	50	2	4,00	12	24,00	1	2,00	30	60,00	5	10,00

En el segundo tipo de tabla presentamos para cada país, los porcentajes de organizaciones según opción de respuesta y por afirmación. Elaboramos una tabla ya no para cada afirmación sino para cada país, debido a que no era nuestro objetivo comparar los resultados entre los países. Determinamos una columna para cada opción de respuesta y una fila para cada afirmación y tomamos de la tabla anterior los porcentajes indicados.

Por ejemplo, para el caso de Nicaragua la tabla resultante fue:

Pregunta	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
Telecomunicaciones del país facilitan acceso	0%	50%	0%	50%	0%
Utilidad de Internet en relaciones sólo con pequeña parte de organizaciones	0%	90%	0%	10%	0%
Diferencia de acceso entre áreas urbana y rural	0%	10%	0%	80%	10%
Incremento del uso en el país obliga a la organizaciones a utilizarla	0%	10%	20%	60%	10%
Costo se justifica con beneficios	0%	10%	10%	70%	10%
No opciones de proveedores de servicios entre los cuales escoger	0%	30%	0%	70%	0%
Apoyo técnico no es de buena calidad	0%	10%	0%	90%	0%
Cursos capacitación en el país no adecuados	0%	20%	0%	70%	10%
Situación de Internet refleja la ausencia de políticas nacionales	0%	20%	0%	80%	0%

Programas sociales relacionados con Internet	0%	60%	0%	40%	0%
Costos de Internet exagerados respecto a ingresos	0%	30%	0%	70%	0%
Opciones de uso de Internet permiten superar enormes costos	0%	40%	0%	60%	0%

5. Análisis de los resultados

El objetivo de la encuesta era obtener datos que nos permitieran analizar como los contextos nacionales afectan a las organizaciones centroamericanas, para ello indagamos cada afirmación en dos dimensiones, una tomando en cuenta el entorno vivido por cada país y la otra rescatando la percepción de las organizaciones al respecto. Consultamos lo que el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”¹ detallaba en relación a cada afirmación, hicimos un resumen y lo comparamos con los porcentajes de organizaciones que estaban o no de acuerdo con la afirmación sometida a valoración.

Como resultado obtuvimos un documento que describe los hallazgos encontrados para cada afirmación en el estudio de “Entornos nacionales . . .” y la apreciación de las organizaciones por país.

ANÁLISIS DEL CONTEXTO MACRO AL CONTEXTO MICRO (ORGANIZACIONAL)

I. GUATEMALA

Del paso del contexto al nivel organizacional que se realizó en Guatemala, obtuvimos la siguiente tabla resultante, que analizamos a continuación.

	Afirmación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Telecomunicaciones del país facilitan acceso	0%	0%	0%	90%	10%
2	Utilidad de Internet en relaciones sólo con pequeña parte de org.	0%	70%	0%	30%	0%
3	Diferencia de acceso entre áreas urbana y rural	0%	30%	10%	40%	20%
4	Incremento del uso en el país obliga a la org. a utilizarla	0%	30%	10%	50%	10%
5	Costo se justifica con beneficios	0%	10%	0%	60%	30%
6	Competencia proveedores genera ruido	0%	40%	20%	30%	10%
7	Apoyo técnico no es de buena calidad	0%	50%	0%	50%	0%
8	Cursos capacitación en el país no adecuados	0%	30%	10%	50%	10%
9	Incorporación de Internet en sector público mejora relación	10%	10%	10%	60%	10%
10	Programas sociales relacionados con Internet	10%	80%	10%	0%	0%
11	Multilingüismo guatemalteco dificulta el uso	0%	70%	0%	20%	10%

1. Afirmación valorada: La situación del sector de telecomunicaciones del país facilita que organizaciones como la nuestra accedan a la Internet

- a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

La percepción de las personas entrevistadas para el análisis de contexto es que el desarrollo de las telecomunicaciones ha estado acompañado de un importante crecimiento en el uso que hace la población de Internet. Guatemala abrió su mercado de telecomunicaciones y como consecuencia se han diversificado y aumentado los servicios en este sector.

2. Apreciación de las organizaciones:

Del total de organizaciones entrevistadas en Guatemala, un 90% está de acuerdo y un 10% muy de acuerdo en que la apertura del sector de telecomunicaciones del país ha facilitado su acceso a Internet. Esto parece indicar que el proceso de apertura ha facilitado el acceso a la Internet por parte de las organizaciones sociales.

3. Afirmación valorada: La Internet es útil para relacionarnos solo con una pequeña parte de las organizaciones y personas que nos apoyan

- a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El uso de Internet se ha generalizado solamente para cierto sector de la población guatemalteca (los que pertenecen al área urbana y se ubican en la clase social media o alta). El país ha experimentado un crecimiento de cobertura de la herramienta principalmente, o más bien casi únicamente en este sector.

- b. Apreciación de las organizaciones:

El 70% de las organizaciones entrevistadas están en desacuerdo con la afirmación. Ellas consideran que la Internet se ha constituido en una oportunidad para relacionarse con una gran parte de las organizaciones y entes que los apoyan. El otro 30% se encuentra de acuerdo con la afirmación opinando que esta herramienta tecnológica es útil para relacionarse sólo con una pequeña parte de las organizaciones y personas que las apoyan.

El resultado parece indicar que, en gran medida la Internet ha facilitado las relaciones de las organizaciones con sus entes de apoyo, independientemente de que el incremento de la cobertura de la Internet haya sido principalmente en el área urbana y en los sectores de clase media y alta.

4. Afirmación valorada: La gran diferencia en el acceso a Internet entre las áreas urbana y rural limita el uso que nuestra organización puede hacer de esta herramienta

- a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En el estudio sobre “Entornos nacionales . . .” se comprobó que los servicios de Internet son casi nulos fuera de la ciudad capital de Guatemala. Las razones son varias, al interior del país el sistema telefónico es incipiente, el tipo de enlace y de acceso está rezagado fuera de la capital y la gente en las zonas rurales está menos sensibilizada a la tecnología.

- b. Apreciación de las organizaciones:

Al hacer un sondeo a nivel organizacional se percibe que este hecho ha limitado mucho el uso de la herramienta. La existencia de una marcada diferencia entre las áreas urbana y rural afecta el uso que hace por lo menos un 60% de las organizaciones entrevistadas, sólo un 30% no está de acuerdo con esta apreciación y un 10% se mantiene neutral (no está ni de acuerdo ni en desacuerdo).

Observamos que el acceso a Internet desigual a la Internet repercute en gran medida en el trabajo organizacional. Sin embargo, merece mención, el 30% que indica que no está de acuerdo con la afirmación y que esta situación no limita los usos que la organización puede hacer de la herramienta.

5. Afirmación valorada: El incremento en la utilización de la Internet en el país hace que mi organización se vea obligada a utilizar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Se estima que la utilización de Internet en Guatemala ha experimentado un importante crecimiento, ésta es la percepción de las personas involucradas con esta tecnología en los sectores público y privado y que fueron entrevistadas para el estudio de “Entornos nacionales . . .”, las cuales estiman que el número de usuarios y de dominios ha aumentado en forma notable de 1996 al 2000. Esta afirmación propone que hay una presión contextual para adoptar el uso de esta herramienta tecnológica.

b. Apreciación de las organizaciones:

Este incremento de usuarios ha obligado a que la mayoría de las organizaciones (un 60% de las entrevistadas) también utilicen Internet, mientras que un 30% no ha sentido que el aumento a nivel nacional le presione para que adopte la herramienta y un 10% no opina ni de una forma ni de otra.

Es notable la cantidad de organizaciones que estiman que entre los motivos que existen para adoptar esta herramienta tecnológica se encuentra la presión que ejerce el contexto de incremento en el uso de la Internet.

6. Afirmación valorada: El costo que implica la utilización de la Internet en mi organización se justifica porque los beneficios que se obtienen son muchos

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El costo económico es una de las principales limitaciones que existen en Guatemala para que la mayoría de la población utilice Internet. Uno de los funcionarios públicos entrevistados para el análisis de “Entornos nacionales” menciona que los cambios de

telecomunicaciones en el país “no han contribuido en abaratar los costos de acceso a Internet, más bien el gasto telefónico es enorme”.

b. Apreciación de las organizaciones:

Sin embargo, a nivel organizacional un 90% de las organizaciones considera que los costos se justifican con los beneficios que reporta la herramienta, sólo un 10% está en desacuerdo con ello.

El hallazgo indica que hay una valoración positiva de la inversión que significa esta herramienta a nivel organizacional.

7. Afirmación valorada: La competencia entre proveedores de servicios de Internet genera mucho ruido y confunde a la organización. Al final casi todos ofrecen los mismos servicios.

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Respecto a los proveedores de servicios de Internet, la apertura del mercado de las telecomunicaciones en el país, ha promovido la existencia de un buen número de ellos (aproximadamente 10), lo cual ha traído como consecuencia un alto grado de competencia. El análisis de contextos indica que los servicios que estos ofrecen no siempre están claros.

b. Apreciación de las organizaciones:

La competencia ha generado confusión para algunas organizaciones (un 40% de las entrevistadas), pero no para otro 40% que en igual proporción creen no sufrir ninguna confusión. El otro 20% de las organizaciones manifiesta no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo en que la múltiple posibilidad para escoger un proveedor les impacte en forma negativa.

El resultado nos indica que no tiene un peso tan grande la competencia entre proveedores para las organizaciones sociales y que por consiguiente los servicios que estos ofrecen parecen tener un buen nivel de claridad.

8. Afirmación valorada: El apoyo técnico que ofrecen los proveedores de servicios de Internet no es de buena calidad y por lo tanto no ayuda a resolver los problemas que enfrenta mi organización

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El estudio sobre “Entornos nacionales . . .” concluyó que uno de los efectos del aumento de proveedores de servicios de Internet es la generación de problemas en la calidad y

oportunidad de sus servicios, ya que en la lucha por abarcar la mayor cantidad de usuarios posibles se olvidan de brindar un apoyo técnico adecuado.

b. Apreciación de las organizaciones:

Un 50% de las organizaciones entrevistadas consideran que esto es cierto y que les afecta directamente para resolver sus propios problemas, mientras que otro 50% no está de acuerdo con ello.

La distribución resultante conduce a pensar que el problema de la calidad técnica y la oportunidad de los servicios no es tan grave para las organizaciones como se percibe en el entorno guatemalteco.

9. Afirmación valorada: Muchos de los problemas que enfrenta mi organización con la Internet no se resuelven con los cursos de capacitación disponibles en el país para organizaciones como las nuestras

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En términos de capacitación en Internet han ingresado al país muchas empresas que ofrecen una gran variedad de opciones, desde cursos básicos para su uso, hasta programas que incluyen programación. Esta multiplicidad de centros de computación está presente incluso en áreas rurales. Sin embargo, la capacitación ofrecida, no está dirigida a las organizaciones sociales, ni a la resolución de los problemas y necesidades específicos que se presentan en estas.

b. Apreciación de las organizaciones:

Un 60% considera que los cursos de capacitación disponibles en el país no son adecuados para resolver los problemas que ellas enfrentan y no responden a las necesidades. Solo un 30% considera que si son apropiados.

En el plano organizacional parece ocurrir lo mismo que a nivel nacional en Guatemala, donde de acuerdo con las personas que brindaron su opinión para el estudio de “Entornos nacionales”, Internet se aprende en forma autodidacta, con apoyo de familiares y amigos.

10. Afirmación valorada: La incorporación de la Internet en el sector público contribuye a mejorar la relación entre el sector público y organizaciones de la sociedad civil como la nuestra

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En Guatemala aún no se ha promovido la incorporación de la Internet en el sector público, el desarrollo de acciones del gobierno que impulsen tanto el acceso como el uso de Internet ha sido muy escaso, hay dependencias estatales que si cuentan con las nuevas tecnologías pero en la mayoría de ellas ni siquiera existen computadoras. Como resultado el desarrollo de la Internet en el sector público muestra un gran rezago respecto al sector privado.

b. Apreciación de las organizaciones:

La mayoría de las organizaciones (60%) están de acuerdo o muy de acuerdo (10%) en que la incorporación de la Internet en el sector público contribuye a mejorar sus relaciones con éste. Un 10% está en desacuerdo, otro 10% muy en desacuerdo y el restante 10% se mantiene neutral.

Esta apreciación indica que a pesar de que el análisis del contexto guatemalteco parece indicar que el desarrollo de la Internet en el sector gubernamental aún es incipiente, ya se percibe por parte de las organizaciones sociales que la Internet está contribuyendo a mejorar las relaciones entre ambos sectores.

11. Afirmación valorada: En el país se llevan a cabo programas sociales relacionados con la Internet que permiten que las poblaciones con las que trabajamos tengan mayores facilidades para usar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El sector público no ha desarrollado iniciativas de desarrollo social que incorporen Internet, sólo existe una universidad pero de tipo privado (Universidad Francisco Marroquín) que desarrolla acciones para promover la conectividad y apropiación de Internet fuera de la capital.

b. Apreciación de las organizaciones:

Congruentemente a este comportamiento las organizaciones tampoco han percibido que el sector público lleve a cabo programas sociales relacionados con la Internet y que permitan que las poblaciones con las que trabajan tengan mayores facilidades para usar esta herramienta, ese es el sentir de un 90% de ellas. El 10% restante no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta apreciación.

12. Afirmación valorada: El multilingüismo guatemalteco dificulta el uso que organizaciones como la nuestra hacen de la Internet en el país

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Guatemala posee una característica cultural particular al resto de países centroamericanos, la cual se refiere a la multiplicidad de dialectos que utiliza su población (fuera de la ciudad capital mucha gente no habla español). Es de esperar que la atracción hacia el uso de Internet disminuya entonces en las áreas rurales al no contar con la facilidad de encontrar información en su propio idioma.

b. Apreciación de las organizaciones:

Sin embargo esto no ha sido obstáculo para que las organizaciones utilicen Internet. Un 70% de las entrevistadas no están de acuerdo en que el multilingüismo sea un factor de dificultad para usar la herramienta, sólo un 30% lo considera así.

No parece que el multilingüismo afecte en gran medida los usos de la Internet que realizan las organizaciones sociales guatemaltecas. Sin embargo, no hay que dejar de tomar en cuenta que un 30% de las organizaciones consultadas se encuentran de acuerdo con esta afirmación.

II. EL SALVADOR

En el caso de El Salvador, la tabla resultante de cómo se refleja el análisis de contexto en las organizaciones de la sociedad civil es la siguiente.

	Afirmación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Telecomunicaciones del país facilitan acceso	0%	20%	0%	80%	0%
2	Utilidad de Internet en relaciones sólo con pequeña parte de org.	0%	70%	0%	30%	0%
3	Diferencia de acceso entre áreas urbana y rural	0%	20%	0%	40%	40%
4	Incremento del uso en el país obliga a la org. a utilizarla	0%	30%	10%	50%	10%
5	Costo se justifica con beneficios	0%	10%	0%	60%	30%
6	Competencia proveedores genera ruido	0%	20%	20%	60%	0%
7	Apoyo técnico no es de buena calidad	0%	20%	0%	40%	40%
8	Cursos capacitación en el país no adecuados	20%	0%	0%	20%	60%
9	Incorporación de Internet en sector público mejora relación	0%	40%	0%	40%	20%
10	Programas sociales relacionados con Internet	20%	40%	20%	20%	0%
11	Salvadoreños viviendo en el exterior influye en el uso de Internet	0%	60%	0%	0%	40%

Analizando esta tabla se pueden observar los siguientes resultados.

1. Afirmación valorada: La situación del sector de telecomunicaciones del país facilita que organizaciones como la nuestra accedan a la Internet

- a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El análisis de “Entornos nacionales” presenta al sector de telecomunicaciones de El Salvador en un momento de apertura a la inversión privada. La operadora pública de teléfonos fue privatizada en 1998 y el grado de injerencia del Estado en las actividades privadas es mínimo. Como consecuencia el sector se ha expandido rápidamente, ofreciendo facilidades de crédito de equipos, conexiones gratuitas y otros.

- b. Apreciación de las organizaciones:

Este dinamismo ha permitido un mayor acceso a Internet por parte de las organizaciones entrevistadas, así lo manifiesta un 80% de ellas quienes dicen estar de acuerdo en que la situación de las telecomunicaciones facilita su acceso a la herramienta, solo el 20% está en desacuerdo.

De los resultados se puede intuir que la apertura en las telecomunicaciones salvadoreñas parecen haber impactado las posibilidades de acceso a la Internet de las organizaciones sociales.

2. Afirmación valorada: La Internet es útil para relacionarnos solo con una pequeña parte de las organizaciones y personas que nos apoyan

- a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Existe en el país desigualdades sociales y económicas y una creciente brecha digital que afecta a la población. Por lo tanto la Internet solamente es útil para acceder a una parte de la población y de las organizaciones.

- b. Apreciación de las organizaciones:

Al igual que Guatemala, en El Salvador las organizaciones perciben la utilidad de Internet como medio para comunicarse no sólo con una pequeña parte de sus contrapartes o entes de apoyo, sino con muchos de ellos. Es posible que, las desigualdades sociales y económicas, no presionen directamente las relaciones entre las organizaciones y sus contrapartes, debido a que éstas no se ubican en ese sector que sufre de difícil o nulo acceso a la herramienta. Un 70% de las entrevistadas están de acuerdo en que Internet es útil en sus relaciones con las organizaciones y personas que las apoyan, un 30% piensa que es útil para relacionarse sólo con una pequeña parte de ellas.

Este hallazgo permite pensar que las organizaciones y personas que apoyan el trabajo de las organizaciones sociales disponen y utilizan esta herramienta tecnológica.

3. Afirmación valorada: La gran diferencia en el acceso a Internet entre las áreas urbana y rural limita el uso que nuestra organización puede hacer de esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

De acuerdo al estudio sobre “Entornos nacionales” sólo un 40% de la población en general es capaz de acceder a los servicios de Internet a través del mercado, pero en las áreas rurales este porcentaje se reduce a la mitad debido a varios factores, entre ellos el alto grado de pobreza y el incipiente desarrollo de infraestructura telefónica y de servicios de Internet en estas zonas.

b. Apreciación de las organizaciones:

La concentración de Internet en la capital y su deficiencia fuera de ella limita el uso que hace el 80% de las organizaciones entrevistadas, sólo un 20% no está de acuerdo con esta apreciación.

La diferencia entre el área rural y urbana en términos de las posibilidades de hacer uso de la Internet afecta sensiblemente el trabajo de las organizaciones sociales.

4. Afirmación valorada: El incremento en la utilización de la Internet en el país hace que mi organización se vea obligada a utilizar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El dinamismo del sector de telecomunicaciones del país se ha manifestado en una rápida expansión de servicios y usuarios(as) de Internet. El estudio reveló que el número de dominios experimentó un salto importante de 1998 al 2000. Esto se refiere a un uso únicamente a nivel de correo electrónico, pues son pocas las personas que realmente usan Internet como una herramienta (incluso entre profesionales lo más común es la utilización del correo electrónico en forma exclusiva). Este dinamismo presiona a las organizaciones salvadoreñas a adoptar la Internet como herramienta de comunicación e información.

b. Apreciación de las organizaciones:

Las organizaciones (un 60% de las entrevistadas) creen que el aumento en la utilización de Internet a nivel macro hace que ellas se vean obligadas a utilizarla, algunas (un 30%) no

están de acuerdo con ello, pero son la minoría y otras pocas (10%) no opinan ni a favor ni en contra.

Hay una importante cantidad de encuestados que consideran que existe una presión contextual para utilizar la Internet. Sin embargo, también es necesario poner atención al 40% que no opina de esta manera.

5. Afirmación valorada: El costo que implica la utilización de la Internet en mi organización se justifica porque los beneficios que se obtienen son muchos

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El costo económico para acceder a Internet en El Salvador está influido por dos componentes, uno de ellos corresponde a las tarifas de los proveedores del servicio, las cuales se han reducido por la presión que ejerce la competencia del libre mercado (dada la apertura del sector) e incluso en algunos casos se ofrece un servicio gratuito. Sin embargo, el otro componente, el de las tarifas telefónicas, incrementa exageradamente el costo total y afecta negativamente al usuario final.

b. Apreciación de las organizaciones:

En el ámbito organizacional este comportamiento de costos no es tan relevante pues el 90% de las organizaciones entrevistadas los justifican con los beneficios que reporta la herramienta, sólo un 10% considera que los beneficios no compensan los costos que acarrea.

Es evidente que la relación costo beneficio se valora en forma favorable en las organizaciones salvadoreñas consultadas.

6. Afirmación valorada: La competencia entre proveedores de servicios de Internet genera mucho ruido y confunde a la organización. Al final casi todos ofrecen los mismos servicios

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

La apertura del mercado de las telecomunicaciones, ha motivado a la expansión de los proveedores de servicios de Internet (PSI), el estudio de “Entornos” reveló la existencia de entre 12 a 18, todos ellos privados. Como es de esperar, dicho aumento se ha reflejado en un alto grado de competencia y por lo tanto en menores precios y mayor diversidad de servicios. Los servicios que los proveedores ofrecen no siempre están claros para las organizaciones sociales y no resulta fácil relacionarlos con las necesidades que estas tienen.

b. Apreciación de las organizaciones:

Al consultar a las organizaciones si esta situación les ha traído algún tipo de confusión, un 60% dice que sí, un 20% considera que no les ha afectado y otro 20% no contesta ni de una ni de otra forma.

A diferencia de Guatemala, hay más organizaciones en El Salvador que perciben que la oferta de los proveedores de servicios técnicos no está clara y esto les dificulta la demanda de servicios.

7. Afirmación valorada: El apoyo técnico que ofrecen los proveedores de servicios de Internet no es de buena calidad y por lo tanto no ayuda a resolver los problemas que enfrenta mi organización

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

A pesar de la diversidad de servicios y la disminución de precios que ha traído el aumento de PSI, existe un problema cuando hablamos de la calidad de los servicios, especialmente en cuanto al soporte técnico se refiere. En el afán que tienen los proveedores por abarcar una parte del mercado, se da mayor énfasis a la cantidad de servicios y no tanto a la calidad de los mismos, la “diversificación dificulta la especialización”. Además la atención a clientes no es la deseable, por ejemplo, “no existe comunicación entre los servicios de ventas y los de soporte técnico”.

b. Apreciación de las organizaciones:

Al comparar esta percepción macro a la del contexto organizacional no se nota ningún cambio. Las organizaciones (80% de las entrevistadas) también creen que el apoyo técnico no es de buena calidad y que no ayuda a resolver los problemas que ellas enfrentan, sólo un 20% opina lo contrario.

Hay una buena relación entre los hallazgos del análisis del contexto y la percepción de las organizaciones en el sentido de que la calidad de los servicios técnicos no satisface las necesidades de las organizaciones de la sociedad civil.

8. Afirmación valorada: Muchos de los problemas que enfrenta mi organización con la Internet no se resuelven con los cursos de capacitación disponibles en el país para organizaciones como las nuestras

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En materia de capacitación en Internet existen en el país muchas opciones, desde cursos básicos hasta cursos especializados y por supuesto está presente también el fenómeno,

como en el resto de países de la región, del aprendizaje personal de las aplicaciones a través de su uso frecuente.

b. Apreciación de las organizaciones:

No obstante al buen número de cursos de capacitación disponibles, la mayoría de las organizaciones (80% de ellas) están de acuerdo o muy de acuerdo en que éstos no resuelven sus necesidades, el 20% restante es la excepción pues considera que sus problemas de capacitación han sido atendidos satisfactoriamente.

Nuevamente se percibe que cantidad no va acompañada de calidad. Las ofertas de capacitación no están respondiendo a las expectativas de las organizaciones.

9. Afirmación valorada: La incorporación de la Internet en el sector público contribuye a mejorar la relación entre el sector público y organizaciones de la sociedad civil como la nuestra

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En El Salvador se está llevando a cabo el proceso de incorporación de la Internet al sector público, visibilizado por un lado a través de políticas educativas que incorporan las nuevas tecnologías dentro de los programas escolares y que tratan de mejorar el equipamiento de los centros de estudio. Y por otro lado, a través de las acciones que se están llevando a cabo para mejorar la conectividad de las instituciones del Estado.

b. Apreciación de las organizaciones:

Este impulso del desarrollo de Internet dentro de las entidades públicas es aprovechado por las organizaciones de la sociedad civil, pues contribuye a mejorar la relación entre éstas y el sector estatal. Así lo considera el 60% de las entrevistadas, aunque otro 40% no crea lo mismo.

Los resultados obtenidos permiten deducir que la adopción de la Internet en el sector público está incidiendo en una mejor interacción entre las organizaciones sociales y el sector estatal.

10. Afirmación valorada: En el país se llevan a cabo programas sociales relacionados con la Internet que permiten que las poblaciones con las que trabajamos tengan mayores facilidades para usar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En términos de programas sociales relacionados con la Internet, existe un rezago en el país. Si bien es cierto el Estado promueve el aumento de la conectividad y la capacidad de uso de la herramienta, sólo se favorecen ciertos grupos de la población. Más bien pareciera que la Internet contribuye a profundizar las grandes diferencias socioeconómicas existentes. Las únicas dos acciones sociales con un componente de Internet son la creación de puntos de acceso colectivos (Infocentros) y la de Centros de Recursos para el Aprendizaje (CRA).

b. Apreciación de las organizaciones:

Nuevamente a nivel organizacional repercute la situación que vive la sociedad en su conjunto puesto que de las organizaciones entrevistadas, un 60% considera que los programas sociales relacionados con la Internet no están incidiendo en que las poblaciones con las que trabajan tengan mayores facilidades para usar esta herramienta. Hay un 20% que aprecia lo contrario y otro 20% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con esta apreciación.

Este hallazgo indica que las organizaciones sociales no están percibiendo un cambio en las poblaciones con las cuales trabajan en relación al acceso a la Internet, a pesar de los programas sociales que se impulsan.

11. Afirmación valorada: La cantidad de salvadoreños(as) viviendo en el exterior ha influido fuertemente en que el uso de la Internet sea frecuente en las poblaciones con las que trabaja mi organización

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Particularmente, El Salvador cuenta con un porcentaje muy alto de sus ciudadanos (10% de la población nacional) que vive en el exterior. Esto incentiva a los salvadoreños a usar el correo electrónico para comunicarse con sus familiares y amigos dado que les resulta más barato que hacerlo por teléfono.

b. Apreciación de las organizaciones:

Este fenómeno no influye sobre las organizaciones ni sobre el uso de Internet que hacen las poblaciones para las que ellas trabajan. De las entrevistadas un 60% no está de acuerdo en que la cantidad de salvadoreños viviendo fuera de su país promueva el uso de Internet entre su población meta, en el otro extremo se ubican las que si encuentran relación entre ambas variables (40% que está muy de acuerdo).

Este hallazgo llama la atención, ya que no hay una relación entre los resultados del análisis de contexto, donde pareciera que una de las formas más utilizadas para comunicarse con la población viviendo en extranjero es utilizando el correo electrónico. Sin embargo, los organizaciones no perciben que esta situación mejore el uso propio de la Internet y el de las poblaciones con las que trabajan.

III. HONDURAS

La tabla resultante del trabajo en Honduras es la siguiente:

	Afirmación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Telecomunicaciones del país facilitan acceso	20%	40%	0%	10%	30%
2	Utilidad de Internet en relaciones sólo con pequeña parte de org.	40%	40%	0%	20%	0%
3	Diferencia de acceso entre áreas urbana y rural	20%	0%	0%	50%	30%
4	Incremento del uso en el país obliga a la org. a utilizarla	0%	10%	0%	50%	40%
5	Costo se justifica con beneficios	0%	0%	0%	30%	70%
6	No opciones de proveedores de servicios entre los cuales escoger	20%	30%	10%	20%	20%
7	Apoyo técnico no es de buena calidad	10%	10%	20%	30%	30%
8	Cursos capacitación en el país no adecuados	20%	40%	10%	10%	20%
9	Situación de Internet refleja la ausencia de políticas nacionales	10%	20%	10%	50%	10%
10	Programas sociales relacionados con Internet	20%	60%	10%	10%	0%
11	Costos de Internet exagerados respecto a ingresos	10%	20%	0%	40%	30%

Comparando los resultados de esta indagación con los hallazgos del análisis de los entornos nacionales, se obtienen las siguientes valoraciones.

1. Afirmación valorada: La situación del sector de telecomunicaciones del país facilita que organizaciones como la nuestra accedan a la Internet

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

A diferencia de otros países (como Guatemala y El Salvador), Honduras experimenta una paralización en el desarrollo del sector de telecomunicaciones. A pesar de haberse aprobado la privatización parcial de HONDUTEL (operadora telefónica que cuenta con el monopolio de los servicios de telefonía fija), el proceso de licitación se ha pospuesto, provocando así el estancamiento de la inversión pública en infraestructura telefónica y finalmente del desarrollo de Internet.

b. Apreciación de las organizaciones:

Esta situación afecta a las organizaciones, el 60% de los entrevistados manifiestan desacuerdo con la afirmación, es decir que perciben que el estancamiento del sector dificulta su acceso a Internet.

El sector de telecomunicaciones en Honduras se ha mantenido estancando, son pocas las acciones que se han realizado en esta área. Esto afecta la utilización de la Internet para las organizaciones sociales de ese país.

2. Afirmación valorada: La Internet es útil para relacionarnos solo con una pequeña parte de las organizaciones y personas que nos apoyan

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El escaso poder adquisitivo y el bajo nivel educativo del que sufre la población hondureña son factores que limitan el acceso a Internet. Además de que no existen programas sociales y las facilidades para acceder a esta herramienta son escasas.

b. Apreciación de las organizaciones:

A nivel organizacional no se percibe un impacto negativo a partir de estos factores (principalmente en lo que respecta a sus relaciones con sus contrapartes), pues es posible que éstas se ubiquen en el sector que si tiene alcance a la herramienta. Las organizaciones (80% de las entrevistadas) consideran la Internet de mucha utilidad para relacionarse no sólo con una pequeña parte de sus donantes sino con muchos de ellos, sólo un 20% está de acuerdo en que les permite comunicarse con pocos de los entes de apoyo.

A pesar del escaso desarrollo del sector de telecomunicaciones detectado por el análisis de entornos en este país, las organizaciones sociales se relacionan con sus entes de apoyo utilizando esta herramienta.

3. Afirmación valorada: La gran diferencia en el acceso a Internet entre las áreas urbana y rural limita el uso que nuestra organización puede hacer de esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El estudio del entorno en Honduras también revela el problema de falta de expansión de los servicios de Internet a las áreas rurales. El acceso a la herramienta es incipiente en zonas alejadas a las ciudades (Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba) debido no sólo a la falta de infraestructura adecuada, sino a las pocas opciones de acceso colectivo, la poca inversión pública, los efectos del Huracán Mitch y la gran dispersión de la población en un territorio

con geografía muy montañosa. Todos estos elementos generan una alta desigualdad en el acceso entre las áreas urbano-rural.

b. Apreciación de las organizaciones:

En última instancia las desigualdades entre la ciudad y las áreas rurales limitan el uso que pueden hacer las organizaciones de Internet, 80% de las entrevistadas está de acuerdo con ello y sólo un 20% no encuentra ninguna relación entre la diferencia de acceso urbano-rural y su uso de la tecnología.

Las desigualdades detectadas entre lo urbano y lo rural en el análisis de entornos, relacionadas con el acceso y el uso de la Internet son percibidas como una dificultad para las organizaciones hondureñas.

4. Afirmación valorada: El incremento en la utilización de la Internet en el país hace que mi organización se vea obligada a utilizar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En cuanto a la utilización de la herramienta, las estimaciones obtenidas en el estudio sobre “Entornos nacionales” reflejan un importante incremento en el número de usuarios de 1996 al 2000. Este incremento se da pese a las condiciones de pobreza, el bajo nivel educativo de la población y las incipientes políticas públicas en torno al desarrollo de Internet, por lo que se presume que la expansión corresponde básicamente al uso del correo electrónico en el sector urbano y entre los ciudadanos de clase media alta.

b. Apreciación de las organizaciones:

El incremento en la utilización de la tecnología ha obligado a que las organizaciones también lo hagan pues la mayoría de ellas (90%) así lo declara, el otro 10% está en desacuerdo en que el comportamiento a nivel macro influya sobre él.

A pesar de tener un sector de telecomunicaciones poco dinámico, las organizaciones sociales perciben una presión del contexto para adoptar la tecnología.

5. Afirmación valorada: El costo que implica la utilización de la Internet en mi organización se justifica porque los beneficios que se obtienen son muchos

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Como pasa con el resto de países centroamericanos, en Honduras el tema de costos es sumamente determinante para tener acceso a Internet. En relación al ingreso per cápita de la población, se cuenta con los segundos costos más altos.

b. Apreciación de las organizaciones:

Llama la atención es que las organizaciones justifican esos costos con los beneficios que obtienen de Internet. El 100% de ellas afirma que los beneficios que le reporta la tecnología son mayores comparados con los costos que acarrea.

Es interesante que el país que ocupa el segundo lugar de la región (después de Nicaragua) con los costos más altos, cuente con un porcentaje mayor de organizaciones -que el resto de países-, que está de acuerdo con la anterior apreciación.

6. Afirmación valorada: Organizaciones como la nuestra no tienen muchas opciones de proveedores de servicios de Internet entre los cuales escoger

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El mercado de proveedores de servicios de Internet se ha liberalizado, como resultado existen múltiples opciones, tanto nacionales como transnacionales. Se cuenta con aproximadamente 24 proveedores que se distribuyen entre las tres ciudades principales (Tegucigalpa, San Pedro Sula y La Ceiba). La competencia entre proveedores ha permitido la existencia de servicios gratuitos y ha obligado la reconversión de estrategias de los más pequeños.

b. Apreciación de las organizaciones:

¿Están percibiendo las organizaciones la situación nacional de la misma manera?, un 50% de las entrevistadas afirman que si tienen muchas opciones de proveedores de servicios entre los cuales escoger. Un porcentaje también significativo (40%), dice que no son suficientes, mientras que un 10% no adopta ni un criterio ni el otro.

La respuesta sitúa la pregunta en un punto intermedio que no nos permite hacer ninguna afirmación definitiva.

7. Afirmación valorada: El apoyo técnico que ofrecen los proveedores de servicios de Internet no es de buena calidad y por lo tanto no ayuda a resolver los problemas que enfrenta mi organización

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Respecto al soporte técnico que brindan los proveedores de servicios de Internet, existen algunos problemas. Todos los proveedores utilizan la misma red de telefonía fija (que pertenece a Hondutel) por lo que la falta de inversión en expansión y mejoras de la misma (producto del estancamiento en el proceso de capitalización) produce saturación por un lado

y vulnerabilidad por otro. Como resultado, los proveedores ven limitada su capacidad para proveer servicios de calidad.

b. Apreciación de las organizaciones:

Las organizaciones consideran que el problema llega hasta ellas, pues un 60% de las entrevistadas están de acuerdo en que el apoyo técnico que ofrecen los proveedores de servicios de Internet no es de buena calidad y por lo tanto no ayuda a resolver los problemas que enfrentan. Un 20% opina que el soporte técnico que reciben es de buena calidad mientras que otro 20% se mantiene neutral.

Al igual que en la mayoría de los países centroamericanos la calidad de los servicios técnicos parece ser un problema para las organizaciones hondureñas.

8. Afirmación valorada: Muchos de los problemas que enfrenta mi organización con la Internet no se resuelven con los cursos de capacitación disponibles en el país para organizaciones como las nuestras

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En Honduras la oferta de capacitación en Internet está compuesta tanto por empresas transnacionales como nacionales (entre ellas las universidades). De acuerdo al estudio de “Entornos” no hay consenso de cuan escasa o suficiente sea la oferta de capacitación en relación a las necesidades, algunos piensan que hay muchas opciones pero otros no. En lo que si se coincide es que el personal capacitado en el uso y la administración de Internet lo ha hecho en forma empírica, conocen el funcionamiento básico y luego lo van desarrollando con la práctica. Y al igual que en otros países la mayoría de los usuarios finales aprenden a utilizar la herramienta en forma autodidacta.

b. Apreciación de las organizaciones:

Al sondear el ámbito organizacional nos dimos cuenta que un 60% del mismo cree que muchos de los problemas que enfrenta con Internet, se resuelven con los cursos de capacitación disponibles en el país. Sólo el 30% cree lo contrario y un 10% no opina ni de una forma ni de otra.

Es interesante notar que el caso de Honduras es articular en este sentido, ya que por lo general se manifiesta que la capacitación ofrecida no responde a las necesidades organizacionales. En el caso hondureño, una importante cantidad de los entrevistados considera que esta si se cumple con las expectativas.

9. Afirmación valorada: La situación de la Internet en las organizaciones, refleja la ausencia de políticas nacionales relacionadas con esta herramienta y no tanto el interés que tengan las organizaciones

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Existe una escasez de políticas nacionales relacionadas con Internet. En materia de telefonía no hay políticas destinadas a la expansión de la red telefónica a zonas rurales, en el caso de la educación pública, la Internet prácticamente no se utiliza, apenas se está desarrollando un proyecto de instalación de laboratorios de computación en las escuelas, y en las dependencias del gobierno son más las que no cuentan con la herramienta que las que si.

b. Apreciación de las organizaciones:

Este incipiente desarrollo de Internet en el sector público se transmite a las organizaciones ya que un 60% de ellas está de acuerdo en que su situación respecto a la tecnología es un reflejo de la ausencia de políticas nacionales relacionadas y no depende tanto del interés que tengan las organizaciones. Un 30% no está de acuerdo con lo anterior y un 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Aunque la respuesta no es del todo contundente, una importante cantidad de organizaciones percibe la falta de acciones gubernamentales para dinamizar el sector de las telecomunicaciones. Es interesante notar que el 40% de las organizaciones no le aduce todo el problema al sector gubernamental.

10. Afirmación valorada: En el país se llevan a cabo programas sociales relacionados con la Internet que permiten que las poblaciones con las que trabajamos tengan mayores facilidades para usar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Los programas sociales destinados a expandir el acceso a Internet son muy escasos. Apenas se han iniciado dos proyectos para promover la conectividad y dar acceso a zonas que no cuentan con energía eléctrica (“Aldeas Solares”) y proveer servicios de Internet a través de “Centros Polivalentes” en áreas fuera de las tres ciudades principales. Este es un proyecto piloto. No existe aún ninguna iniciativa privada en este sentido.

b. Apreciación de las organizaciones:

Cuando se les consultó a las organizaciones si estaban de acuerdo en que en el país se llevaban a cabo programas sociales relacionados con la Internet que permitían que las poblaciones con las que trabajan tengan mayores facilidades para usar la herramienta, la mayoría (el 80%) contestó que no, sólo un 10% dijo que si y el restante 10% dijo no estar ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Los organizaciones sociales no perciben ningún tipo de programa o acción pública para incentivar el uso de la Internet en la población hondureña.

11. Afirmación valorada: Si tuviera que señalar un grave problema para que las organizaciones accedan a la Internet, es que los costos de la Internet en el país son exagerados en relación a nuestros ingresos

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Ya se había mencionado que los costos de la Internet son los segundos más altos en toda la región y que comparados con las condiciones de pobreza de la población, se convierten en una de las limitaciones más grandes para tener acceso a la herramienta o para expandir el uso de ésta.

b. Apreciación de las organizaciones:

Si la dificultad se presenta a nivel macro, es de esperar que se reproduzca en las organizaciones. De las entrevistadas un 70% señala que un grave problema que enfrentan para acceder a la Internet, es que los costos de ésta en el país son exagerados en relación a sus ingresos. El otro 30% no está de acuerdo con ello.

Cuando las investigadoras diseñaron el instrumento esperaban que la respuesta a esta afirmación fuera contundente. Sin embargo, un 30% de los consultados no consideran los altos costos como un grave problema.

IV. NICARAGUA

La tabla resultante del trabajo en Nicaragua fue la siguiente:

	Afirmación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Telecomunicaciones del país facilitan acceso	0%	50%	0%	50%	0%
2	Utilidad de Internet en relaciones sólo con pequeña parte de org.	0%	90%	0%	10%	0%
3	Diferencia de acceso entre áreas urbana y rural	0%	10%	0%	80%	10%
4	Incremento del uso en el país obliga a la org. a utilizarla	0%	10%	20%	60%	10%
5	Costo se justifica con beneficios	0%	10%	10%	70%	10%
6	No opciones de proveedores de servicios entre los cuales escoger	0%	30%	0%	70%	0%
7	Apoyo técnico no es de buena calidad	0%	10%	0%	90%	0%

8	Cursos capacitación en el país no adecuados	0%	20%	0%	70%	10%
9	Situación de Internet refleja la ausencia de políticas nacionales	0%	20%	0%	80%	0%
10	Programas sociales relacionados con Internet	0%	60%	0%	40%	0%
11	Costos de Internet exagerados respecto a ingresos	0%	30%	0%	70%	0%
12	Opciones de uso de Internet permiten superar enormes costos	0%	40%	0%	60%	0%

De estos resultados podemos extraer el siguiente análisis:

1. Afirmación valorada: La situación del sector de telecomunicaciones del país facilita que organizaciones como la nuestra accedan a la Internet

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El panorama en el sector de telecomunicaciones nicaragüense no es muy alentador, su desarrollo se ha paralizado. La venta de la operadora telefónica estatal, ENITEL no se ha concretado aún, mientras tanto ni el Estado tiene fondos para invertir en la ampliación de la red telefónica ni da el espacio para que lo haga el mercado. Como resultado, se cuentan con serios problemas de infraestructura, especialmente en cuanto a insuficiencia de líneas telefónicas fijas.

b. Apreciación de las organizaciones:

La limitación que sufre el desarrollo de Internet en el país afecta al 50% de las organizaciones entrevistadas, quienes aseguran que la dinámica actual de las telecomunicaciones no les facilita su acceso a Internet. No obstante, otro 50% de ellas cree que si lo hace.

La afirmación no tiene una valoración contundente.

2. Afirmación valorada: La Internet es útil para relacionarnos solo con una pequeña parte de las organizaciones y personas que nos apoyan

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Nicaragua sufre un ambiente poco propicio para el acceso a los servicios de Internet debido al escaso poder adquisitivo de su población (aún más profundo que el del resto de la región) y a las restricciones en infraestructura telefónica.

b. Apreciación de las organizaciones:

Como en el resto de países, en Nicaragua las organizaciones aprovechan la Internet en sus relaciones no sólo con una pequeña parte de los organismos y personas que las apoyan, sino en sus relaciones con la mayoría de estos. A pesar del ambiente poco propicio para el acceso a nivel nacional, en el plano organizacional no se percibe como un problema para mantener la comunicación con sus contrapartes. El 90% no está de acuerdo en que la herramienta le sea útil para relacionarse sólo con una pequeña parte de sus entes de apoyo. Sólo un 10% manifiesta estar de acuerdo.

La Internet permite una relación adecuada con la mayoría de los entes de apoyo de las organizaciones sociales nicaragüenses.

3. Afirmación valorada: La gran diferencia en el acceso a Internet entre las áreas urbana y rural limita el uso que nuestra organización puede hacer de esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Las limitaciones de acceso a Internet se agudizan aún más en las áreas rurales del país. Debido a que la escasa cobertura de las líneas telefónicas se acentúa fuera de la capital y dado a que estas zonas son poco rentables y atractivas para la inversión privada, el servicio está concentrado en las áreas urbanas, principalmente en la ciudad de Managua. Por el lado de la demanda, los usuarios gozan de menos poder adquisitivo y se enfrentan a tarifas hasta tres veces más altas que las de la capital (por tener que hacer uso de llamadas interdepartamentales).

b. Apreciación de las organizaciones:

Esta diferencia de acceso a Internet entre el sector urbano y rural perjudica también a las organizaciones al limitar el uso que pueden hacer de la tecnología. El 90% de ellas así lo declara mientras que un 10% no está de acuerdo con la apreciación.

La diferencia entre lo urbano y rural, en términos del acceso y uso de la Internet, afecta rotundamente el trabajo organizacional.

4. Afirmación valorada: El incremento en la utilización de la Internet en el país hace que mi organización se vea obligada a utilizar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

A pesar de los obstáculos para acceder a la Internet, la cantidad de personas usuarias de la herramienta ha aumentado. Según estimaciones en el estudio de “Entornos”, de 1996 al

2000 los usuarios pasaron a ser de 5.000 a 20.000 aproximadamente. Los principales usos corresponden al correo electrónico (en mayor medida) y a la navegación.

b. Apreciación de las organizaciones:

El incremento en la utilización a nivel general repercute a nivel más específico, en las organizaciones, pues un 70% de ellas coincide en que este comportamiento les obliga a usar la herramienta. En algunas (20%) no genera ningún efecto ni para utilizarla ni para no hacerlo y en otras (10%) no les ha obligado de ningún modo a usarla.

Al igual que en todos los países centroamericanos el contexto ejerce presión para que se utilice la Internet como herramienta de comunicación e información en la organizaciones sociales de Nicaragua.

5. Afirmación valorada: El costo que implica la utilización de la Internet en mi organización se justifica porque los beneficios que se obtienen son muchos

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El servicio de la Internet en Nicaragua cuenta con las tarifas más altas de la región, que además no se compensan con el ingreso per cápita, pues este es el más bajo. Es decir, existe una inconsistencia en términos de costos y de ingresos que entorpece el acceso a la tecnología. Por otro lado, los proveedores de servicios buscan abaratar costos, pero los problemas de infraestructura telefónica hacen que el costo total sea muy alto.

b. Apreciación de las organizaciones:

No obstante, las organizaciones consideran que los beneficios que les ofrece la herramienta compensan los costos que se pagan por ellos. Un 80% afirma que el costo que implica se justifica porque los beneficios que se obtienen son muchos. Sólo un 10% opina lo contrario y otro 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo con ello.

A pesar de los altos costos relativos que se dan en Nicaragua para la conexión a la Internet, se percibe que esta herramienta produce grandes beneficios para el trabajo organizacional.

6. Afirmación valorada: Organizaciones como la nuestra no tienen muchas opciones de proveedores de servicios de Internet entre los cuales escoger

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Dado que el sector público se ha quedado atrás en el desarrollo de los servicios de Internet, los proveedores privados han intentado fortalecer el mercado. De acuerdo al estudio de “Entornos” existen de 10 a 15 proveedores privados (entre grandes y pequeños y con

respaldo internacional o locales) y 1 público, donde tres de ellos son los que se dividen la mayor parte del mercado.

b. Apreciación de las organizaciones:

Sin embargo, las organizaciones, a excepción de un 30%, no perciben que la presencia de estos sea valiosa, pues el 70% de las entrevistadas están de acuerdo en que no cuentan con muchas opciones de proveedores entre los cuales escoger. Posiblemente a las organizaciones les es indiferente la gama de opciones existente debido a que no hay una gran distinción entre las tarifas que ofrecen los proveedores, éstas tienden a ser homogéneas,

A pesar de la cantidad de proveedores que existen en Nicaragua, las organizaciones no perciben que exista una buena oferta entre las cuales escoger.

7. Afirmación valorada: El apoyo técnico que ofrecen los proveedores de servicios de Internet no es de buena calidad y por lo tanto no ayuda a resolver los problemas que enfrenta mi organización

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El apoyo técnico que ofrecen los proveedores de servicios de Internet no es de buena calidad. Las limitaciones de infraestructura telefónica y satelital y su dependencia de ENITEL imponen fuertes limitaciones a los proveedores, que resultan finalmente en atención no satisfactoria hacia los usuarios, principalmente en lo que se refiere a tiempos de espera y a la resolución de problemas. Buscando una salida a estas deficiencias, los proveedores han creado una asociación para mejorar la articulación y cooperación entre ellos, sin embargo, aún no se observan resultados notorios del proyecto.

b. Apreciación de las organizaciones:

Como consecuencia, un 90% de las organizaciones no resuelven sus problemas con la oferta de soporte técnico que le brindan los proveedores. Sólo un 10% dice que si lo logra.

Los resultados encontrados permiten confirmar que la situación observada en el análisis del contexto nicaragüense en relación a la calidad de los servicios es percibida por las organizaciones sociales.

8. Afirmación valorada: Muchos de los problemas que enfrenta mi organización con la Internet no se resuelven con los cursos de capacitación disponibles en el país para organizaciones como las nuestras

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

La oferta de capacitación en Nicaragua está compuesta tanto por empresas grandes internacionales como por una diversidad de institutos que van desde los que imparten cursos básicos para el manejo de Internet hasta aquellos que desarrollan aplicaciones. En términos de calidad, a nivel nacional, estos servicios se ubican de un extremo a otro, algunos son muy buenos pero otros sólo cumplen con los requisitos mínimos.

b. Apreciación de las organizaciones:

Desde el punto de vista de las organizaciones la capacitación ofrecida no es de calidad. Un 80% de ellas están de acuerdo en que los cursos de capacitación sobre Internet disponibles en el país, no resuelven muchos de los problemas y necesidades propias de las organizaciones. Mientras que otro 20% opina lo contrario.

A pesar de que el trabajo indica que en el contexto nacional la oferta de capacitación es de todo tipo. La percepción de la mayoría de los encuestados, es que esta no satisface sus necesidades específicas.

9. Afirmación valorada: La situación de la Internet en las organizaciones, refleja la ausencia de políticas nacionales relacionadas con esta herramienta y no tanto el interés que tengan las organizaciones

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

La dificultad para acceder a la Internet provocada por la inadecuada infraestructura de telecomunicaciones y las condiciones socioeconómicas desfavorables de la población, debería ser enfrentada por políticas públicas que impulsen el desarrollo de la tecnología. Sin embargo, la realidad es que la ausencia de estas políticas han empeorado la situación. La inversión en telefonía rural es aún insuficiente, el sector educativo apenas está iniciando la instalación de computadoras.

b. Apreciación de las organizaciones:

Por su parte, las organizaciones opinan que el mayor o menor uso que hacen de Internet es el reflejo de la ausencia de políticas nacionales en torno a esta y no tanto del interés que tengan por la herramienta, así lo expresó el 80% de las entrevistadas, pues el restante 20% no cree que exista una relación entre las políticas del Estado y su situación con Internet.

Una importante cantidad de organizaciones considera que las acciones públicas desarrolladas para permitir un mejor acceso y uso de la Internet no son suficientes y que las dificultades que tienen no dependen de su iniciativa propia, sino de las condiciones del contexto nicaraguense.

10. Afirmación valorada: En el país se llevan a cabo programas sociales relacionados con la Internet que permiten que las poblaciones con las que trabajamos tengan mayores facilidades para usar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Los programas sociales que se están impulsando en el país y que incorporan el desarrollo de la Internet, se refieren a la creación de telecentros en comunidades cuyas condiciones socioeconómicas les impide conectarse a la Internet y a la instalación de puntos de acceso en escuelas y colegios. Estas son acciones que se están iniciando, por lo que aún no se conoce su impacto y se tienen dudas sobre su sostenibilidad institucional y financiera.

b. Apreciación de las organizaciones:

Al consultar a las organizaciones si creían que en el país se estuvieran llevando a cabo programas sociales en relación a Internet y que significaran mayores facilidades de uso para sus poblaciones objetivo, el 60% dijo que no mientras que el 40% contestó afirmativamente.

Parece ser que una importante mayoría de las organizaciones sociales todavía no tiene conocimiento de estas acciones públicas y que los beneficios aún no han sido percibidos por las poblaciones con las que trabajan. Sin embargo, no es despreciable el 40% que si tiene conocimiento de estas acciones.

11. Afirmación valorada: Si tuviera que señalar un grave problema para que las organizaciones accedan a la Internet, es que los costos de la Internet en el país son exagerados en relación a nuestros ingresos

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

La capacidad de pago de servicios de Internet por parte de la población nicaragüense está restringida a unos cuantos. Las cifras indican en el estudio de “Entornos” que la quinta parte de la población no accede a las mínimas condiciones de vida, el 34% es analfabeta y un 68% se ubica en el rango de pobreza según ingresos, lo cual hace muy difícil que puedan cubrir los altos costos de uso de Internet.

b. Apreciación de las organizaciones:

Pero no sólo la población en general se ve limitada, las organizaciones están de acuerdo (un 70% de ellas) en que si tuvieran que señalar un grave problema para acceder a la herramienta, se referirían a que los costos son exagerados en relación a sus ingresos. Sólo un 30% está en desacuerdo con ello.

A diferencia del caso de Honduras, las respuestas en el caso de Nicaragua nos indican que los costos son percibidos como muy altos en relación a los ingresos de la población.

12. En el país existen opciones de uso de la Internet (como paquetes de navegación nocturna o uso de correo sin navegación), que permiten superar los enormes costos que representa el uso de la Internet teniendo tan escasos ingresos

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En Nicaragua no existe la opción, como en otros países de la región, de pagar tarifas de Internet de acuerdo a las horas en que se esté conectado al servicio. Los proveedores no tienen la oportunidad de competir y ofrecer mejores tarifas ya que estas son planas, es decir, no tienen límite de horas de conexión. Para competir, los proveedores ofrecen diferentes paquetes, como por ejemplo, mejores tarifas si se usa la Internet en la noche, o la posibilidad de utilizar únicamente el correo por un costo menor que si utilizás también la Web.

b. Apreciación de las organizaciones:

Sin embargo, un 60% de las organizaciones consideran que en el país existen opciones de uso de la Internet (como paquetes de navegación nocturna o uso de correo sin navegación), que permiten superar los enormes costos que representa la utilización de la tecnología teniendo tan escasos ingresos. El restante 40% no está de acuerdo con la apreciación.

Parece que estas alternativas que están ingeniándose los proveedores de servicios para captar el mercado están siendo bastante efectivas y son percibidas como opciones para acceder a la Internet. Sin embargo, no hay que descartar el 40% que no lo considera así.

V. COSTA RICA

En Costa Rica se obtuvieron los siguientes resultados,

	Afirmación	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Telecomunicaciones del país facilitan acceso	0%	18%	9%	73%	0%
2	Utilidad de Internet en relaciones sólo con pequeña parte de org.	9%	64%	0%	18%	9%
3	Diferencia de acceso entre áreas urbana y rural	0%	9%	0%	36%	55%
4	Incremento del uso en el país obliga a la org. a utilizarla	0%	0%	9%	45%	45%
5	Costo se justifica con beneficios	0%	0%	9%	64%	27%

6	Muchas opciones de proveedores de servicios entre los cuales escoger	9%	0%	9%	73%	9%
7	Apoyo técnico no es de buena calidad	9%	45%	9%	27%	9%
8	Cursos capacitación en el país no adecuados	9%	18%	45%	18%	9%
9	Situación de Internet refleja la ausencia de políticas nacionales	0%	0%	27%	45%	27%
10	Programas sociales relacionados con Internet	18%	27%	9%	36%	9%
11	Costos de Internet exagerados respecto a ingresos	18%	36%	0%	27%	18%
12	El papel del Estado promueve mayor equidad en el acceso	0%	18%	27%	45%	9%

Al analizar la tabla observamos que el contexto nacional se manifiesta de la siguiente manera en las organizaciones.

1. Afirmación valorada: La situación del sector de telecomunicaciones del país facilita que organizaciones como la nuestra accedan a la Internet

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En relación a esta afirmación el estudio de “Entornos” reveló que el contexto en el que se incorpora la Internet en Costa Rica es diferente al del resto de países de la región, pues corresponde al monopolio en el sector de telecomunicaciones. La intención de la Asamblea Legislativa para aprobar la apertura a la competencia privada, fracasó por que la ciudadanía se manifestó muy en desacuerdo con esta posibilidad y frenó el proceso de privatización. El objetivo propuesto es más bien el fortalecimiento del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE). El trabajo de los últimos 50 años de esta institución ha posibilitado la existencia de una buena infraestructura y una amplia disponibilidad de líneas telefónicas que cubren todo el territorio nacional.

b. Apreciación de las organizaciones:

Un 73% de las organizaciones entrevistadas revelaron estar de acuerdo en que esta situación del sector de telecomunicaciones les facilita el acceso a la Internet. Un 18% estuvo en desacuerdo con ello y un 9% se mantuvo neutral.

Las organizaciones sociales costarricenses apoyan que la empresa responsable de las telecomunicaciones y la telefonía se mantenga en manos del Estado, ya que su accionar facilita su acceso a herramientas como la Internet.

2. Afirmación valorada: La Internet es útil para relacionarnos solo con una pequeña parte de las organizaciones y personas que nos apoyan

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

La Internet se ha desarrollado más en Costa Rica que en el resto de países de la región. Debido a que la cobertura en conectividad es más amplia y a que el Estado promueve principios de universalidad de acceso e iniciativas que buscan disminuir las desigualdades sociales existentes.

b. Apreciación de las organizaciones:

Es de esperar que a mayor cobertura, las organizaciones tengan mayores oportunidades de comunicación a través de Internet. Al entrevistarlas un 73% estuvo en desacuerdo de que la herramienta le fuera de utilidad sólo para relacionarse con una pequeña parte de sus entes de apoyo, sino que la utilizan para relacionarse con la mayoría de ellos. Sólo un 27% dijo lo contrario.

Esta respuesta ha sido constante en todos los países de Centroamérica. La Internet es una herramienta que está posibilitando la comunicación con muchas de las organizaciones y personas que apoyan a las organizaciones sociales.

3. Afirmación valorada: La gran diferencia en el acceso a Internet entre las áreas urbana y rural limita el uso que nuestra organización puede hacer de esta herramienta

a. Hallazgos en el de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En el caso de Costa Rica hay un 99% de cobertura eléctrica y un 85% de cobertura telefónica. Si se hace un análisis de una comunidad rural, se descubre que existen varios puntos donde se puede tener acceso a la Internet, varios de ellos en instituciones públicas y escuelas.

b. Apreciación de las organizaciones:

Para un 91% de las organizaciones entrevistadas, la diferencia entre el área urbana y rural sigue siendo evidente pues dificulta el uso que pueden hacer de la herramienta.

A pesar de las condiciones diferentes que tiene Costa Rica en cuanto a cobertura y densidad telefónica, en el área rural y urbana, las organizaciones continúan valorando que hay una diferencia entre estas dos zonas geográficas que les dificulta su trabajo.

4. Afirmación valorada: El incremento en la utilización de la Internet en el país hace que mi organización se vea obligada a utilizar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Se estima que el número de usuarios de Internet es de aproximadamente 150.000, equivalente a un 4% de la población total. Este porcentaje es el más alto en la región, coloca a Costa Rica como el país de mayor cobertura. Por otro lado, se espera una tendencia hacia el aumento debido a la utilidad de la herramienta como medio de comunicación en diferentes actividades como estudio y trabajo de la gente joven y adultos profesionales, entre los cuales su presencia es cotidiana, “ya nadie piensa que es extraño remitir a otra persona a un sitio web para que consulte alguna información”.

b. Apreciación de las organizaciones:

Al respecto, las organizaciones (un 90% de las encuestadas) están de acuerdo en que el auge que ha tenido Internet a nivel nacional influye sobre su grado de utilización de la tecnología. Ninguna organización manifestó estar en desacuerdo con la afirmación valorada y un 10% no opino ni de acuerdo ni en desacuerdo.

El contexto hace que sea necesario utilizar la Internet como una herramienta más de información y comunicación, para el mejoramiento del trabajo organizacional.

5. Afirmación valorada: El costo que implica la utilización de la Internet en mi organización se justifica porque los beneficios que se obtienen son muchos

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Costa Rica cuenta con costos bajos en materia de Internet. A diferencia de otros países, tanto los costos telefónicos como los de conexión corresponden a las tarifas de un solo proveedor, de telefonía (ICE) por un lado y de conectividad (RACSA) por otro (ambos de monopolio público). No obstante a la ausencia de competencia sus costos se ubican como los segundos más bajos de la región.

b. Apreciación de las organizaciones:

Sumado a que los costos que implica Internet en las organizaciones no son tan altos como en el resto de Centroamérica, un 91% de las fundaciones entrevistadas declara que los beneficios que perciben de la herramienta son suficientes como para justificar esos costos. Ninguna organización opinó lo contrario y un 9% prefirió no opinar ni de una forma ni de otra.

En este caso, la afirmación es contundente, los costos que se pagan están compensados por los beneficios que las organizaciones sociales costarricenses consideran que están obteniendo de su utilización.

6. Afirmación valorada: Si una organización como la nuestra quiere tener, por ejemplo, una página Web, cuenta con muchas opciones de proveedores entre los cuales escoger

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Debido al monopolio en manos del Estado, de los servicios de telefonía (administrados por el ICE) y de conexión a Internet (administrados por RACSA), las empresas privadas no han podido entrar a competir en el mercado. La prestación de servicios de los proveedores privados se limita a aquellos de valor agregado, tales como el alojamiento y el diseño de páginas Web, correo electrónico y desarrollo de sistemas de información. Se estima que existen al menos 10 proveedores de este tipo de servicios. Algunos de ellos aprovechan las líneas dedicadas que le pagan a RACSA para revender el servicio de atención al cliente y de apoyo técnico.

b. Apreciación de las organizaciones:

Cuando se les preguntó a las organizaciones sobre la disponibilidad de proveedores de dominios Web, un 82% estuvo de acuerdo en que tenían suficientes opciones para escoger. En contraste un 9% no consideró contar con muchas opciones y otro 9% mantuvo una posición neutral.

Las organizaciones parecen considerar que disponen de buenas opciones para el desarrollo de los servicios de valor agregado de la Internet.

7. Afirmación valorada: El apoyo técnico que ofrecen los proveedores de servicios de Internet no es de buena calidad y por lo tanto no ayuda a resolver los problemas que enfrenta mi organización

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Debido al monopolio de conectividad estatal, los proveedores de servicios de valor agregado que funcionan en Costa Rica, son empresas y organizaciones con escasa articulación y capacidad de negociación e incidencia en su entorno. Sin embargo, la calidad de los servicios que brindan y la capacidad de sus recursos humanos, se constituyen en sus fortalezas, contrario a lo que sucede en otros países centroamericanos.

b. Apreciación de las organizaciones:

Entre el sector organizacional existen dudas en cuanto al apoyo técnico que reciben de los proveedores de servicios, pues un 36% de las entrevistadas manifestó que éste no es de buena calidad y por lo tanto no ayuda a resolver sus problemas en torno a Internet. Pero

congruente con la percepción nacional, un 54% de ellas cree que si tienen acceso a una buena calidad de soporte técnico. El otro 9% no opina ni de una ni de otra forma.

Hay una apreciación mayoritaria pero no rotunda de que los servicios de valor agregado que se ofrecen a nivel nacional son de buena calidad.

8. Afirmación valorada: Muchos de los problemas que enfrenta mi organización con la Internet no se resuelven con los cursos de capacitación disponibles en el país para organizaciones como las nuestras

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El país se caracteriza por su gran variedad en la oferta de capacitación, tanto universitaria con un alto nivel de prestigio y trayectoria en la formación de recursos humanos especializados en informática y temas afines, como en institutos terciarios locales o transnacionales. Como resultado, la capacitación no es un obstáculo para el desarrollo de la Internet. Además, se presenta el fenómeno existente en otros países, referido a la formación autodidacta y empírica que han desarrollado los usuarios.

b. Apreciación de las organizaciones:

A pesar de la oferta de capacitación disponible, las organizaciones no saben si esta resuelve o no los problemas que enfrentan con la Internet, los porcentajes así lo demuestran, un 27% está de acuerdo y otro 27% está en desacuerdo con la afirmación evaluada, mientras que el 45% no opina ni de acuerdo ni en desacuerdo.

A pesar de que el análisis de contextos demuestra que es en este país, donde existen las mejores opciones de capacitación, las organizaciones sociales, no perciben de una manera contundente que las opciones de formación que tienen responde a las necesidades de capacitación.

9. Afirmación valorada: La situación de la Internet en las organizaciones, refleja la ausencia de políticas nacionales relacionadas con esta herramienta y no tanto el interés que tengan las organizaciones

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

A diferencia de los restantes países de la región, Costa Rica está llevando a cabo iniciativas públicas relacionadas con la Internet, apoyadas en programas y acciones previos, bajo la institucionalidad del Estado y con relevancia tanto en el régimen político como en las instituciones públicas. Entre ellas se destaca el rol protagónico del Sector Educativo con un Programa de Informática Educativa (creado por la Fundación Omar Dengo) y del Ministerio de Ciencia y Tecnología. Este último se encuentra diseñando, junto con el ICE, una

estrategia para interconectar escuelas, hospitales y centros de altos estudios del país mediante una red de fibra óptica

b. Apreciación de las organizaciones:

En el ámbito organizacional, las políticas que desarrolla el sector público no son tan apreciadas, pues un 72% de las fundaciones entrevistadas dijeron que su situación respecto a Internet refleja más su interés particular por acceder a la herramienta que las acciones que el Estado ha emprendido para ampliar el acceso y el uso a la Internet.

Este resultado parece reflejar que las acciones que el Estado emprende para acercar la Internet a las poblaciones no llegan a las organizaciones sociales.

10. Afirmación valorada: En el país se llevan a cabo programas sociales relacionados con la Internet que permiten que las poblaciones con las que trabajamos tengan mayores facilidades para usar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Alrededor de un 16% de la población es altamente dependiente a las acciones de carácter público para tener acceso a Internet. Es por ello que el Estado promueve programas sociales relacionados con la herramienta, los cuales se resumen en tres tipos: subsidios cruzados de las tarifas internacionales a las tarifas nacionales, masificación de la herramienta inclusive en el área rural y con la participación de varias instituciones estatales y gobiernos locales e incorporación de Internet en los sectores de salud y educación. Se está promoviendo la conectividad y el uso del correo electrónico al abrirle a cada ciudadano(a) una cuenta electrónica en forma gratuita y al crear puntos de acceso en las oficinas de correos con acceso gratuito de 10 minutos y en las municipalidades.

b. Apreciación de las organizaciones:

Un 45% está de acuerdo en que las acciones estatales permiten a las poblaciones con las cuales ellos trabajan acceder y utilizar la Internet. Un 45% está en desacuerdo con esta afirmación. El restante 9% no opina ni de una ni de otra forma.

Este es el resultado mayor en relación a todo el resto de Centroamérica. Es decir que pareciera que las organizaciones sociales perciben que existe algún grado de beneficio para las poblaciones con las que ellos trabajan de las acciones estatales en este sentido. Evidentemente, es importante destacar que la mitad de las organizaciones consultadas no lo considera de esta manera.

11. Afirmación valorada: Si tuviera que señalar un grave problema para que las organizaciones accedan a la Internet, es que los costos de la Internet en el país son exagerados en relación a nuestros ingresos

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Dado a que Costa Rica presenta el menor porcentaje de la región, de población socialmente excluida de mínimas condiciones de vida (4%), los costos no se constituyen en un problema de acceso a Internet. En relación al ingreso per cápita de la población, los costos mensuales de Internet son los segundos más bajos de la región.

b. Apreciación de las organizaciones:

La apreciación organizacional es congruente con los hallazgos del estudio de “Entornos”, pues el 55% de las fundaciones entrevistadas están en desacuerdo con la afirmación valorada, es decir no consideran que los costos en relación con sus ingresos sean un grave problema para acceder a la Internet. Sin embargo, un porcentaje también alto (45%), si está de acuerdo.

Los costos no son valorados como el obstáculo más importante para la mayoría de las organizaciones costarricenses. Sin embargo, hay que considerar que una buena parte de las organizaciones consultadas si lo consideran así..

12. Afirmación valorada: El papel del Estado en materia de telecomunicaciones promueve mayor equidad en el acceso a la telefonía y a la Internet

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

La característica que hace particular a Costa Rica del resto de países centroamericanos se refiere a que, en materia de telecomunicaciones el Estado ha jugado un papel muy importante. El gobierno ha impulsado acciones de conectividad e instalación de puntos de acceso a Internet en oficinas de correos y municipalidades, que no se concentran exclusivamente en la población de escasos recursos sino que tienden a realizarse desde principios de universalidad en el acceso. También se ha encargado de expandir el servicio de telefonía a zonas aisladas y no rentables. “Sería de esperar que en una sociedad con menos desigualdades sociales y económicas y con políticas destinadas al conjunto de la población, las perspectivas para que Internet no profundice las desigualdades sociales ya existentes son mayores que en el resto de América Central.”

b. Apreciación de las organizaciones:

La mayoría de las organizaciones (54%) están de acuerdo en que el papel del Estado en materia de telecomunicaciones ha sido indispensable para aumentar la equidad en el acceso a la telefonía y a la Internet. Un 18% manifestó su desacuerdo con ello y un 27% no se ubico en ninguna de las dos posiciones.

Hay una valoración positiva del papel que el Estado ha jugado, hasta el momento, en lo referente a telefonía y telecomunicaciones.

VI. PANAMÁ

En Panamá, los resultados se presentan de la siguiente manera,

	Pregunta	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en desacuerdo ni de acuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo
1	Telecomunicaciones del país facilitan acceso	0%	0%	0%	75%	25%
2	Utilidad de Internet en relaciones sólo con pequeña parte de org.	25%	25%	0%	50%	0%
3	Diferencia de acceso entre áreas urbana y rural	0%	25%	0%	75%	0%
4	Incremento del uso en el país obliga a la org. a utilizarla	0%	0%	25%	75%	0%
5	Costo se justifica con beneficios	0%	0%	0%	100%	0%
6	Muchas opciones de proveedores de servicios entre los cuales escoger	0%	25%	0%	75%	0%
7	Apoyo técnico no es de buena calidad	0%	50%	25%	25%	0%
8	Cursos capacitación en el país no adecuados	0%	75%	0%	25%	0%
9	Situación de Internet refleja la ausencia de políticas nacionales	0%	50%	0%	50%	0%
10	Programas sociales relacionados con Internet	0%	75%	0%	25%	0%
11	Costos de Internet exagerados respecto a ingresos	0%	50%	0%	50%	0%
12	Privatización telecomunicaciones ha promovido mayor equidad en el acceso	25%	50%	0%	25%	0%

Al analizar la tabla, se pueden extraer las siguientes apreciaciones,

1. Afirmación valorada: La situación del sector de telecomunicaciones del país facilita que organizaciones como la nuestra accedan a la Internet

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El sector de telecomunicaciones de Panamá opera actualmente bajo un régimen de libre competencia en todos los servicios de valor agregado. En lo que respecta a la telefonía fija, la ex operadora pública INTEL se privatizó en un 51% de sus acciones, pasando a manos de

una empresa privada que mantendrá el monopolio por lo menos hasta el año 2003 (de acuerdo a la reforma sectorial realizada en la segunda mitad de los años 90). Mientras tanto no se tiene prevista la expansión de las telecomunicaciones.

b. Apreciación de las organizaciones:

Este régimen de operación del sector parece estar favoreciendo el acceso de las organizaciones a la Internet, pues un 100% de las entrevistadas señalaron que la situación de las telecomunicaciones en el país les facilita su acceso a la herramienta.

Una mayoría contundente de las organizaciones panameñas consultadas consideran buena la alternativa mixta implementada en su país.

2. Afirmación valorada: La Internet es útil para relacionarnos solo con una pequeña parte de las organizaciones y personas que nos apoyan

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El uso de Internet es muy frecuente entre los ciudadanos panameños, pero como es usual en la región, se concentra en el segmento de la población con mayores ingresos, mayor nivel educativo y ubicado en las zonas urbanas del país. Es decir, mientras un conjunto de personas accede a todos los beneficios de la herramienta, en su totalidad, una importante cantidad de miembros de la sociedad panameña aún tiene un largo camino por recorrer.

b. Apreciación de las organizaciones:

Por parte de las organizaciones, la entrevista reveló que un 50% declaró que la tecnología le es de utilidad como medio de relación con muchos de sus entes de apoyo. El otro 50% no ha tenido el mismo alcance, pues la importancia de Internet se visibiliza solo en la comunicación con una pequeña parte de las organizaciones y personas que les apoyan.

La respuesta no es contundente por lo que no permite validar la afirmación.

3. Afirmación valorada: La gran diferencia en el acceso a Internet entre las áreas urbana y rural limita el uso que nuestra organización puede hacer de esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

La disponibilidad de servicios de Internet está altamente concentrada en la ciudad de Panamá. El rezago que sufren las zonas rurales en cuanto a la infraestructura de telecomunicaciones se ha manifestado en claras diferencias entre la densidad telefónica de estas y la de las áreas urbanas. Como parte de los compromisos adquiridos durante la venta

de acciones de INTEL, la empresa que administra el sector actualmente, ha comenzado a instalar servicios de acceso conmutado local fuera de la capital. Sin embargo, sus acciones son aún incipientes en las zonas alejadas de las ciudades principales.

b. Apreciación de las organizaciones:

La dificultad de acceso que sufren las zonas alejadas a la capital, ha limitado a un 75% de las organizaciones a hacer uso de la herramienta. En comparación encontramos que un 25% está en desacuerdo con dicha afirmación.

Las organizaciones sociales perciben que las desigualdades entre el sector urbano y rural afecta el desarrollo de sus acciones.

4. Afirmación valorada: El incremento en la utilización de la Internet en el país hace que mi organización se vea obligada a utilizar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El uso de la Internet se ha dinamizado debido a factores relacionados directamente con la oferta y demanda de los servicios y no debido a cambios en el sector de telecomunicaciones. El mercado se ha encargado de expandir la utilización de Internet a través de su oferta de servicios y el Estado sólo ha influido mediante medidas de facilitación de conectividad en zonas desfavorecidas. En todo caso, los principales usos que se han dado son el del correo electrónico y el de la navegación. No se conoce (como en otros países) de cuánto ha sido el incremento en el número de usuarios, pero estimaciones no oficiales se refieren a la existencia de entre 25.000 y 55.000 usuarios.

b. Apreciación de las organizaciones:

Al respecto un 75% de las organizaciones están de acuerdo en que el incremento en la utilización de la Internet a nivel nacional representa un estímulo o una presión para que ellas también la usen. Sólo un 25% no manifestó una opinión ni a favor ni en contra.

Como en todos los países analizados, hay un fuerte impacto del contexto nacional a nivel organizacional.

5. Afirmación valorada: El costo que implica la utilización de la Internet en mi organización se justifica porque los beneficios que se obtienen son muchos

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

El costo de utilizar Internet está compuesto por las tarifas telefónicas y las tarifas de los proveedores. En cuanto a las primeras, la privatización de la telefonía provocó un aumento

de las tarifas nacionales y la eliminación de la tarifa plana y en cuanto a las segundas, existe la tendencia a ser excesivas y a no diferenciarse entre proveedores. No se cuenta con incentivos para disminuir los costos, debido a las limitaciones en el sector relacionadas al monopolio privado de la telefonía fija.

b. Apreciación de las organizaciones:

Las organizaciones han logrado hacer de la Internet una herramienta de trabajo y le han sacado tanto provecho que un 100% de ellas está de acuerdo en que el costo que implica la herramienta se justifica porque los beneficios que se obtienen son muchos.

Como en todos los países trabajados, la relación costo beneficio es percibida como muy favorable por parte de todas las organizaciones consultadas.

6. Afirmación valorada: Si una organización como la nuestra quiere tener, por ejemplo, una página Web, cuenta con muchas opciones de proveedores entre los cuales escoger

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En Panamá existe un alto número de proveedores privados (entre 12 y 20) que se han dedicado a ofrecer el servicio de diseño y alojamiento de páginas Web y que han creado una asociación de proveedores de servicios de Internet con el objetivo de expandir su mercado. Los cuatro principales son la operadora de telefonía fija, dos proveedores internacionales y una empresa de cable.

b. Apreciación de las organizaciones:

Al consultarle a las organizaciones si estaban de acuerdo en la existencia de muchas opciones de proveedores entre los cuales escoger, el 75% de ellas opinó que si. Mientras que el otro 25% no estuvo de acuerdo. Estos resultados revelan que la mayoría de organizaciones está conforme con las posibilidades de proveedores de servicios de valor agregado existentes.

Parece evidenciarse que la oferta de proveedores de servicios de valor agregado de la Internet está siendo efectiva en Panamá.

7. Afirmación valorada: El apoyo técnico que ofrecen los proveedores de servicios de Internet no es de buena calidad y por lo tanto no ayuda a resolver los problemas que enfrenta mi organización

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

La operadora de telefonía fija presenta varias debilidades, entre ellas la carencia de incentivos para mejorar sus servicios, incluyendo las tarifas. Además existe la percepción de que puede utilizar la información que obtiene como proveedor monopolista para capturar clientes de los restantes proveedores de servicios de Internet. Por su parte, el número de personal calificado en soporte técnico es suficiente, su calidad es variable y combina una educación autodidacta y formal dentro y fuera del país.

b. Apreciación de las organizaciones:

Al respecto, las organizaciones (un 50%) señalan que el apoyo técnico al que tienen acceso es de buena calidad y les permite superar los problemas que en relación a la Internet enfrentan. Sólo un 25% manifestó una opinión contraria y un 25% no estuvo ni de acuerdo ni en desacuerdo.

El resultado obtenido hace notar que hay una valoración bastante positiva de la oferta de servicios técnicos existente Especialmente si se compara con la mayoría de los otros países de Centroamérica.

8. Afirmación valorada: Muchos de los problemas que enfrenta mi organización con la Internet no se resuelven con los cursos de capacitación disponibles en el país para organizaciones como las nuestras

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Existen un número suficiente de opciones de capacitación, que van desde cursos básicos que duran tres semanas hasta cursos especializados en utilización de Internet que pueden durar entre ocho y diez meses con dedicación exclusiva. Las empresas más importante son tres, todas ellas franquicias internacionales.

b. Apreciación de las organizaciones:

A nivel organizacional, la variedad en la oferta de capacitación parece haber sido no sólo suficiente sino que valiosa. El 75% de las organizaciones están de acuerdo en que sus problema con Internet se resuelven con los cursos de capacitación disponibles en el país, en comparación con un 25% que no encuentra de utilidad esos cursos.

Existe una valoración muy positiva por parte de las organizaciones sociales en relación a las ofertas de capacitación existentes en el país.

9. Afirmación valorada: La situación de la Internet en las organizaciones, refleja la ausencia de políticas nacionales relacionadas con esta herramienta y no tanto el interés que tengan las organizaciones

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

En cuanto a políticas públicas, el Estado ha empezado a promover la expansión de Internet a través de Infoplazas en poblaciones de escasos recursos y en las que la oferta privada de conectividad es escasa o inexistente. Pero en lo que se refiere a la educación pública, en los niveles primario y secundario, aún no se han desarrollado acciones, tampoco se identifican iniciativas de mejoramiento de la infraestructura telefónica en zonas rezagadas y no rentables. Y en el sector público el desarrollo de Internet es incipiente.

b. Apreciación de las organizaciones:

Las organizaciones panameñas se ven afectadas por la falta de políticas nacionales que incentiven la expansión de Internet. Un 50% reveló estar de acuerdo en que su uso de la herramienta dependía de su propio interés y que las acciones públicas no estaban incidiendo en su caso concreto. Sin embargo, otro 50% dijo lo contrario, que más bien su posibilidad de utilizar la Internet era reflejo de las acciones públicas.

No existe suficiente evidencia para validar la afirmación.

10. Afirmación valorada: En el país se llevan a cabo programas sociales relacionados con la Internet que permiten que las poblaciones con las que trabajamos tengan mayores facilidades para usar esta herramienta

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Las acciones sociales presentes en el país corresponden principalmente a las impulsadas por la Secretaria Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT), cuya labor ha consistido en promover la expansión del uso de Internet entre distintos grupos de la población a través de múltiples alianzas con el sector privado, entidades públicas y organizaciones comunales. Dentro de sus proyectos cuentan el de Infoplazas y el de Telemedicina, este último impulsa la comunicación entre la Facultad de Medicina de la Universidad Nacional de Panamá con la Caja del Seguro Social.

b. Apreciación de las organizaciones:

Los esfuerzos sociales de la SENACYT no han generado mucho impacto entre las organizaciones, pues un 75% de las encuestadas están en desacuerdo con la afirmación valorada. Sólo el 25% cree que los programas sociales que se desarrollan a nivel nacional generan mayores facilidades para que las poblaciones con las que ellas trabajan usen la Internet.

Los programas sociales que está llevando a cabo el gobierno panameño y algunas iniciativas privadas, no son aún percibidas por las organizaciones sociales como ventajosas para las poblaciones con las cuales ellas trabajan.

11. Afirmación valorada: Si tuviera que señalar un grave problema para que las organizaciones accedan a la Internet, es que los costos de la Internet en el país son exagerados en relación a nuestros ingresos

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Las características sociales de Panamá son, junto con las de Costa Rica, las más favorables de la región. El índice de pobreza revela que sólo un 9% de la población es considerada como excluida de bienes y servicios sociales básicos. Además se trata del país de la región con las tarifas de Internet más bajas con respecto al ingreso per cápita.

b. Apreciación de las organizaciones:

La opinión de las organizaciones está dividida entre un 50% que si está de acuerdo y un 50% que no está de acuerdo en que, un grave problema para acceder a la Internet, es que los costos son exagerados en relación a sus ingresos.

Los resultados no permiten validar la afirmación.

12. Afirmación valorada: La privatización de las telecomunicaciones ha promovido mayor equidad en el acceso a la telefonía y a la Internet

a. Hallazgos en el estudio de “Entornos nacionales y acceso a la Internet en América Central”:

Las personas que fueron entrevistadas para el estudio no opinaron favorablemente respecto a la privatización de la operadora telefónica. Tanto para quienes consideran deseable un alto grado de participación estatal en el sector de telecomunicaciones como para quienes están anuentes a la apertura, el monopolio privado de la telefonía básica, constituye un obstáculo al desarrollo de las telecomunicaciones en el país incluyendo Internet. La empresa privada no ha impulsado mejoras de infraestructura telefónica en zonas no rentables y por lo tanto el acceso a Internet es muy costoso y lento.

b. Apreciación de las organizaciones:

Desde la perspectiva organizacional, la privatización no ha significado mayor equidad en el acceso a la telefonía y a la Internet pues un 75% estuvo en desacuerdo con la afirmación valorada, sólo un 25% dijo que si estaba de acuerdo.

Es importante darse cuenta que las organizaciones sociales no perciben que la privatización haya mejorado las condiciones sociales de Panamá. Especialmente las relacionadas con la telefonía y el acceso a la Internet que fueron los aspectos valorados en esta pregunta.