

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN

**“La página web de la municipalidad de Villa Nueva, una herramienta de comunicación institucional y de servicio”**

Trabajo de tesis presentado por:

**Regina Román Chávez**

Previo a optar al Título de

Licenciada en Ciencias de La Comunicación

Asesor de tesis

**M.A. Wagner Díaz Chosco**

Guatemala, marzo de 2010

**Universidad de San Carlos de Guatemala  
Escuela de Ciencias de la Comunicación**

**Director**

M.A. Gustavo A. Bracamonte Cerón

**Consejo Directivo  
Representantes docentes**

Licenciado Julio Moreno

M.A. Freddy Morales

**Representantes estudiantiles**

Adriana Leticia Castañeda Morataya

Milton Giovanni Lobo Barrera

**Representante egresado**

M.A. Ramiro Mac Donald

**Secretario**

Axel Santizo

**Tribunal Examinador**

M.A. Wagner Díaz Chosco - presidente

M.A. Donaldo Vásquez - revisor

Lic. María del Rosario Estrada - revisora

M.A. Aracelly Mérida - examinadora

Lic. David Chacón - examinador

M.A. Sergio Morataya - suplente



**Escuela de Ciencias de la Comunicación**  
Universidad de San Carlos de Guatemala

**REGLAMENTO NUEVO**

Guatemala, 29 de mayo de 2009

Dictamen aprobación 37-09

Comisión de Tesis

Estudiante

Regina Román Chávez

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad de Guatemala

Estimado(a) estudiante Román:

Para su conocimiento y efectos, me permito transcribir lo acordado por la comisión de tesis en el inciso 1.29 del punto 1 del acta 02-2009 de sesión celebrada el 29 de mayo de 2009 que literalmente dice:

**1.29.** Comisión de Tesis acuerda: A) Aprobar a la estudiante Regina Román Chávez, carné 9711678, el proyecto de tesis *LA PÁGINA WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA, UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y DE SERVICIO*. B) Nombrar como asesora a: Dr. Wangner Díaz Choscó.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

  
M.A. Aracely Mérida  
Coordinador Comisión de Tesis



Copia: Comisión de Tesis  
AM/Eunice S.



## Autorización informe final de tesis por terna revisora

M.A. Aracelly Mérida coordinadora  
Comisión de Tesis  
Escuela de Ciencias de la Comunicación.  
Edificio Bienestar Estudiantil 2do. Nivel.  
Ciudad Universitaria, Zona 12

Distinguida **M.A. Mérida:**

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante Regina Román Chávez

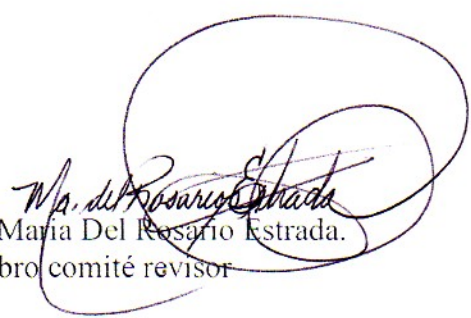
---


Carne 9711678. Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS,  
cuyo título final es:

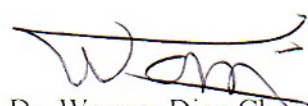
**La pagina Web de la municipalidad de Villa Nueva: Una herramienta de  
comunicación institucional y de servicio.**

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda  
continuar con el trámite correspondiente.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
M.A. María Del Rosario Estrada.  
Miembro comité revisor

  
M.A. Donaldo Vásquez  
Miembro comité revisor

  
Dr. Wagner Diaz Choseo  
Presidente



# Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 01 de octubre de 2009

Comité Revisor/NR

Ref. CT-Akmg 49-2009

Estudiante

**Regina Román Chávez**

Carné **9711678**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12.

Estimada estudiante Román:

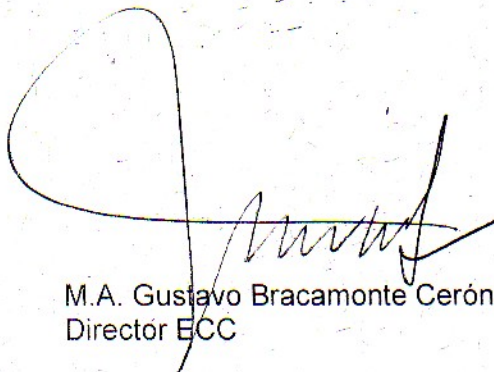
De manera atenta nos dirigimos a usted para informarle que esta comisión nombró al COMITÉ REVISOR DE TESIS para revisar y dictaminar sobre su trabajo: *La página web de la Municipalidad de Villa Nueva: una herramienta de comunicación institucional y de servicio*, previo a optar al GRADO DE LICENCIADO(A) EN CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN.

Dicho comité debe rendir su dictamen en un plazo no mayor de 15 días calendario a partir de la fecha de recepción y está integrado por los siguientes profesionales:

- Dr. Wangner Díaz Choscó, presidente
- M.A. Donaldo Vásquez, revisor
- M.A. María del Rosario Estrada, revisora

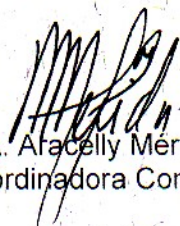
Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



M.A. Gustavo Bracamonte Cerón  
 Director ECC





M.A. Aracelly Mérida  
 Coordinadora Comisión de Tesis



Adjunto: fotocopia del informe final de tesis.

Copia: archivo.

AM/GB/Eunice S.



## Autorización informe final de tesis por terna revisora

M.A. Aracelly Mérida coordinadora  
Comisión de Tesis  
Escuela de Ciencias de la Comunicación.  
Edificio Bienestar Estudiantil 2do. Nivel.  
Ciudad Universitaria, Zona 12

Distinguida **M.A. Mérida:**

Atentamente informamos a ustedes que el (la) estudiante Regina Román Chávez

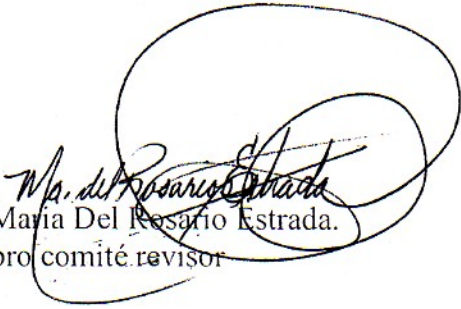
---

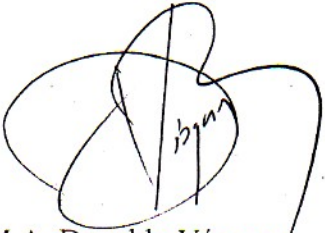
Carne 9711678. Ha realizado las correcciones y recomendaciones a su TESIS.  
cuyo título final es:

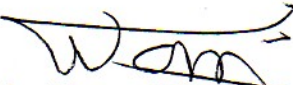
**La pagina Web de la municipalidad de Villa Nueva: Una herramienta de comunicación institucional y de servicio.**

En virtud de lo anterior, se emite DICTAMEN FAVORABLE a efecto de que pueda continuar con el trámite correspondiente.

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
M.A. María Del Rosario Estrada.  
Miembro comité revisor

  
M.A. Donaldo Vásquez  
Miembro comité revisor

  
Dr. Wagner Diaz Choseo  
Presidente



# Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 05 de febrero de 2010  
Tribunal Examinador de Tesis/N.R.  
Ref. CT-Akmg- No. 06 -2010

Estudiante

**Regina Román Chávez**

Carné **9711678**

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Román**:

Por este medio le informamos que se ha nombrado al tribunal examinador para que evalúe su trabajo de investigación con el título *LA PÁGINA WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA: UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y DE SERVICIO*, siendo ellos:

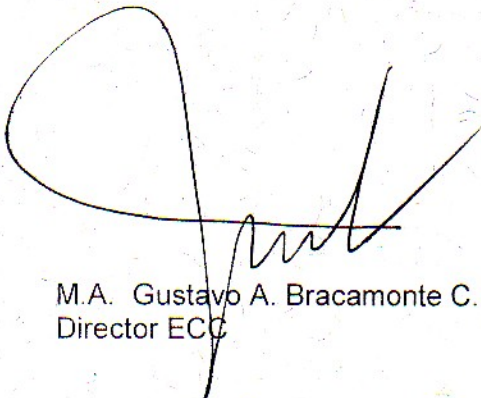
M.A. Wangner Díaz Choscó, presidente.  
M.A. Donald Vásquez, revisor.  
Lic. María del Rosario Estrada, revisora.  
M.A. Aracelly Mérida, examinadora.  
Lic. David Chacón, examinador.  
M.A. Sergio Morataya, suplente.

Por lo anterior, apreciaremos se presente a la Secretaria del Edificio M-2 para que se le informe de su fecha de examen privado.

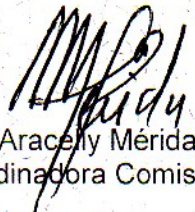
Deseándole éxitos en esta fase de su formación académica, nos suscribimos.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**



M.A. Gustavo A. Bracamonte C.  
Director ECC



M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis





# Escuela de Ciencias de la Comunicación

Universidad de San Carlos de Guatemala

Guatemala, 09 de marzo de 2010

Orden de Impresión/NR

Ref. CT-Akmg- No. 04-2010

Estudiante

**Regina Román Chávez**

Carné 9711678

Escuela de Ciencias de la Comunicación

Ciudad Universitaria, zona 12

Estimado(a) estudiante **Román**:

Nos complace informarle que se autorizó la impresión de su trabajo de investigación con el título **LA PÁGINA WEB DE LA MUNICIPALIDAD DE VILLA NUEVA, UNA HERRAMIENTA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL Y DE SERVICIO.**

Apreciaremos que diez ejemplares impresos sean entregados en la Secretaría General de esta unidad académica ubicada en el 2º. nivel del Edificio M-2. Seis tesis y dos cd's en formato PDF, en la Biblioteca Flavio Herrera y dos tesis y un cd en formato PDF en la Biblioteca central de esta universidad.

Es para nosotros un orgullo contar con un profesional egresado de esta Escuela como usted, que cuenta con todas la calidades para desenvolverse en cualquier empresa en beneficio de Guatemala, por lo que le deseamos toda clase de éxitos en su vida.

Atentamente,

**ID Y ENSEÑAD A TODOS**

M.A. Gustavo A. Bracamonte C.  
Director ECC



M.A. Aracelly Mérida  
Coordinadora Comisión de Tesis



## Gratitudes

**Este triunfo en mi vida profesional se lo agradezco a:**

- A Jehová Dios:** Por escuchar mis plegarias y darme fuerzas para continuar día a día, hasta permitirme alcanzar mis objetivos.
- A mi padre (✝):** Genaro Román Álvarez  
A quien, con este logro profesional; honró su memoria y hago realidad sus sueños.
- A mí madre:** Lorena de Román  
Por sus sabios consejos y apoyo incondicional que me han acompañado a lo largo de mi vida, siendo el pilar fundamental que me sostiene.
- A mi hijo:** Mario David Rodríguez Román  
Bendición que Dios me dio y quien se ha convertido en mi mejor amigo. ¡Sé que tú también, alcanzarás tu meta profesional!
- A mis hermanos:** Neftalí y Mirella  
Dicen que en la vida sólo se pierden batallas, sin embargo la guerra continúa y por ende la lucha por ganarla. Les exhorto a continuar luchando en pos de sus sueños.
- A mis amigos:** Quienes en diferentes momentos y circunstancias han estado conmigo, compartiendo los sabores y sin sabores de la vida. Claudia Fajardo. Ibeth Ortiz, Chochi González, Patricia Letona y Fernando Quiñonez.
- A mi asesor:** M.A. Wagner Díaz  
Gracias por el tiempo y conocimiento profesional que me brindó en busca de mi profesionalización.

**Muy especialmente a la M.A. Aracelly Mérida:** A quien veo como un ángel que Dios situó en la ECC. No tengo como retribuirle el valioso apoyo que me ha dado para alcanzar esta meta profesional. **¡Millones de gracias!**

Finalmente, a todas las personas que de una u otra manera me han brindado su amistad y apoyo.

Para los efectos legales,  
El autor es el responsable del contenido del presente trabajo.

## Índice

	Pág.
Resumen	I
Introducción	III
<b>Capítulo I</b>	
<b>Marco Conceptual</b>	1
1.1 Título del tema	1
1.2 Antecedentes	1
1.3 Justificación de la investigación	3
1.4 Planteamiento del problema	4
1.5 Alcances y límites del tema	5
<b>Capítulo II</b>	
<b>Marco Teórico</b>	6
2.1 El municipio de Villa Nueva	6
2.1.1 Organización	6
2.1.2 Etimología	7
2.1.3 Reseña histórica	7
2.1.4 Marco económico y social	9
2.1.5 Su población en cifras	9
2.2 La municipalidad de Villa Nueva	10
2.2.1 Fundación	10
2.2.2 Visión	10
2.2.3 Misión	11
2.2.4 Modernización municipal	11
2.3 La Internet	11
2.3.1 Qué es la web	12
2.3.2 Proveedor de servicios (URL)	12

2.4	Tendencias actuales y las nuevas tecnologías	13
2.5	Introducción al Gobierno Electrónico	14
2.6	Las Nuevas Tecnologías de la información y Comunicación TIC's	16
2.7	Los 10 paradigmas de la E-comunicación	17
2.7.1	De audiencia a usuario	17
2.7.2	De medio a contenido	18
2.7.3	De soporte/formato a multimedia	18
2.7.4	De periodicidad a tiempo real	19
2.7.5	De escasez a abundancia	19
2.7.6	De distribución a acceso	20
2.7.7	Unidireccionalidad a interactividad	20
2.7.8	De lineal a hipertexto	20
2.7.9	De información a conocimiento	21
2.8	Herramienta o medio de comunicación	22
2.9	La página web	23
2.10	Mecanismo proveedor de información electrónica para usuarios conectados a Internet (World Wide Web)	24
2.11	Los buscadores en Internet	26
2.12	Integración del proyecto de la página web de Villa Nueva	26
2.12.1	Diseño amigable	28
2.12.2	Cómo iniciar con la construcción de la página web	28
2.12.3	La usabilidad: un método de diseño	29
2.12.4	La actualización de la página web	30
2.12.5	Elementos de comunicación en el diseño de la página web	31
2.13	Integración de secciones para la página web de Villa Nueva	33
2.13.1	Campaña de lanzamiento de la página web de Villa Nueva	36
2.13.2	La necesidad del <i>feed back</i> (retroalimentación)	37
2.14	Servicios más solicitados en la página web de la municipalidad de Villa Nueva	38
2.14.1	Proyección para la página web de Villa Nueva	38
2.14.2	Estadísticas de la web de la municipalidad de Villa Nueva	39

<b>Capítulo III</b>	
<b>Marco Metodológico</b>	46
3.1 Tipo de investigación	46
3.2 Objetivos	46
3.2.1 Objetivo general	46
3.2.2 Objetivos específicos	46
3.3 Técnica	47
3.4 Instrumentos	47
3.5 Universo	47
3.6 Muestra	47
3.7 Procedimiento	47
<b>Capítulo IV</b>	
<b>Presentación y análisis de resultados</b>	48
4.1 Preguntas realizadas a personaje entrevistado en materia de TIC´s	48
4.2 Encuesta realizada a usuarios de la página web de la municipalidad de Villa Nueva	54
4.3 Propuesta	61
Conclusiones	62
Recomendaciones	63
Bibliografía	64
Anexos	

## Resumen

**Título** La página web de la municipalidad de Villa Nueva, una herramienta de comunicación institucional y de servicio.

**Autor** Regina Román Chávez

**Universidad** San Carlos de Guatemala

**Unidad Académica** Escuela de Ciencias de la Comunicación

**Problema investigado** ¿Es la página web de la municipalidad de Villa Nueva una herramienta de comunicación institucional y de servicio y por consiguiente se evitan los trámites burocráticos?

**Instrumentos Utilizados** Entrevista y cuestionario estructurado con preguntas cerradas.

### **Procedimiento para obtener datos de información**

Recopilación de la información bibliográfica en libros, folletos, documentos e internet.

Se entrevistó vía email al Licenciado Guillermo de León, Director de Informática y Delegado de la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología SENACYT en la Comisión de Ciencia y Tecnología de Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología CONCYT.

Se indagó acerca de la utilidad de la página web de la municipalidad de Villa Nueva, entrevistando a 450 usuarios, 350 vía email y 100 personalmente.

Para seleccionar a las fuentes encuestadas se contactó a las personas que por alguna circunstancia escribieron por email a la municipalidad de Villa Nueva.

Finalmente se procedió a ordenar los datos obtenidos para concluir con el análisis de los resultados.

La conclusión más importante de este trabajo de tesis es que la página web de la municipalidad de Villa Nueva es una herramienta de comunicación institucional y de servicio, útil para los vecinos.

## **Introducción**

Esta investigación trata respecto de la página web de la municipalidad de Villa Nueva como una herramienta de comunicación institucional y de servicio que beneficia a los habitantes del municipio de Villa Nueva.

Se describe la forma en la que la municipalidad de Villa Nueva implementa la página web como herramienta de comunicación que busca mostrar a sus usuarios que la denominada era digital está transformando el campo de la comunicación.

El trabajo expone que la municipalidad de Villa Nueva es un ente estatal que buscaba un medio de comunicación donde se diera a conocer en qué se invierte el presupuesto municipal y otras obras desarrolladas en el municipio, así como los servicios que presta. Por consiguiente, se demuestra que la herramienta tecnológica municipal de Villa Nueva es una opción para los vecinos, ya que les facilita los servicios comunicacionales de doble vía.

El estudio señala, en su marco conceptual, el problema, su importancia y justificación. El marco teórico conceptualiza las posturas y definiciones de cómo está organizada la municipalidad de Villa Nueva, comenta la historia, el desarrollo municipal, la funcionalidad, la misión y visión. Así mismo, se describe qué es Internet y cómo esta herramienta ha evolucionado la era de la comunicación y ha facilitado a los gobiernos locales el desarrollo comunicacional de doble vía entre los vecinos y las autoridades.

De igual forma, se anotan los beneficios de las nuevas tecnologías y cómo la municipalidad de Villa Nueva se ha desarrollado mejor y ha cambiado sus paradigmas de comunicación para evitar la burocracia en sus sistemas.

El capítulo III se refiere al marco metodológico, en el que se señalan los objetivos que motivaron la investigación y la metodología que se utilizó.

La presentación y análisis de resultados se localizan en el capítulo IV. Se describe el estudio que se realizó a la página web de la municipalidad de Villa Nueva durante los meses de abril y mayo del año 2009. En este contexto se presentan los resultados de la entrevista realizada a un experto en Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC's), así como el resultado, estadísticas y gráficas de las encuestas realizadas a 450 usuarios de la página mencionada acerca de las herramientas de servicio con las que cuenta en la actualidad.

Al final se localizan las conclusiones, recomendaciones y la bibliografía que sirvió en el estudio, así como las referencias de Internet.

Además, como anexo se presenta un glosario de términos utilizados en este trabajo de investigación relacionados con las nuevas herramientas tecnológicas.

## **Capítulo I**

### **Marco Conceptual**

#### **1.1 Título del tema**

La página web de la municipalidad de Villa Nueva, una herramienta de comunicación institucional y de servicio.

#### **1.2 Antecedentes**

En Guatemala existen diversas entidades que cuentan con una página web, pero por diferentes circunstancias, como la falta de un adecuado enfoque comunicacional, se les ha dificultado cumplir con la función para la cual fueron creadas: informar, entretener y comerciar electrónicamente, entre otras.

La municipalidad de Villa Nueva, durante la gestión del Alcalde Salvador Gándara (período 2004 a 2008), igual que otras organizaciones y con la finalidad de informar y brindar servicios a la población respecto del trabajo municipal realizado cotidianamente, lanzó por primera vez al mundo virtual la web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) a mediados del año 2005.

En su primer lanzamiento, la página web se conformó por cuatro secciones cuyo contenido era puramente institucional. Lo que más destacaba era la sección de fotografías. No obstante, Ericka Mayén, Asistente de Alcaldía durante el año 2006, comentó que aunque se actualizaba, la página web duró menos de un año, ya que a finales del mismo, las autoridades municipales evaluaron su función detectando el escaso aporte que estaba proporcionado como medio de comunicación para la entidad estatal.

Esa evaluación llevó a analizar su rediseño paralelamente con la página web de la municipalidad capitalina muniguatate.com, que tuvo un período de transición similar al de la comuna de Villa Nueva.

Patricia Letona, coordinadora de [www.muniquate.com](http://www.muniquate.com) durante el año 2008, explicó que ésta surgió en el año 2000 y subsistió tres años más sin mayor representación en el mundo de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación e Información. El 16 de junio del 2004 se realizaron cambios en su diseño y funciones; se agregaron nuevos servicios requeridos por los usuarios y la actualización relacionada con el quehacer municipal se hacía todos los días.

Esos cambios de diseño y funciones también se aplicaron a la página web del ayuntamiento de Villa Nueva a inicios del 2006 y permitieron que se convirtiera en una herramienta de comunicación más eficiente para la comuna.

La revista Comunicología de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos (2008: p. 88) cita a Ignacio Ramonet quien dice: “Una de las consecuencias de la informatización es la llamada Revolución Digital y tiene, para la comunicación, la importancia que tuvo la invención de la imprenta en 1440 ya que es, probablemente, más importante”.

Entre los avances más espectaculares dentro de las comunicaciones (comunicación de datos) se encuentran las computadoras u ordenadores. Desde la aparición de las computadoras digitales en la década de 1940, éstas se han introducido en los países desarrollados en prácticamente todas las áreas de la sociedad (industrias, negocios, hospitales, escuelas, transportes, hogares o comercios).

Mediante la utilización de las redes informáticas y los dispositivos auxiliares, el usuario de un ordenador puede transmitir datos con gran rapidez. Estos sistemas pueden acceder a multitud de bases de datos. Desde la línea telefónica se puede acceder a toda esta información y visualizarla en pantalla o en un televisor convenientemente adaptado.

“La revolución digital permite inventar un nuevo sistema de comunicación en el sentido de transportaciones o lo que se llama autopistas de la comunicación”. Revista Comunicología de la Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos (2008: p. 88).

Este trabajo de investigación busca mostrar a los habitantes de Villa Nueva, cómo la denominada era digital está transformando el campo del comunicador social, brindándole (dentro del mundo analógico) nuevas herramientas de comunicación electrónicas de las cuales se desprende el uso del correo electrónico, foros y chats de los que aún se desconoce el potencial comunicacional que tienen.

Patricia Chávez, en su artículo Comunicación a la Carta, Nuevas Tecnologías en los Medios de Comunicación Electrónica dice: "Corresponde hoy a los comunicadores, con mayor urgencia y más que nunca, hacerse cargo de la complejidad, transformar la información en conocimiento, gestionar el conocimiento y responder de modo más efectivo a un público que a fuerza de ir a la deriva, naufragando en muchos casos, ha comprendido que podemos ayudarle a navegar en la información". [www.miespacio.org/cont/gi/carta.htm](http://www.miespacio.org/cont/gi/carta.htm).

### **1.3 Justificación**

La implementación de la página web como herramienta de comunicación para la municipalidad de Villa Nueva es un trabajo de investigación que muestra cómo la denominada era digital está transformando el campo de la comunicación y del comunicador social, exigiendo por medio de esta nueva herramienta, la profesionalización del mismo, que lo lleva a adquirir conocimiento acerca del nuevo modelo de trabajo del comunicador digital.

Los estudiantes de comunicación y actuales comunicadores se encuentran inmersos en el vasto mundo analógico que inicia con el uso de Internet y la creación de páginas web, de las cuales se desprende el uso del correo electrónico, foros y chats, entre otros. Sin embargo, aún desconocen el potencial que tiene como herramienta de comunicación. Por lo tanto, se consideró la importancia de investigar respecto del aporte que puede brindar el uso adecuado de ésta.

Asimismo, debido a que la municipalidad de Villa Nueva es un ente estatal que busca un medio de comunicación que le permita dar a conocer la forma en que se invierte el presupuesto municipal y otras obras desarrolladas en el lugar, así como los servicios que presta, se implementó la página web para facilitar la comunicación con la población cibernauta de la región.

## 1.4 Planteamiento del problema

En la Constitución de todos los países democráticos se reconoce y protege el derecho a expresar y difundir libremente los pensamientos, ideas y opiniones mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción.

La municipalidad de Villa Nueva, como cualquier entidad gubernamental, necesitó un medio informativo que reuniera las siguientes características:

- Un medio de comunicación donde diariamente se publique la ejecución de su trabajo y obras realizadas en pro del engrandecimiento del municipio.
- Un medio de consulta histórico que sea útil a los estudiantes y demás personas deseosas de conocer, en forma electrónica, los diversos lugares que conforman su municipio.
- Un enlace de comunicación direccional para los que radican en otros países y buscan mantener el vínculo con sus raíces.
- Una fuente oficial para medios locales y del país.
- Una herramienta de comunicación que proporcione, en cualquier horario, información que necesite el ciudadano, pues la página web facilita información que la TV o los medios impresos no pueden brindar por los gastos económicos que representan.

La página web de la municipalidad de Villa Nueva se creó con la finalidad de ser una herramienta de comunicación institucional y de servicio, de ahí la importancia diaria de encontrarse a la vanguardia de las nuevas tecnologías de la comunicación e información para el servicio público. De acuerdo con ese contexto se planteó la investigación con el propósito de averiguar: ¿Es la página web de la municipalidad de Villa Nueva, una herramienta de comunicación institucional y de servicio y por consiguiente se evitan los trámites burocráticos?

## 1.5 Alcances y límites del tema

- a) **Alcances:** La investigación abarcó el municipio de Villa Nueva, específicamente la municipalidad del lugar que beneficiará, mediante la página web, a los habitantes que, según estimaciones del Censo Nacional de Población, realizado en 2002, asciende a 355,901 habitantes.
  
- b) **Límites:** El estudio se realizó durante los meses de abril y mayo del año 2009 y no se considera a otras municipalidades del departamento de Guatemala.

## **Capítulo II**

### **Marco Teórico**

#### **2.1 El municipio de Villa Nueva**

Villa Nueva es un municipio del departamento de Guatemala, de la República de Guatemala, Centro América, ubicado a 15 kilómetros hacia el sur de la ciudad de Guatemala, capital del país.

Sus límites son: al Norte: municipios de Mixco y Guatemala; al Este: municipio de San Miguel Petapa; al Sur: municipio de Amatitlán; y al Oeste: municipios de Magdalena Milpas Altas, Santa Lucía Milpas Altas y San Lucas Sacatepéquez.

Su extensión territorial es de 114 kilómetros cuadrados. El clima en el municipio de Villa Nueva es considerado templado, alcanza temperaturas máximas de 28 °C y mínimas de 12 °C. Asociación de Investigación y Estudios Sociales (ASIES). [www.asies.org](http://www.asies.org)

##### **2.1.1 Organización**

Cuenta con 1 Villa (zona central), 5 aldeas y 11 caseríos (varias fincas) Bárcena, Rancho Santa Clara, El Frutal, San Antonio, Villalobos, Santa Catalina. El Paraíso, El Zarzal, San Francisco, Rancho Azul, La Selva, Concepción, Santa Isabel, Roldán, Las Lomas, El Rosario.

Actualmente todas han sido fraccionadas y desmembradas convirtiéndose en más de 300 colonias o fraccionamientos, algunas en la parte central (zona 1) y el resto en las 13 zonas que corresponden. Algunas de estas colonias son residenciales y cuentan con los servicios básicos; En Villa Nueva también se encuentran asentamientos humanos muy poblados, uno de ellos es el más grande de Centro América, El Zarzal, el otro es Ciudad Peronia. Díaz Ruiz (2009, p: 127).

### **2.1.2 Etimología**

El término “Villa” habla de una categoría menor que ciudad y mayor que pueblo. En Guatemala, el Acuerdo Gubernativo del 7 de abril de 1938 fija los requisitos que se deben llenar para que un poblado pueda obtener, por disposición del Ejecutivo, categoría de Villa, por lo general son algunas cabeceras municipales. Durante el período hispánico, en Guatemala, la Real Audiencia, la Capitanía y la Gobernación General concedían la merced de “Villa” a ciertos poblados en los que predominaban los españoles.

Acerca del significado del término Villa Nueva, se dice que en 1917, cuando el pueblo de San Miguel Petapa sufrió una inundación severa, la gente que sobrevivió a ésta, subió a una villa que estaba deshabitada parcialmente, y recuerdan que uno de los dirigentes del grupo se expresó diciendo “Vamos a una villa nueva”, y eventualmente éste se convirtió en el nombre de la población que en la actualidad se conoce. Díaz Ruiz Luis Felipe (2009).

### **2.1.3 Reseña histórica**

Villa Nueva surgió como un poblado, en el período hispánico, por decreto de la Asamblea Constituyente del Estado de Guatemala del 8 de noviembre de 1839 cuando se formó el distrito de Amatitlán, en cuyo artículo 1º se mencionó a Villa Nueva. El distrito cambió su nombre y categoría a departamento, según el acuerdo del Organismo Ejecutivo del 8 de mayo 1866. El departamento de Amatitlán fue suprimido por el decreto legislativo 2081 del 29 de abril 1935, con el “publíquese y cúmplase” del Organismo Ejecutivo del 2 de mayo del mismo año.

Al tenor de su artículo segundo, Villa Nueva se incorporó al departamento de Guatemala; aunque todavía, por ejemplo, San Miguel Petapa, seguía como parte del departamento de Amatitlán hasta hace “pocos años” (menos de 17), que pasó a ser parte del departamento de Guatemala, aunque muchas propiedades siguen inscritas en los libros de Amatitlán.

Conforme a documentos del siglo XVIII, el 9 de octubre de 1762 en la primitiva Petapa y debido a fuertes lluvias, bajó un torrente de un cerro cercano a la población, la cual arrasó y perdieron la vida unos 23 indígenas y 60 ladinos. El resto de la población se salvó de la muerte.

Convenido el traslado de la arruinada población, la misma se pasó hacia el noroeste, sobre las lomas de la cordillera, donde se fundó con el nombre de “Nuestra Señora de la Concepción de las Mesas”, en terrenos que fueron de don Tomás de Barillas, tierras que poseía y cedió Blas de Rivera. En el transcurso de los años, el poblado cambió su nombre por Villa Nueva.

En su inicio, la agricultura era la principal actividad económica de los habitantes, pero en las últimas dos décadas instalaron, dentro del municipio, varias industrias: fábricas de hilados, maquilas, fábricas de tejidos, de plástico, de bloques y de materiales de construcción, entre otras, que antes funcionaban en su mayoría en la capital, o bien se ubicaron en el lugar como nuevas opciones. Tanto en Petapa como en Villa Nueva y Amatitlán se encuentra mucha materia prima para hacer materiales de construcción; esta materia prima se saca de las montañas que rodean las poblaciones mencionadas.

La fiesta titular se celebra, por lo general, durante la segunda semana de diciembre, en honor de la virgen de Concepción, patrona del pueblo. El día principal es el 8, cuando la iglesia conmemora la Purísima Concepción de María. En lo religioso, se considera como parroquia extra-urbana de la arquidiócesis de Guatemala erigida como consecuencia de su traslado; su archivo data del 9 de mayo de 1768. Asociación de Investigación y Estudios Sociales (ASIES). [www.asies.org](http://www.asies.org)

### 2.1.4 Marco económico y social

Su población está conformada por hombres, entre 0 y 29 años de edad en su más fuerte proyección (66.81%). El 23% trabaja por cuenta propia; el 62% lo conforman empleados en relación de dependencia privada (con empresas formales o semiformales). Instituto Nacional Estadística (INE). Ciudad de Guatemala, Guatemala.

Según el último censo poblacional del país, realizado en el año 2002, su población es de 355,901 habitantes; sin embargo, se ha demostrado (por medio de varios estudios e información obtenida en diferentes entidades de gobierno local) que la población de Villa Nueva supera ampliamente el número censado a un aproximado de un millón 300 mil habitantes. Instituto Nacional Estadística (INE). Ciudad de Guatemala, Guatemala.

### 2.1.5 Su población en cifras

<b>Hombres</b>	<b>(48.26%) Mujeres: (51.74%)</b>
Urbana	(84.84%) Rural: (15.16%)
Ladina	(92.41%) Indígena: (07.59%)
0 a 14 años	(36.81 %)
15 a 29 años	(30%)
30 a 44 años	(18.88%)
45 a 59 años	(9.52 %)
60 a 74 años	(3.52 %)
75 ó más	(1.25%)

Según datos proporcionados por el Instituto Nacional Estadística (INE) la población de Villa Nueva se clasifica de la siguiente manera:

La Población Económica Activa:

Hombres: (62.48%)

Mujeres: (37.52%)

Población Económica Inactiva:

Hombres: (34.30%)

Mujeres: (65.70%)

## **2.2 La municipalidad de Villa Nueva**

### **2.2.1 Fundación**

Narra Díaz (2009: p. 01) que “Al fundarse el pueblo de Villa Nueva era necesario que tuviera sus autoridades para llevar un control político administrativo de todos sus vecinos. Así surgió la elección del primer Alcalde Municipal, el 14 de julio de 1767 y se estrenó la casa del ayuntamiento donde actualmente se encuentra”, (5ª. avenida, 4-65 zona 1 de Villa Nueva).

### **2.2.2 Visión**

Hoy en día, la comuna villanovana y según información proporcionada por integrantes de la Oficina Municipal de Planificación (OMP), tienen como visión, proporcionar los servicios que reúnan las exigencias que requieren los vecinos, logrando reivindicar la confianza de los habitantes hacia sus autoridades.

### **2.2.3 Misión**

Establecer el punto de equilibrio exacto entre el ingreso y la inversión que debe hacerse en Villa Nueva para llevar a los vecinos el máximo bienestar y así elevar su nivel y calidad de vida. Oficina Municipal de Planificación (OMP), municipalidad de Villa Nueva.

### **2.2.4 Modernización municipal**

La municipalidad de Villa Nueva está actualizando su sistema de catastro inmobiliario y sistemas de gestiones de cobros municipales e implementando sistemas digitales de cartografía.

También se están modernizando los registros Civil y de Vecindad, digitalizando los antiguos libros, para brindar al vecino un servicio más eficiente y hacer mejor uso de la información almacenada en los mencionados registros. Oficina Municipal de Planificación (OMP), municipalidad de Villa Nueva.

## **2.3 La Internet**

Camilo Daccach (1997 url [www.deltaasesores.com/articulos/negocios-electronicos/63-internet-como-herramienta-de-negocios-](http://www.deltaasesores.com/articulos/negocios-electronicos/63-internet-como-herramienta-de-negocios-)) explica en su artículo “Internet como Herramienta de Negocios parte (I) que, “La Internet, siendo la mayor red de computadoras del mundo; permite comunicarse con muchas personas alrededor del mundo y permite acceder a información que está almacenada en uno de los millones de computadoras conectados en la red”.

Agrega que puede ser usada como una herramienta de los negocios en comunicaciones, colaboración, investigación y mercadeo.

### **2.3.1 ¿Qué es la web?**

Según la Enciclopedia Encarta, edición de lujo 2003, la web es una computadora que publica documentos (denominados “páginas web”) en World Wide Web (WWW). Estos documentos están compuestos por texto, elementos multimedia (gráficos, sonido, vídeo digital...) y vínculos (punteros con la dirección de otras páginas web, empleados para establecer una conexión automática). Un lugar de la web (en inglés, Web Site) mantiene en ejecución un programa llamado “servidor de páginas web” que procesa las peticiones de información, típicamente solicitudes de páginas. Cada documento en uno de estos lugares tiene asignada una dirección única denominada URL.

### **2.3.2 Proveedor de servicios URL**

La Enciclopedia Encarta, edición de lujo 2003, indica que el proveedor de servicios URL sirve para comercializar el acceso a Internet. También se le conoce como Centro Proveedor de Internet (CPI) o proveedor de acceso. Cuando el usuario se suscribe al proveedor de servicios, éste le proporciona un número de teléfono (al que hay que llamar con un módem), un identificador de usuario y una palabra clave.

Una vez establecida la conexión, el usuario puede utilizar los métodos de acceso a Internet que le proporcione el proveedor, pueden ser FTP, correo electrónico, Telnet o un explorador de World Wide Web (WWW), entre otros. Los proveedores de Internet suelen facilitar una o más direcciones de correo electrónico y espacio en sus servidores para que el usuario aloje sus páginas web personales. Los proveedores suelen cobrar al usuario por el tiempo de conexión, aunque lo más habitual es contratar una tarifa plana, sin límite de tiempo de conexión, o un número de horas de conexión mensual.

## 2.4 Tendencias actuales y las nuevas tecnologías

Debido, en gran parte, a las duras condiciones económicas de la competencia con los medios de información audiovisual, como la radio y la televisión, a lo largo del siglo pasado se fue reduciendo el número de diarios, así como la tirada de los supervivientes.

Las nuevas tecnologías continúan ocasionando significativos cambios en el periodismo. Así, las transmisiones televisivas por medio de satélite, por ejemplo, permiten a los telespectadores asistir en directo a acontecimientos que están teniendo lugar en otras partes remotas del planeta, los periodistas pueden consultar (casi instantáneamente) en grandes bancos de datos, enormes cantidades de información que en otras épocas les habría llevado días o semanas recopilar y los diarios electrónicos pueden llegar directamente a los terminales de los usuarios sin necesidad de que intervengan en el proceso las imprentas, los transportes o los vendedores de prensa.

Uno de los fenómenos periodísticos más importantes de los últimos años es la consulta de prensa vía Internet. Muchos periódicos acuden todos los días a su cita diaria con una página web a la que se puede acceder desde todo el mundo. Lo que esto puede significar sobre las relaciones culturales e informativas se presenta tan ingente que esta información mundial y en casa está suscitando estudios y premoniciones de los comunicólogos que ya, definitivamente, afirman que la aldea global ha llegado.

Como abrir una página web es barato, el monopolio informativo de las grandes empresas informativas (peligro que siempre se ha debatido en el periodismo) encuentra ahora una competencia informativa por parte de grupos, facciones, instituciones, partidos políticos, particulares y otros cuyos contenidos variarán, ratificarán o contradirán lo que los grandes periódicos cuentan, por lo que el lector deberá discernir qué información es la que le sirve.

<http://es.encarta.msn.com/encyclopedia761553932/Periodismo.html>

## 2.5 Introducción al Gobierno Electrónico

Introducción a la Formulación de Estrategias de Gobierno Electrónico Módulo 1, OEA dice que “la Introducción al Gobierno Electrónico hacia fines de los años noventa se comienza a trabajar sobre el concepto de Gobierno Electrónico o E-Government (una contracción del nombre en inglés electronic government), como una manera de identificar aquellas actividades del gobierno realizadas o apoyadas por medio del uso de las Tecnologías de Información y Comunicación”.

Acotando que desde esa fecha, “muchas iniciativas han sido agrupadas bajo este concepto, en especial aquellas que tienen que ver con las relaciones gobierno-ciudadanos o las que fortalecen o mejoran las capacidades democratizadoras y proyectos en los cuales el foco es el incremento de la eficiencia y efectividad de las funciones gubernamentales”.

OECD (Organization for Economic Co-operation and Development) [www.oecd.org/document/29/0,2340,en\\_2649\\_34129\\_1830941\\_1\\_1\\_1\\_1,00.html](http://www.oecd.org/document/29/0,2340,en_2649_34129_1830941_1_1_1_1,00.html) señala: “El Gobierno Electrónico proporciona una oportunidad de desarrollar una nueva relación entre los gobiernos, ciudadanos, usuarios de servicios y las empresas mediante el uso de nuevas Tecnologías de Información y Comunicación que permiten la difusión y la recolección de información y de servicios dentro y fuera del gobierno (gobierno al ciudadano; gobierno a las empresas; gobierno al gobierno) para los propósitos de la entrega de servicios, de toma de decisiones y de rendición de cuentas”.

Asimismo, se presentan en forma gráfica, los beneficios en la implementación del Gobierno Electrónico. Pueden clasificarse según los grupos específicos de usuarios a los cuales están dirigidas las iniciativas.

### Beneficios en la implementación del Gobierno Electrónico

Iniciativas de Gobierno Electrónico con:	Ejemplos de iniciativas	Beneficios
Ciudadanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a información</li> <li>• Acceso a cultura</li> <li>• Educación</li> <li>• Subsidios</li> <li>• Impuestos</li> </ul>	Mayor amplitud de canales, disminución de costos de operación, servicios más ágiles y personalizados, mayor participación ciudadana
Empresas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a información</li> <li>• Obtención de apoyo y subsidios</li> <li>• Obligaciones legales</li> <li>• Pago de impuestos y obligaciones</li> <li>• Venta en línea</li> </ul>	Interacciones más rápidas, disminución de costos de operación, disminución y/o eliminación de aspectos informativos
Instituciones públicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a servicios de información entre</li> <li>• Reparticiones públicas</li> <li>• Provisión de servicios centralizados</li> <li>• Compras públicas y</li> <li>• Licitaciones en línea</li> </ul>	Mayor rapidez y eficiencia, disminución de costos de operación, mejor utilización de inversiones tecnológicas

**Tabla:** Beneficios potenciales del Gobierno Electrónico. Adaptado de Modernizing Government, E-Government: A Strategic framework for Public Services in the information age. UK Cabinet Office. Abril 2002.

## 2.6 Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's)

En el URL [www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218](http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218) Rosario Jimmy, (2005), publica el artículo La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Su uso como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la Educación Virtual (cita de Internet) y explica: “Se denominan Tecnologías de la Información y las Comunicación al conjunto de tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, tratamiento, comunicación, registro y presentación de informaciones, en forma de voz, imágenes y datos contenidos en señales de naturaleza acústica, óptica o electromagnética”.

Rosario Jimmy agrega en este artículo que, “la electrónica forma parte de las TIC's, como tecnología base que soporta el desarrollo de las telecomunicaciones, la informática y el audiovisual”.

La Tecnologías de la Información y Comunicación han permitido llevar la globalidad al mundo de la comunicación, facilitando la interconexión entre las personas e instituciones en el ámbito mundial, eliminando barreras espaciales y temporales, dice Rosario Jimmy, quien también hace énfasis acerca de algunas características que poseen las TIC's, éstas son:

- ***Instantaneidad***

“Mediante las denominadas autopistas de la información y aplicaciones multimedia en el mismo instante se transmite información a lugares muy alejados físicamente. Las aplicaciones o programas multimedia han sido desarrollados como una interfaz amigable y sencilla de comunicación para facilitar el acceso a las TIC's de todos los usuarios. [www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218](http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218) Rosario Jimmy, (2005).

- ***Interactividad***

Una de las características más importantes de estos entornos es la interactividad. Posiblemente es la más significativa, a diferencia de las tecnologías más clásicas (TV, radio) que permiten una interacción unidireccional de un emisor a una masa de espectadores pasivos, el uso del ordenador interconectado mediante las redes digitales de comunicación, proporciona comunicación bidireccional (sincrónica y asincrónica), persona-persona y persona-grupo. [www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218](http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218) Rosario Jimmy, (2005).

## **2.7 Los 10 paradigmas de la E-comunicación**

Orihuela José Luis, (marzo 2002, URL [www.mccd.udc.es/orihuela/paradigmas](http://www.mccd.udc.es/orihuela/paradigmas)) en su artículo “Los 10 Paradigmas de la e-Comunicación” profundiza en los cambios que trae consigo el uso de las TIC’s en el usuario, dilucidando el nuevo paisaje mediático que emerge con la red. En el siguiente párrafo se describen algunos de estos paradigmas que tienen relación directa con el objeto de estudio de esta tesis.

### **2.7.1 De audiencia a usuario**

Los medios de comunicación electrónicos, gracias a la concurrencia de las tecnologías del cable y el satélite consiguieron, en los años ochenta, segmentar temáticamente sus ofertas de programación pasando del modelo broad-casting al narrow-casting. La red ha permitido un grado más en esta evolución: del narrow-casting al point-casting.

Los servicios de información online (en línea) no sólo se orientan a *targets* con perfiles demográficos, profesionales o económicos similares, sino a individuos, ya que la red permite responder a las demandas de información específicas de cada usuario en particular.

La desmasificación de la comunicación pública, mediante la personalización de los servicios de información, ya se verifica en las versiones electrónicas de los medios, así como en las posibilidades de configuración de algunos buscadores y portales de Internet.

### **2.7.2 De medio a contenido**

El soporte industrial de producción/difusión ha sido hasta la era digital la seña de identidad más acusada de los medios de comunicación. La convergencia de soportes generada por la digitalización, replantea la identidad de los medios que analizan su contenido y revalorizan su imagen de marca.

Hoy, los medios comprenden que su negocio es el contenido, y que en lugar de vender soportes hay que generar servicios multiplataforma a los que el usuario accede desde múltiples terminales en función de su situación y necesidades.

En este contexto, la imagen de marca confiere valor a los contenidos aportando credibilidad y prestigio.

### **2.7.3 De soporte/formato a multimedia**

La tecnología digital permite la integración de todos los formatos de información (texto, audio, vídeo, gráficos, fotografías, animaciones) en un mismo soporte. Este carácter multimedia de la red ha permitido la convergencia de los diversos medios de comunicación en Internet. Diarios, revistas, emisoras de radio, canales de televisión y hasta películas de cine se han integrado en un mismo soporte junto a multitud de nuevos servicios de información, diseñados originalmente como recursos multimedia.

Esta característica de la red suele dar lugar a la polémica acerca de su identidad como medio y a la supuesta sustitución de los medios anteriores. Históricamente, cada nuevo medio en función del potencial comunicativo del soporte que utilizaba ha desarrollado unos contenidos, un lenguaje, una sintaxis y una estética propias, a la vez que su emergencia ha conducido a los viejos medios a redefinir su identidad.

Por una parte, la evolución de las tecnologías de la información muestra que la dinámica que opera entre viejos y nuevos medios es la de complementariedad y acumulación, no la de sustitución. Por otra, gracias a los medios clásicos que han proyectado su presencia en la red, Internet constituye un meta-medio; mientras que considerando los nuevos servicios de información, surgidos originalmente para la red, Internet es un nuevo medio.

#### **2.7.4 De periodicidad a tiempo real**

El carácter periódico de la renovación de la oferta informativa es uno de los paradigmas centrales de la comunicación pública y base de las industrias informativas. Gran parte de las denominaciones que se utilizaban hacen referencia a la peculiar frecuencia temporal de los medios, comenzando por el periodismo que incluye diarios, semanarios, boletines, periódicos mensuales.

#### **2.7.5 De escasez a abundancia**

Los medios digitales también trastocan el argumento del recurso escaso, ya que multiplican los canales disponibles, transmitiendo mayor cantidad de información en menor tiempo y a escala universal. No hay límites a la cantidad de medios que pueden existir en la red, tampoco los hay acerca del volumen de información que cada uno de ellos puede ofrecer al usuario. Además, el costo de hacer pública la información en la red es prácticamente equivalente para todos.

El diseño de servicios de información electrónicos es, en consecuencia, una alternativa profesional de primera magnitud para los graduados en comunicación. No requiere de grandes inversiones en infraestructura, ni de permisos o licencias, no tiene costos de distribución y alcanza una audiencia universal.

### **2.7.6 De distribución a acceso**

Ante el modelo de difusión de los medios convencionales punto-multipunto de carácter unidireccional y asimétrico, surge un modelo multipunto-multipunto, multidireccional y simétrico, en el cual los usuarios acceden a los servidores donde radica la información, además pueden comunicarse entre sí utilizando el mismo sistema con el que acceden a los medios.

Las nuevas simetrías emergentes permiten a los medios en línea convertirse en foros y generar comunidades, al tiempo que abren a los propios usuarios la posibilidad y las herramientas para acceder como productores a un espacio comunicativo universal.

### **2.7.7 Unidireccionalidad a interactividad**

Frente a la unidireccionalidad propia del modelo de difusión punto-multipunto, típico de la prensa y de la radio-televisión, la red genera un modelo bilateral, debido a su arquitectura cliente-servidor que, en cierta forma, es inverso al anterior.

Cuando existe un soporte físico común, tanto para la distribución como para el acceso a la información, los proveedores de contenidos y los usuarios pueden establecer en este canal un vínculo bilateral, ya que sus roles resultan perfectamente intercambiables.

### **2.7.8 De lineal a hipertexto**

Frente al modo lineal o secuencial que ordena la estructura del discurso en los medios tradicionales, los soportes digitales permiten un modelo de construcción narrativa caracterizado por la distribución de la información en unidades discretas (nodos) y su articulación mediante órdenes de programación (enlaces). El hipertexto es la nueva frontera tecnológica de la escritura y exige nuevas destrezas comunicativas y mayor esfuerzo de lectura. La desarticulación del texto, su fragmentación y la posibilidad de enlazarlo con cualquier otro texto disponible en la red, desvanece el paradigma lineal y con él desaparece

también la unidad, la autonomía, la estructura y algunas veces hasta la coherencia y el sentido propios de los textos escritos y audiovisuales.

Motores de búsqueda, metabuscadores, índices temáticos, portales y páginas de recursos, ayudan a los navegantes a encontrar información. Hay que aprender a descubrir las conexiones adecuadas, a establecer las relaciones pertinentes, a recomponer en la lectura textos fragmentados. En definitiva, hay que aprender a navegar por la información.

Este nuevo paradigma discursivo tiene la virtualidad de dotar a la escritura y a la lectura de un modelo estructural muy próximo al del pensamiento, que funciona por procesos asociativos y no de modo lineal. Precisamente el nacimiento del hipertexto fue motivado por la necesidad de disponer de sistemas de almacenamiento y recuperación de información que funcionarán de modo análogo al pensamiento humano.

### **2.7.9 De información a conocimiento**

La superabundancia de información característica de la era digital revela la importancia estratégica de los medios como gestores sociales del conocimiento. El análisis profesional de la información y su transformación en conocimiento se convierte en el nuevo vector de la actividad mediática.

“Hoy, la misión estratégica de los medios es la información sobre la información, la inteligencia, interpretación, filtrado y búsqueda efectiva de información, que deben comunicar bajo nuevas claves narrativas y mediante un amplio repertorio de soportes”. Orihuela, José Luis.

Y como complemento a lo descrito por Orihuela, José Luis; Rosario Jimmy (2005), anota en su artículo La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Su uso como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la Educación Virtual (cita de Internet) que, “se está produciendo por tanto, un cambio hacia la comunicación entre personas y grupos que interactúan según sus intereses, conformando lo que se denomina "comunidades virtuales". El usuario de las TIC's es por tanto, un sujeto activo, que envía sus propios mensajes y lo más importante, toma las decisiones acerca del proceso que debe seguir: secuencia, ritmo, código, etc.”.

Regina Román

Definido el concepto de las Nuevas Tecnologías de la Comunicación e Información, en seguida se desarrolla el significado de herramienta o medio de comunicación.

## **2.8 Herramienta o medio de comunicación**

Corrales Díaz (2002, [www.proyectoweb.org/boletin/el-sistema-web-como-herramienta-de-comunicacion.html](http://www.proyectoweb.org/boletin/el-sistema-web-como-herramienta-de-comunicacion.html)), en el artículo “El sistema web como herramienta de comunicación”, explica que “un medio de comunicación es un sistema que permite poner en común ideas, pensamientos, creencias, información y sentimientos. El sistema emplea el intercambio de mensajes para lograr lo anterior y para lograr todo esto se compone con dos elementos: un sistema de significaciones (un código) y un sistema de transmisiones (un canal). Con el primero se emplean elementos sensibles llamados signos o símbolos que representan contenidos de conocimiento, emotivo o de razonamiento, que de acuerdo con determinadas reglas se combinan y así se realizan expresiones o mensajes. Con el segundo canal se utilizan aspectos físicos como señales, colores, sonidos, imágenes y mecanismos que permiten transmitir los mensajes y hacerlos llegar desde una persona a otra, desde un lado o espacio a otros”.

Corrales Díaz agrega: “una página web debe elaborarse como un medio de comunicación o sistema que permita hacer representaciones, por medio de signos y de las reglas para combinarlos significativamente, con el fin de poder transmitirlos como mensajes que comunican ideas, información, sentimientos, creencias, juicios, a otros, a través del sistema de telecomunicaciones o de los canales que conforman Internet”.

“La web tiene su sistema de significación o código específico: Además del lenguaje HTML con el que se desarrollan las páginas, está la forma específica en que se organiza, presenta y significa la información (se denota de significado). La información en la página web toma las diferentes presentaciones de los medios de comunicación: texto, audio, imagen (fija o en movimiento), gráficas, números; por eso se le llama comunicación multimedia. También interviene el hipertexto (sistema que significa los enlaces de un punto a otro de información) que da lugar a una comunicación (e información) no sea lineal, ni en un sólo nivel o tono”.

Regina Román

“Debido al hipertexto, la información puede orientarse en *diferentes* direcciones o rutas de exploración y navegación (según la opción e interés del usuario) y en *diferentes* niveles de la misma; ampliando y profundizando en la información ambas posibilidades permiten que se construya, en cada caso, una comunicación *diferente*, un nivel de información *diferentes* y una narrativa *diferente*. Esto da a las páginas web las características más distintivas de la multimedia: la presentación de información o mensaje por diversos canales, por múltiples medios, la interactividad con el usuario, la no linealidad de la comunicación y la digitalización de la información que permite el manejo de grandes volúmenes, con rapidez y la posibilidad de su transformación. En la realización de la página web hay que tener presente que todo cuanto se emplea en ella se transforma en signo o símbolo de comunicación, en parte de su código: texto, hipertexto, barras de navegación, imágenes, gráficas, íconos, colores de fondo, colores del texto, la organización y colocación de la información”.

“Quienes aspiran emplear el web como medio de comunicación deben procurar identificar la forma en que se codifica/decodifica la información y los mensajes puestos en él. Igualmente se debe reconocer la forma en que se transmite la información o los mensajes a través de la web”.

“Para lograr el uso de las páginas web, como recurso o medio de comunicación, hay que construir la página web con ese propósito: construir una página para comunicar (informar expresarse o convencer del contenido o sentido de algo)”.

## **2.9 La página web**

Según el portal yachay.com “una página web es un documento que puede estar conformado por texto, imágenes, audio, vídeo y por otros documentos a los que se puede acceder por medio de enlaces. Cada página tiene una dirección (url) que brinda información del tipo de organización: “com” (comercial), “gob” (gobierno), “edu” (educativo), “mil” (militar), “net” (red), “org” (organización); y también del país: “us” (USA), “uk” (Reino Unido), etc. Que incluye información variada desde investigaciones, ensayos, información individual u organizacional, espacios de entretenimiento y ocio, etc.”

Además se agrega la definición de portal para aclarar posibles confusiones. Página web, Universidad Nacional Autónoma de México Dirección General de Servicios de Cómputo Académico (2006).

“Una página web es un conjunto de páginas web interconectadas de manera lógica y manejadas como una sola entidad. Existen varias clasificaciones de acuerdo con su ámbito de aplicación, los hay desde páginas de comercio electrónico, de contenido y promocionales, hasta portales de gobierno”.

“Un portal es un término comercial utilizado para describir una página web que tiene la intención de ser el sitio de inicio del usuario. Los portales generalmente incluyen una herramienta de búsqueda y algunos ofrecen servicios adicionales como correo electrónico, charlas y hospedaje web; popularmente se les conoce como “la puerta de entrada” o “el punto de entrada” a la web. El ejemplo más común son los buscadores como google.com y yahoo.com”.

## **2.10 Mecanismo proveedor de información electrónica para usuarios conectados a Internet “World Wide Web”**

La Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation, dice que “World Wide Web significa Mecanismo proveedor de información electrónica para usuarios conectados a Internet. El acceso a cada Sitio Web se canaliza por medio del URL o identificador único de cada página de contenidos. Este sistema permite a los usuarios el acceso a gran cantidad de información: leer publicaciones periódicas, buscar referencias en bibliotecas, realizar paseos virtuales por pinacotecas, compras electrónicas o audiciones de conciertos, buscar trabajo y otras muchas funciones. Gracias a la forma en que está organizada la World Wide Web (WWW), los usuarios pueden saltar de un recurso a otro con facilidad. Las conexiones entre los servidores que contienen la información se hacen de forma automática y transparente para el usuario, pues el medio admite las funciones de hipertexto e hipermedia”.

“Los usuarios visualizan estos datos mediante una aplicación denominada explorador o browser (como Navigator, de Netscape, o Internet Explorer, de Microsoft). El explorador muestra en la pantalla una página con el texto, las imágenes, los sonidos y las animaciones relativas al tema que previamente ha sido seleccionado. El interesado puede entonces interactuar con el sistema señalando con el mouse (ratón) aquellos elementos que desea estudiar en profundidad, pues, si la página lo permite, dichos objetos estarán vinculados a otras páginas web de ese servidor u otros que aportan información relacionada”.

“Existen múltiples enlaces web, por todo el mundo, que forman una base de información a gran escala en formato multimedia, aunque todavía los contenidos se encuentran mayoritariamente en inglés. Cada vez más compañías implantan redes corporativas, conocidas con el nombre de intranets, que están basadas en esta tecnología, pero a menor escala”. Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation.

“Las páginas web pueden estar escritas en HTML (siglas de Hypertext Markup Language), DHTML o XML (Extended Markup Language), lenguajes de marcado de hipertexto. El protocolo HTTP (siglas de Hypertext Transfer Protocol) es el encargado de hacer llegar las diferentes páginas desde los servidores remotos al equipo del usuario que las solicita. Las comunicaciones de nivel inferior se establecen normalmente mediante TCP/IP (siglas de Transmission Control Protocol/Internet Protocol), si bien al ser un sistema abierto, admite otros protocolos” Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation.

La World Wide Web fue desarrollada en 1989 por un científico inglés, Timothy Berners-Lee. El propósito original del sistema era permitir que los equipos de investigadores de física de alta energía del CERN de Ginebra, Suiza, pudieran intercambiar información. Con el paso del tiempo, la WWW se convirtió en una plataforma de desarrollo de programas relacionados con este entorno. El número de equipos conectados creció rápidamente, sirviendo como soporte a muchos proyectos; por ejemplo, un mercado a gran escala.

El MIT (Instituto de Tecnología de Massachusetts), mediante el consorcio WWW, intentó coordinar el desarrollo futuro de ese sistema, aunque el éxito de los últimos años hizo difícil planificar la expansión del mismo”. Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation.

## **2.11 Los buscadores en Internet**

Son páginas web especializadas en hacer índices de páginas. En un buscador se introduce una o varias palabras clave para que devuelva las direcciones web cuyos nombres contienen las mencionadas palabras. Algunos de los más populares son Google, Yahoo, Altavista o Lycos. También los hay específicos para páginas en español como Ozú u Olé. Biblioteca de Consulta Microsoft® Encarta® 2003. © 1993-2002 Microsoft Corporation.

## **2.12 Integración del proyecto de la página web de Villa Nueva**

En este espacio se hace mención del planteamiento del problema para llevar una secuencia de la integración del proyecto de la página web para la municipalidad de Villa Nueva.

El Jefe Edil en turno (Salvador Gándara), convencido de que la creación de la página web sería la herramienta de comunicación que requerían para dar a conocer información de interés para la población, giró instrucciones para dar paso a la creación de la misma.  
[www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt)

Corrales Díaz, argumenta: “la página web debe tener una racionalidad comunicativa: debe responder a un objetivo de comunicación, debe servir para la comunicación. Para que esto se logre se deben realizar dos cosas en su construcción.

- a. El diseño de la página.
- b. La formación de la página por medio de alguna herramienta”.

“Por lo general, en la práctica se invierte mucho tiempo en la formación de la página, pero casi nada o nada en su diseño. Si se debe cumplir con una racionalidad comunicativa (una lógica de comunicación), lo primero y fundamental debe ser el diseño de la página”.

Coincide con Cabrera Javier (2003), en el artículo Tips para el correcto diseño web publicado en webexperto.com, donde explica que para diseñar una página web hay que tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **A qué público va dirigido**

Comunicar constantemente al navegante acerca de lo que va sucediendo.

- **Link de ayuda visible**

Evitar textos largos, usar los cortos y precisos, la gente tiende a escanear con su visión y no a leer atentamente. En caso de que la navegación sea flash o con imágenes, proveer una alternativa con hipervínculos.

Corrales Díaz Carlos, (2002), en el artículo “El sistema web como herramienta de comunicación” agrega que las páginas web deben ser de fácil acceso y navegación para el usuario, recomendando lo siguiente:

“Diseñe su página de modo de que sea bonita, pero también rápida. Cualquier elemento que ocupe mucho espacio debe ser cargado sólo si el usuario lo solicita, hay que recordar que muchos de ellos sólo tienen un modem (Flash, imágenes grandes, audio, video, etc.).

Tenga en cuenta que no todo el mundo usa el mismo navegador o el mismo sistema operativo. No diseñe sus páginas sólo para ser vistas en un PC con la última versión de Explorer. Sea considerado, pruebe también qué pasa con otros navegadores (más antiguos) y en otros ambientes como Linux o Macintosh”.

“Si su página tiene mucho tráfico (por ejemplo, difusión o comercio electrónico), deberá sacrificar parcialmente el diseño para obtener un buen desempeño del servidor. Recuerde que es más importante la funcionalidad de una página web que cómo se ve”.

### **2.12.1 Diseño amigable**

En cuanto al diseño de la página web, Patricia Letona, Coordinadora de la página web de muniguatate.com enfatiza acerca de la importancia que tiene la información que se presenta al usuario: “los ciudadanos se sentirán motivados a visitar una página web solamente si ésta es fácil de usar, si la información está actualizada, es veraz de utilidad y fácil de navegar”.

Letona agrega que es elemental verificar que la página web cumpla con altos estándares de calidad y posibilidades en cuanto a:

- Relevancia del contenido.
- Vigencia y exactitud.
- Interacción.
- Diferentes formas de acceder rápidamente.
- Tiempo de descarga mínimo.
- Estructuración lógica y de acuerdo con las necesidades del usuario.
- Hiperenlaces que faciliten la navegación.

### **2.12.2 Cómo iniciar con la construcción de la página web**

Continuando con las sugerencias de Corrales Díaz, Carlos, (2002), se detallan algunas ideas necesarias para iniciar con la construcción de la página web descritas en la publicación “El sistema web como herramienta de comunicación”.

- Idear, imaginar la página, definir cómo va a ser.
- Identificar los elementos con que se constituirá o formará: textos, imágenes, gráficos, fotografías, colores, referencias, audio, ligas, las partes de la página.
- Definir el aspecto visual.
- Precisar el contenido informativo.
- Especificar los recursos de interacción o de comunicación del usuario con el sistema o con otros usuarios.

- Definir los nexos o ligas. Por lo general, las personas ponen en sus páginas ligas a sitios de su interés. Pero también se deben incluir ligas dentro del mismo documento a diferentes partes del mismo o a otras páginas o sitios relacionados con los contenidos de su página: que profundizan en esos contenidos o que ofrecen otros puntos de vista o son complementarios. También se ponen formas de correo electrónico en línea o conexiones a foros para participar en discusiones acerca de temas relacionados.
- Se debe precisar su estructura o la organización de: los contenidos, la información y los nexos o ligas. Esta estructura se realiza con el fin de darle sentido a la página y a la información y facilitar al usuario el empleo o la búsqueda de la misma. Lo importante es que, en el diseño de la página, se ponga uno en el lugar del interesado de la misma para anticipar sus necesidades y definir los contenidos importantes para él. ¿Qué buscará el usuario?, ¿Cómo lo buscará? ¿Qué información necesita respecto del tema de la página?, son preguntas que ayudan a definir los contenidos y a organizarlos.

### **2.12.3 La usabilidad: un método de diseño**

En cuanto al concepto de usabilidad, Corrales Díaz (2002) aclara que es “la forma de proceder en el diseño de una página web y se llama ingeniería de usabilidad que generalmente, consta de tres fases”:

- Definir la información o contenidos pertinentes de la página (desde las necesidades del usuario) y la estructura de la misma (estructura de información).
- Diseñar la iconografía o símbolos representativos de la información, de los contenidos de la página o de las partes que la contienen. Probar la utilidad, validez de las representaciones simbólicas e iconográficas y de la organización o estructura de información, relacionadas con la interfaz de usuario. Si se observan diversas páginas web, se pueden descubrir muchos de los elementos y características de las mismas que se deben considerar en el diseño, incluso muchas que no se han mencionado.

- La formación o realización de la página de acuerdo con su diseño es la siguiente fase, donde se puede utilizar el lenguaje de programación HTML o herramientas más sencillas para formar páginas web como: Word, Power Point y Page Componer, finaliza.

Para un mejor entendimiento, cabe aclarar que Word, Power Point y Page Componer son programas básicos de diseño compuestos por plantillas para que al usuario se le facilite la estructuración de su página web.

#### **2.12.4 La actualización de la página web**

“Cualquier página web implica una responsabilidad para su autor: debe ser cuidada, administrada y sujeta a mantenimiento. Se debe actualizar en su contenido informativo y en su presentación visual o estructural”. Corrales Díaz (2002).

También enfatiza en el especial cuidado que exigen las páginas con propósitos de comunicación: “la información, la expresión o la argumentación para convencer exigen adecuación, modificación actualización de acuerdo con los cambios y modificaciones de los acontecimientos o del conocimiento y del saber relacionados con los contenidos de la página, pero también se exige una reforma para que esté acorde con los cambios de intereses o de necesidades de los usuarios de la misma”.

“Una página de comunicación debe estar bajo vigilancia para ver que se cumplan los objetivos y propósitos de la misma. Por tal motivo siempre debe haber escrita una fecha de la última actualización, así como el nombre del responsable y su dirección electrónica a donde se envíen mensajes con sugerencias, comentarios o señalamientos relacionados con la página o su contenido”.

“De esta manera se debe elaborar la página de web. Como un medio de comunicación o sistema que permita hacer representaciones por medio de signos y de las reglas para combinarlos significativamente con el fin de transmitirlos como mensajes que comunican ideas, información, sentimientos, creencias o juicios, a otros, a través del web”.

“Para lograr el uso de las páginas de web, como recurso o medio de comunicación, hay que construirlas con ese propósito: comunicar (informar expresarse o convencer del contenido o sentido de algo)”. Finaliza Corrales Díaz (2002).

### **2.12.5 Elementos de comunicación en el diseño de la página web**

Patricia Letona hace énfasis en los componentes del diseño de la página web y recomienda tener en cuenta los siguientes aspectos:

- **Un buen contenido**

El contenido dependerá directamente de la temática del web. La gran mayoría de los usuarios que acuden a una página web lo hacen en busca de información. Da igual como se presente ésta (texto, imágenes, vídeo, audio) pero un web debe aportar contenido. Es importante considerar que WWW es un medio de comunicación distinto a los que hasta ahora se conocían (televisión, radio, prensa, etc.); el navegante pasa de página en página web a ritmo de clic de ratón, y por lo general pasa poco tiempo en una misma página. Por lo tanto, no se debe abusar de la información textual, ya que son muy pocos los visitantes que leen completamente una página web. Siempre se ha dicho que una imagen vale más que mil palabras, y aunque una página web no es un programa de televisión, las imágenes siempre son importantes.

- **Las imágenes en el diseño**

La velocidad de acceso al web está siempre muy reñida con el diseño. Es frecuente el caso en que, para embellecer un web se utilicen muchas imágenes (en formatos gif o jpg) de gran tamaño. Esto obliga a los usuarios con conexiones lentas a sufrir largas esperas hasta que la información se presente en pantalla, y eso es un riesgo porque más de dos saltarán a cualquier otra dirección internet antes de perder su tiempo.

La velocidad de la web también dependerá, en gran medida, de lo saturadas que estén las líneas de acceso al centro proveedor de presencia en Internet (en resumen, el servidor donde se aloja el web). Sin embargo, éste es un problema que se escapa del ámbito del diseño.

- **Elementos interactivos**

La interactividad es fundamental para el éxito de una web. Se debe evitar la sensación "lectura de periódico" que puede causar en un visitante un web pasivo y lineal. Además, la interactividad puede beneficiar a quien publica en la web ya que por medio de formularios podrá conocer mejor los perfiles de quienes pasan por las páginas.

- **Público**

Al hablar de público no se hace referencia a cualquier persona que recorriendo la red llegue a la página, sino a aquella parte de la población a la que se pretende alcanzar e influir con el mensaje. Esto está estrechamente vinculado con los objetivos establecidos y la naturaleza del sitio que se propone.

Es necesario construir un identikit del público, tratando de definir, en general, sus intereses, inclinaciones, gustos, preferencias, etc., y en particular, como usuarios de Internet, hay que dar una respuesta lo más concreta y específicamente posible a la pregunta "esa gente, ¿qué busca de mi página?"...

Todo lo que se sepa y se suponga acerca del público-target (el que interesa) servirá, además, para establecer parte de los criterios de diseño de contenidos, lenguajes y estética.

- **Contenidos**

Se debe listar la información que se desea incluir en la web. Esta información debe ser significativa y útil para el público, hay que tener en cuenta lo que a ellos les interesa.

El lenguaje utilizado, para brindar la información en Internet, debe ser sobrio, conciso, concreto. No funciona bien el insinuante y ambiguo que puede ser perfecto para avisos gráficos o folletería.

Todo lo que se hace contribuye con formar la imagen que tiene el público de la empresa, marca, producto, institución o servicio. La web no es una excepción y cualquier sentimiento de frustración que experimente el usuario no se canalizará hacia el o los autores de la página web, sino hacia la imagen que se menciona, señala Patricia Letona.

### **2.13 Integración de secciones para la página web de la municipalidad de Villa Nueva**

Teniendo en cuenta los conceptos básicos citados con anterioridad, para que una página web pueda llenar las expectativas de los usuarios, la municipalidad de Villa Nueva dicta los elementos que integrarán las secciones de contenido de la página web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) que consta de 13 secciones.

- Mi Villa Nueva.
- Nuestro Alcalde.
- La Municipalidad.
- Cómo trabajamos.
- Concejo Municipal.
- Obras municipales.
- Deportivos/sociales.
- Trámites y requisitos.
- Seguridad.
- Construcción.
- Noticias.
- Galerías.
- Escribanos.

## Portada de la página web de la municipalidad de Villa Nueva, durante los años 2006 y 2007



## Portada de la página web de la municipalidad de Villa Nueva en la actualidad

The screenshot shows the homepage of the Villa Nueva Municipality website. At the top left is the logo for 'MUNICIPALIDAD Villa Nueva' with the slogan 'Cambiando tu futuro'. To the right of the logo is a search bar with the text 'buscar...'. A navigation menu below the logo includes links for 'INICIO', 'TRÁMITES Y GESTIONES', 'MI VILLA NUEVA', 'LA MUNICIPALIDAD', 'BLOG DEL CIUDADANO', 'POT', and 'CURSOS GRATIS'. The main content area features a large article titled 'PMT inicia señalización de calles' with a photo of a police officer on a motorcycle. Below this are two smaller articles: 'Continúan los trabajos de bacheo' and 'Más obras para los villanovanos'. On the right side, there is a section for 'Nuestro Alcalde' featuring a portrait of Lic. Salvador Gándara Gaitán and a video player.

**MUNICIPALIDAD Villa Nueva**  
Cambiando tu futuro

Galería Fotográfica | Noticias | Contáctenos | Webmail | Cursos de Capacitación gratuita

buscar...

INICIO | TRÁMITES Y GESTIONES | MI VILLA NUEVA | LA MUNICIPALIDAD | BLOG DEL CIUDADANO | POT | CURSOS GRATIS

### Principal

- Inicio
- Trámites y Gestiones
- Mi Villa Nueva
- La Municipalidad
- Blog del Ciudadano
- POT
- Cursos gratis

### Noticias

- Alcalde
- Deportes
- Juventud
- Desarrollo Social
- Educación

**EN PORTADA »** 1/2

## PMT inicia señalización de calles

La Policía Municipal de Tránsito de la municipalidad, dio inicio a los trabajos de señalización horizontal en diferentes sectores de Villa Nueva, es...

LEER MÁS...

---

**MI VILLA NUEVA »**

### Continúan los trabajos de bacheo

Este día cuadrillas de trabajadores

**OBRAS MUNICIPALES »**

### Más obras para los villanovanos

Un nuevo proyecto de adoquinamiento inició en días recientes. La Dirección de

### Nuestro Alcalde

Lic. Salvador Gándara Gaitán

Ver más videos...

### 2.13.1 Campaña de lanzamiento de la página web de Villa Nueva

- **Primera fase**

Una vez definidas las secciones que integrarían la página web, Patricia Letona, coordinadora de la página web [muniguatemala.com](http://muniguatemala.com) y del más reciente [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) comentó que el lanzamiento se dividió en dos fases, la primera con herramientas publicitarias tradicionales como:

- La difusión de la página web en eventos masivos organizados por la comuna villanovana, como juegos interescolares, escuelas de salud y deportes, entre otros.
- Colocación y entrega de material POP en eventos masivos realizados en el municipio.
- Presentación de la página web mediante correo directo, dentro de estados de cuenta.
- Segunda fase de campaña publicitaria: estrategias de comunicación electrónicas aplicadas

La segunda parte se conformó por las diferentes herramientas de comunicación electrónicas que se desprenden del Internet, estas son:

- Elaboración de galerías fotográficas de los eventos realizados, instando a los interesados a buscar su fotografía en la página web.
- Envío de mensajes masivos dentro de listas de correo locales.
- Inscripción de la web en el concurso de páginas de Internet Arroba de Oro donde fue nominada entre los 3 primeros mejores sitios web de gobierno en Guatemala.
- Inscripción del proyecto de gobierno electrónico de la municipalidad en el programa iberoamericano y concurso de Ciudades Digitales en el que fue premiado con el tercer lugar por promover el uso de la TIC's en la población villanovana, enmarcó Patricia Letona.

### 2.13.2 La necesidad del *feed back* (retroalimentación) para la página web

La página web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) ya en línea y evidenciado su valioso potencial como herramienta de comunicación, requería mostrar su eficacia no sólo en estadísticas sino también con el potencial comunicacional que genera el *feed back* o retroalimentación.

Interiano Carlos (1995, página 15) en su libro *Semiología y Comunicación*, explica que el *feed back* (retroalimentación) “es el proceso mediante el cual se da una respuesta a los mensajes recibidos”.

Se amplía este concepto con el suplemento “Excelencias Turísticas del Caribe año 2000” publicado en [caribeinsider.com](http://caribeinsider.com) donde dice que back es una herramienta fundamentalmente útil para:

- Validar la comunicación inicial, para que, el que la hizo pueda controlar cómo se recibió y conocer cuál fue la validez real para la otra persona.
- Imprimir sentido y dirección a la conducta subsiguiente.
- Estimular cambios de conducta, de actitud, de sentimiento, de manera de percibir,... en el que inició la comunicación.

Aplicando los conceptos anteriores y dando la importancia que requiere la retroalimentación en línea se da vida a dos secciones más. “Su muni le escucha”, donde los usuarios mediante el envío de correos electrónicos manifiestan sus quejas y problemas que atañen al trabajo municipal y que en esa sección se publican cuando ya se tiene una respuesta a su inquietud.

En la sección más reciente “Expresiones en línea”, se publican los correos electrónicos que están dirigidos como reconocimiento al esfuerzo y la labor municipal.

De esta forma, los usuarios manifiestan su complacencia, ya que no necesitan acudir físicamente al edificio municipal para gestionar problemas que afectan su entorno al mismo tiempo que se exterioriza su satisfacción en línea.

## **2.14 Servicios más solicitados en la web de la municipalidad de Villa Nueva**

En entrevista realizada a la licenciada Patricia Letona, Coordinadora de muniguat.com y de [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) (2007), en relación con los servicios más solicitados en los sitios web municipales, específicamente para Villa Nueva, ella respondió:

Según indican los mails recibidos como parte de la retroalimentación que tiene la página web de Villa Nueva, en su mayoría requieren se implemente:

- Estados de cuenta (agua, placas, impuestos, etc.).
- Inversión municipal.
- Galería fotográfica de obras y eventos.
- Indicadores de municipio.
- Trámites y requisitos.

### **2.14.1 Proyección para la página web de Villa Nueva**

Patricia Letona explicó que dentro de los planes que tienen para dar seguimiento a la mejora continua en la página web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) destaca:

#### ***A corto plazo***

- La contratación de un nuevo servidor para hosting que ofrezca más espacio y posibilidades como el webmail.
- También se tiene planificado instalar el programa open source para la administración de la web por medio de base de datos.
- Se proyecta la inclusión de más servicios propios de comunidades virtuales como foros y galerías fotográficas interactivas.

### ***A largo plazo***

- El rediseño de la web a un administrador basado en código libre como Joomla.
- Más secciones que se identifiquen con los valores y tradiciones de la población villanovana.
- Inversión presupuestaria de la municipalidad de Villa Nueva para el desarrollo de la página web.

### **2.15 Estadísticas de la web de la municipalidad de Villa Nueva**

En las siguientes estadísticas se muestra la evolución de la web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) durante los meses de abril y mayo 2009, períodos objeto de estudio de esta investigación.

Cabe aclarar que en Internet se toma como medición principal la cantidad de páginas vistas, pues un usuario puede navegar en 8 sitios web diferentes en término de 5 minutos aproximadamente, pero si el contenido es de su interés puede durar entre 5 y 10 minutos en uno, de allí su importancia.

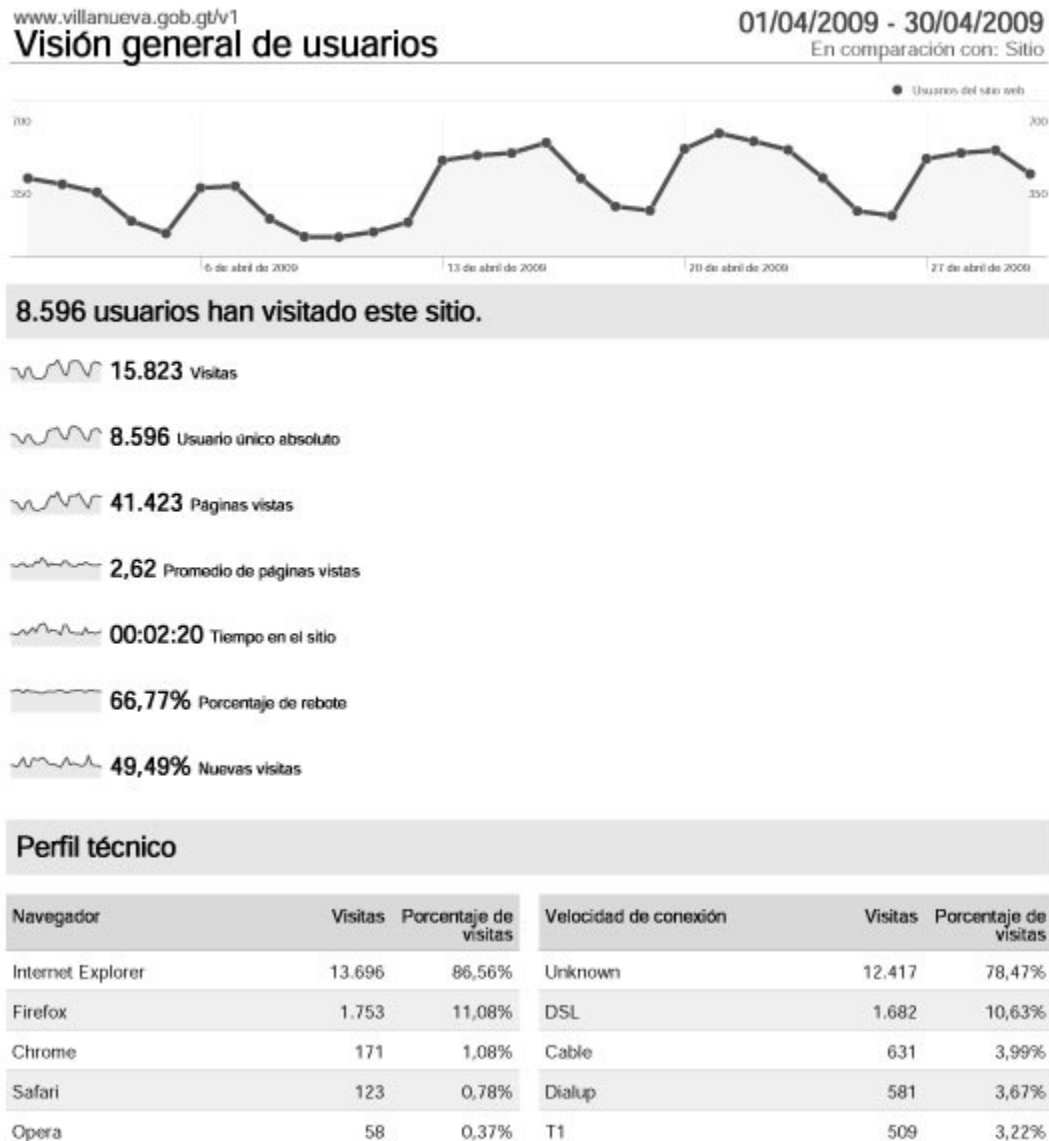
En orden descendente se presentan los datos estadísticos recabados por el sistema de información que brindó el servicio de [www.googleanalytics.com](http://www.googleanalytics.com) como parámetros de medición de la página web de la municipalidad de Villa Nueva.

## Gráfica 1

### Páginas vistas del 01 al 30 de abril del año 2009

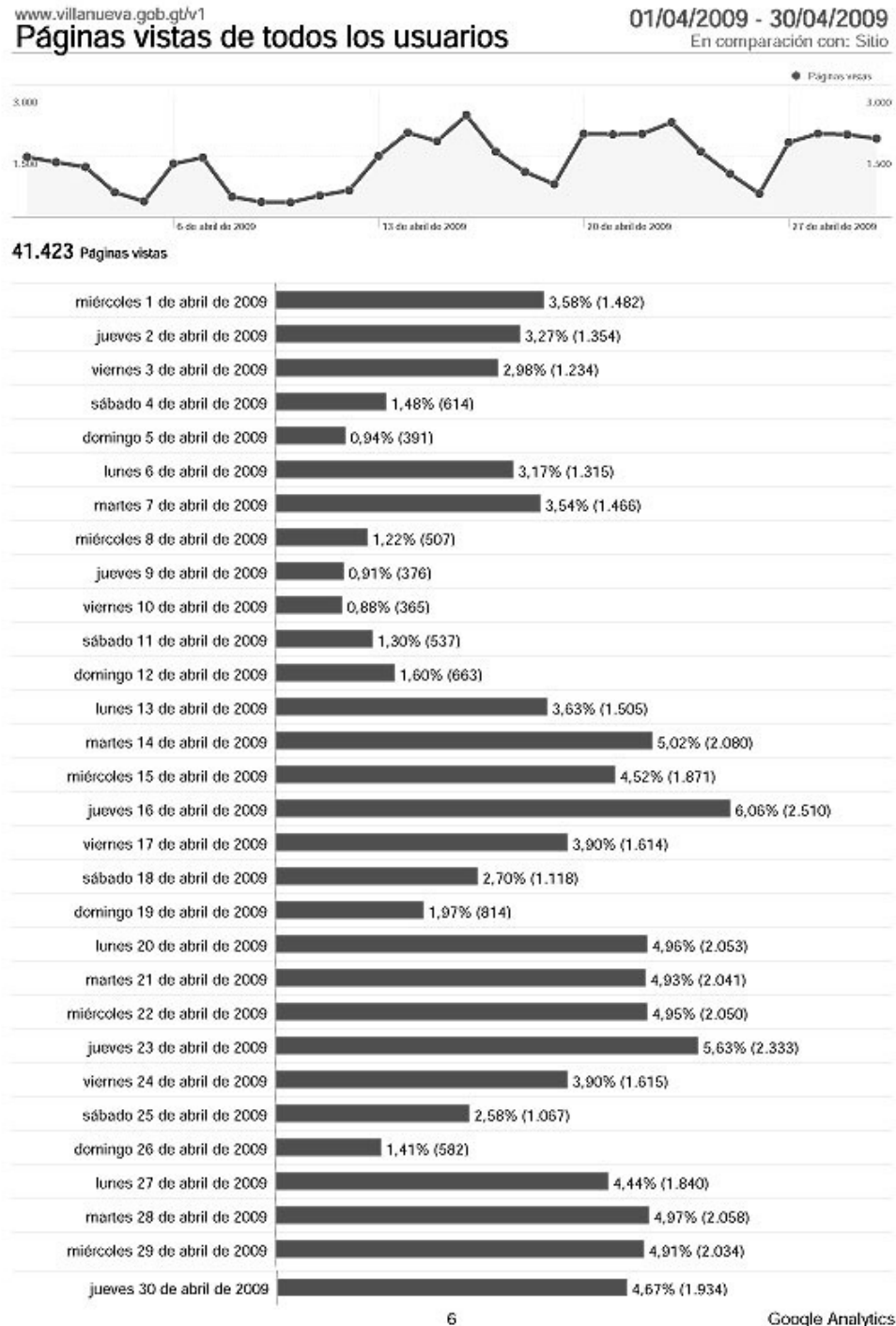
En el siguiente cuadro se evidencia el dato estadístico de 41 mil 423 páginas vistas que registró la página web de la municipalidad de Villa Nueva, en el período comprendido del 01 al 30 de abril del año 2009, mes objeto de estudio de la presente investigación de tesis.

De igual manera, se describen los navegadores que utilizaron para acceder a la página web, sobresaliendo Explorer, seguido por Firefox.



## Gráfica 2

En esta gráfica se muestran los días del mes de abril del año 2009, que más visitas registraron; estos fueron los lunes y jueves.



### Gráfica 3 Visión general de las fuentes de tráfico

En la gráfica 3 aparece una visión general de las fuentes utilizadas por los usuarios para acceder a la página web de la municipalidad de Villa Nueva por medio de motores de búsqueda, entre ellos, [www.google.com](http://www.google.com) y [www.msn.com](http://www.msn.com)

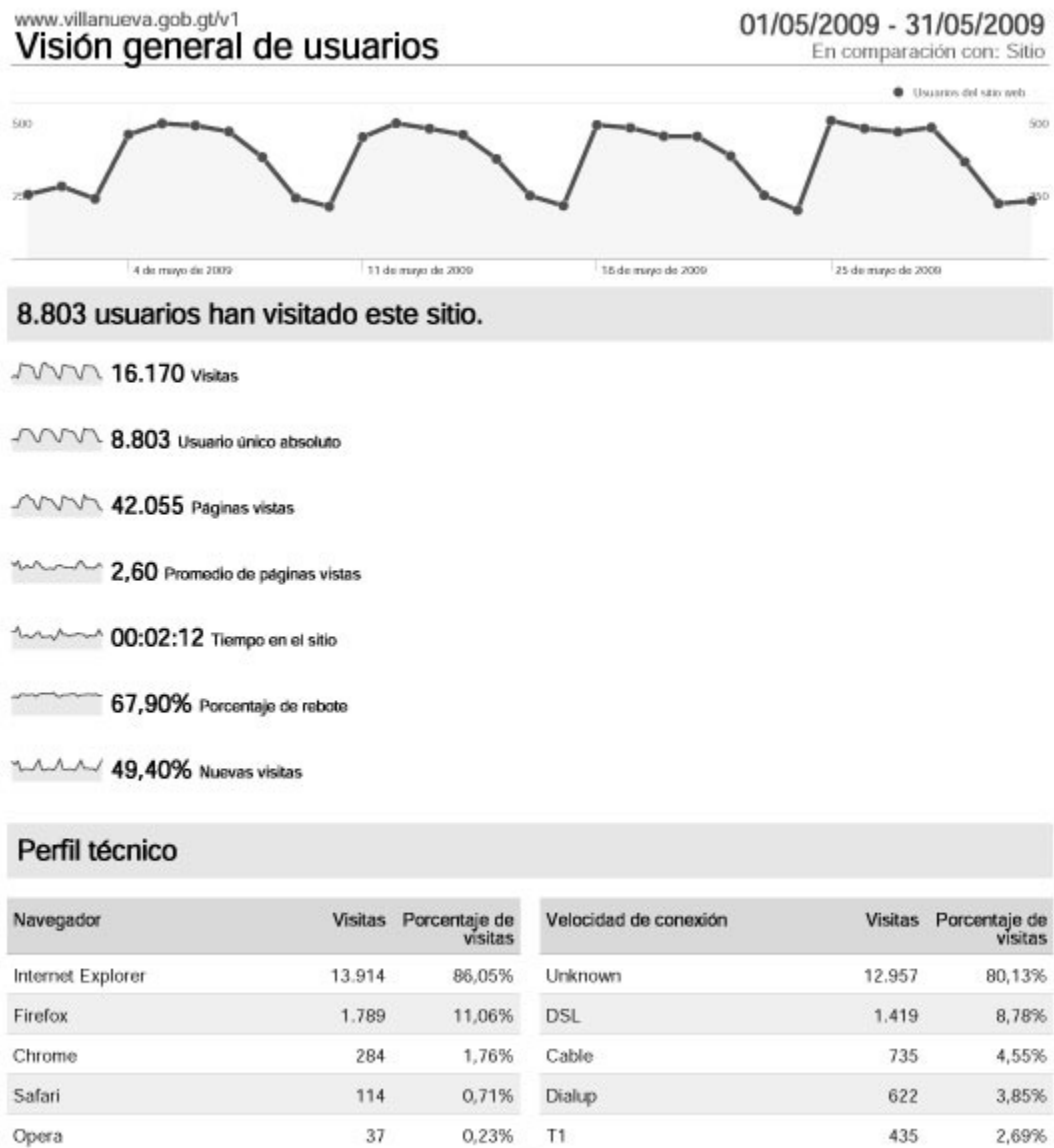
El cuadro estadístico evidencia que un 73.74% consultó la web de la municipalidad de Villa Nueva por medio de motores de búsqueda, en tanto 21.63% accedió de forma directa a través del URL [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt). Asimismo, se muestran las palabras clave que utilizan con mayor frecuencia en los motores de búsqueda: municipalidad de Villa Nueva, historia de Villa Nueva, etc.



### Gráfica 4

#### Páginas vistas del 01 al 31 de mayo del año 2009

En este cuadro se evidencia el dato estadístico de visitas registradas durante mayo 2009 que corresponde a 42 mil 055 páginas vistas que alcanzó la página web de la municipalidad de Villa Nueva. Visitas que fueron realizadas por medio de buscadores como Explorer, Firefox, Chrome y Safari.



### Gráfica 5

En este cuadro nuevamente se muestra el registro estadístico desglosado durante los 31 días de mayo 2009, en el cual, los lunes siguen registrando altos índices de visitas.



### Gráfica 6

La gráfica que sigue ilustra una visión general de las fuentes utilizadas por los usuarios para acceder a la página web de la municipalidad de Villa Nueva en mayo del 2009. En azul se observa que un 69.93% consultó [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) mediante motores de búsqueda entre los más conocidos [www.google.com](http://www.google.com) y [www.altavista.com](http://www.altavista.com).

En cuanto a tráfico directo indica que un 24.07% de usuarios consultó la web de la municipalidad de Villa Nueva. Este concepto se refiere a los interesados que ya conocen la página y acceden de forma directa por medio del url [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt).



## **Capítulo III**

### **Marco Metodológico**

#### **3.1 Tipo de investigación**

Para realizar el estudio de [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) se utilizó la técnica de investigación de casos con enfoque descriptivo y diagnóstico que corresponde, según Chávez Zepeda, “al estudio de casos de forma más pertinente y natural de las investigaciones ideográficas realizadas desde una perspectiva cualitativa y debe considerarse como una estrategia encaminada a la toma de decisiones”.

Con base en la técnica de investigación de casos se estudió el proceso que implicó la selección, desarrollo y aplicación de la herramienta comunicacional en la comuna villanovana, analizando datos estadísticos para documentar la evolución de la página web.

#### **3.2 Objetivos**

##### **3.2.1 Objetivo general**

Determinar si la página web de la municipalidad de Villa Nueva es una herramienta de comunicación institucional y de servicios.

##### **3.2.2 Objetivos específicos**

- Identificar si, en la actualidad, la página web de la municipalidad de Villa Nueva es utilizada como medio de comunicación institucional y de servicio.
- Establecer si es necesario que la página web municipal de Villa Nueva sea operativa y funcional para permitir la información y gestión de trámites burocráticos por medio de la red.

- Clasificar qué servicios en línea son más utilizados para optimizarlos.

### **3.3 Técnica**

Se realizó una investigación bibliográfica-documental y una encuesta.

### **3.4 Instrumentos**

Entrevista y cuestionario estructurado con preguntas cerradas.

### **3.5 Universo**

Un estimado de 500 personas del municipio Villa Nueva que acceden a la página web y la utilizan como herramienta de comunicación.

### **3.6 Muestra**

Cuatrocientas 50 personas, de las cuales 350 enviaron un e-mail a la página web durante junio de 2009 y 100 que acudieron a realizar algún trámite al edificio municipal.

### **3.7 Procedimiento**

- Entrevista con personaje destacado en el ámbito de nuevas tecnologías de información y comunicación TIC's.
- Cuestionario estandarizado para los habitantes de Villa Nueva donde se identifica la importancia que tiene, para el municipio, contar con una página web.

## **Capítulo IV**

### **Presentación y análisis de resultados**

A continuación se presentan los datos estadísticos y el análisis de la investigación realizada.

#### **4.1 Preguntas realizadas a personaje entrevistado en materia de TIC's**

Las siguientes preguntas se realizaron al Licenciado Guillermo de León, Director de Informática y Delegado de la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología SENACYT en la Comisión de Ciencia y Tecnología de Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología CONCYT.

#### **Cuestionario**

**¿Considera que los gobiernos locales deben estar a la vanguardia de la era digital?**

SI

NO

¿POR QUÉ?

*Los gobiernos deben resolver los problemas aplicando soluciones productivas y de resultados efectivos.*

**¿De qué manera considera usted que el Internet ha evolucionado en los gobiernos locales?**

*En proveer disponibilidad de información y almacenamiento de archivos en áreas públicas, pues el acceso es inmediato y el procesamiento de información rápido, transferencia de información (texto, sonido, imagen, movimiento) a velocidades que aceleran la entrega de mensajes a usuarios ubicados a distancias mundiales. Permitir la inclusión de ciudadanos con base en la información pública para emitir opiniones por medio de estructuras de información que facilitan la comunicación en forma asincrónica y sincrónica.*

**¿Cree usted que el Internet contribuye como una herramienta de comunicación y facilita la interacción de los gobiernos locales con el ciudadano?**

SI

NO

¿POR QUÉ?

*Totalmente creo que sí, puesto que en las herramientas para desarrollar contenidos de información, permiten dar opciones que facilitan recabar y trasladar la opinión de los ciudadanos en medios electrónicos, los cuales pueden constituirse en bases de datos que permitan hacer sondeos de opinión para garantizar la aceptación de las decisiones públicas en la gestión municipal.*

**¿Cómo pueden aprovecharse los recursos de la era digital en las municipalidades para eliminar procesos burocráticos?**

*En el establecimiento de procedimientos en plataformas WEB, que permitan a los ciudadanos tener acceso a las mismas para hacer sus gestiones o iniciarlas en cualquier parte y en cualquier momento. Esta facilidad expande las posibilidades de brindar servicios en línea y en tiempos reducidos, minimizando la discrecionalidad humana, evitando errores y eliminando cuellos de botella.*

**¿Cómo pueden crearse espacios de servicios y bien público en las municipalidades por medio del Internet?**

*Los espacios de acceso a la población deben ser catalogados en varias dimensiones:*

- a) Disponiendo de accesos digitales en el punto de servicio (municipalidades, oficinas de gobierno).*
- b) Dotando de accesos públicos para que los ciudadanos que no dispongan de un terminal de datos, pueda visitar estos lugares y hacer sus gestiones desde espacios de oportunidades digitales (telecentros).*
- c) Promoviendo en la población la adquisición de dispositivos de acceso a las bases de datos y servicios disponibles en Internet.*

## **¿Cuáles sugiere que deben ser los espacios de comunicación necesarios para una mejor interacción entre el gobierno local y el ciudadano?**

*Para lograr una sociedad del conocimiento con base en las tecnologías de información y comunicación, considero cinco pilares fundamentales.*

a) **Conectividad.** *Aprovechar la conectividad que ofrecen las múltiples empresas de telecomunicaciones cada vez a precios más accesibles. Hoy día existen compañías que ya incluyen servicios de valor agregado en sus negocios, por ejemplo la conectividad wireless gratis. Los gobiernos locales deberían impulsar ciudades digitales proveyendo el acceso universal a la conectividad de internet para garantizar, a sus ciudadanos, el derecho que tienen de acceder a la información como a los servicios básicos.*

b) **Accesibilidad.** *Promover los espacios de acceso público a los servicios disponibles en el Internet (Telecentros, Café internet). Para ejemplificar utilizo el caso de los vehículos, el hecho de que el invento del vehículo data del siglo pasado, no implica que el tiempo haya permitido que toda la población tenga disponible uno, por lo que se hace necesario proveer servicios de transporte público para garantizar el derecho de locomoción que tiene cada ciudadano.*

c) **Desarrollo de contenidos.** *En este aspecto es muy importante la generación de servicios públicos por parte de las municipalidades, pero en este contexto, sería muy importante que los servicios se generen en coordinación con la organización que agrupa a todas las municipalidades de Guatemala (ANAM), para catalogar a las municipalidades por tamaños y servicios homólogos y evitar desperdicio de recursos (dualidad de esfuerzos).*

d) **Formación de ciudadanos.** *Respecto de esto, es primordial impulsar programas de alfabetización digital de manera que la población se apropie de este conocimiento y utilice las herramientas digitales como instrumentos adheridos a su quehacer cotidiano.*

e) **Redes sociales.** Promover la formación de capital social que permite integrar a la sociedad comunitaria en grupos homogéneos con participación directa por medio de las redes sociales virtuales, de manera que mediante Internet se fomente la participación ciudadana en:

- La obtención de servicios.
- Participación en opinión.
- La comunicación horizontal para organizarse en la solución de sus problemas.

### **¿Qué servicios de comunicación debería prestar una página web de un gobierno local?**

- a) Proveer solicitud de servicios: de información o transaccionales.
- b) Desplegar información pública que favorezca la transparencia y la credibilidad.
- c) Desplegado de noticias importantes, proyectos, actividades, etc.
- d) Permitir las consultas de la ciudadanía.
- e) Dar oportunidad de emitir opinión acerca de la problemática local.
- f) Apartado de quejas.
- g) Mapa del sitio.
- h) Inventariar y proveer los links necesarios de toda la oferta de servicios públicos disponibles en la comunidad.
- i) Hacer preguntas a los ciudadanos para conocer su opinión acerca de determinados temas de interés local.

### **¿Cómo evaluar los servicios y las herramientas comunicacionales de una página web de un gobierno local?**

- a) Colocar un cuestionario en línea, permanentemente, para que la población que consulta la página pueda elegir responder a las preguntas que midan el nivel de servicios ofrecidos en línea.
- b) Tener en cuenta las quejas que se presentan en la página web y sumarlas a las que exteriorizan los ciudadanos en las ventanillas municipales y considerar la naturaleza de las mismas para accionar con medidas correctivas o preventivas.

- c) *Medir el número de visitas a la página web y los servicios ofrecidos por la página y compararlas con los mismos servicios que se ofrecen en las oficinas municipales, para determinar el nivel de uso de los servicios web.*
  
- d) *Considerar sus opiniones acerca de los servicios brindados.*

**¿Qué herramienta considera acertada para evaluar una página web municipal, en torno a los servicios que presta y la información que difunde al ciudadano que la consulta?**

- *Chat.*
- *Mail.*
- *Encuesta.*
- *Foros con autoridades.*
- *Otros.*

*¿POR QUÉ?*

*Me parece que todos son métodos que el ciudadano puede elegir para comunicarse con el gobierno local y si hubiera más recursos, deberían ofrecérseles como opciones; por ejemplo mensajes de texto, papel debajo de la puerta, etc.*

**¿Conoce usted la página web de la municipalidad de Villa Nueva?**

*No mucho, no he tenido necesidad de consultarla.*

**¿Cree usted que sea una herramienta tecnológica que facilita los procesos burocráticos al vecino que la consulta?**

*En mis opiniones previas, considero que mejora los servicios, minimiza la discrecionalidad humana, agiliza los procesos y expande los horarios de servicios e independencia geográfica para realizarlos. Debemos tender a lograr la ubicuidad de la prestación de los servicios.*

**En torno a los servicios comunitarios, informativos, tecnológicos y de servicio ¿cree que la municipalidad de Villa Nueva está a la vanguardia de la era digital?**

*No puedo opinar porque no la he revisado a conciencia. Pero el hecho de que pueda ofrecer los servicios que ya ofrece, va en camino de lograrlo.*

**¿Cree usted que la página web de la municipalidad de Villa Nueva contribuye como una herramienta de comunicación y por ende facilita la interacción entre las autoridades y ciudadanos?**

*Superficialmente me parece que sí, pero los que la administran podrán comparar cuántas personas se ven favorecidas con la satisfacción de sus necesidades comparado con las que llegan a hacer la gestión de los mismos servicios que están disponibles en la web.*

**¿Considera qué la página web de la municipalidad de Villa Nueva brinda apoyo de servicios comunitarios?**

*No lo sé.*

**¿Ve a la web de Villa Nueva como una página operativa y moderna?**

*SI X*

*NO*

*¿POR QUÉ?*

*Me parece que sí.*

**¿Qué recomendaciones brindaría usted a las autoridades municipales de Villa Nueva para mejorar la propuesta comunicacional, operativa y tecnológica?**

*Ninguna.*

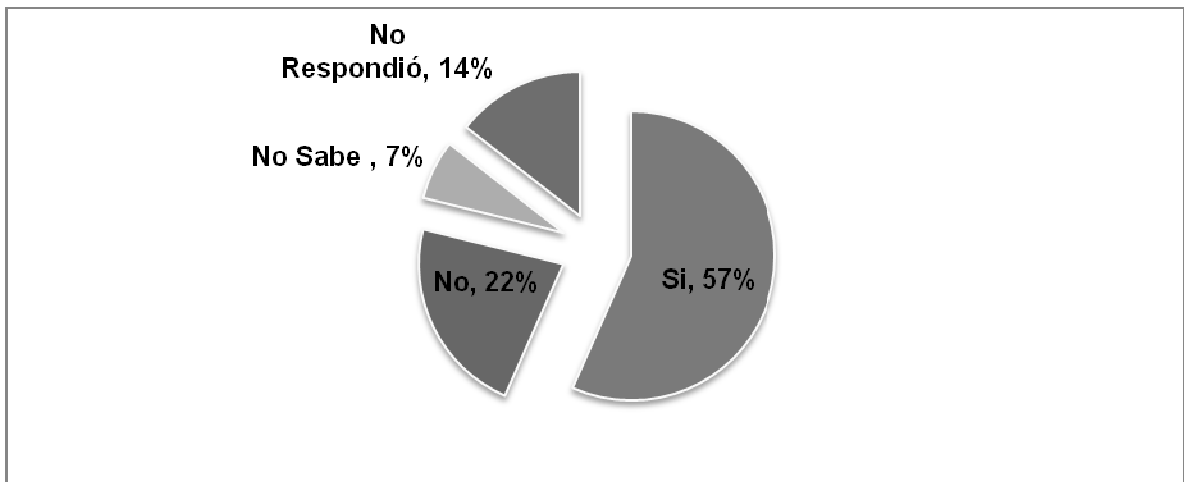
## 4.2 Encuesta realizada a usuarios de la página web de la municipalidad de Villa Nueva

Esta encuesta se realizó con el objetivo de conocer el sentir de los usuarios de la página web de la municipalidad de Villa Nueva en relación con los servicios que presta como medio de comunicación e información, se entrevistó a 450 personas, 350 vía email y 100 físicamente.

**Gráfica 7**

**¿Considera qué la página web de la municipalidad de Villa Nueva es un herramienta de comunicación?**

Respuestas	Total	%
Si	255	57%
No	100	22%
No Sabe	30	7%
No Respondió	65	14%
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100.0%</b>

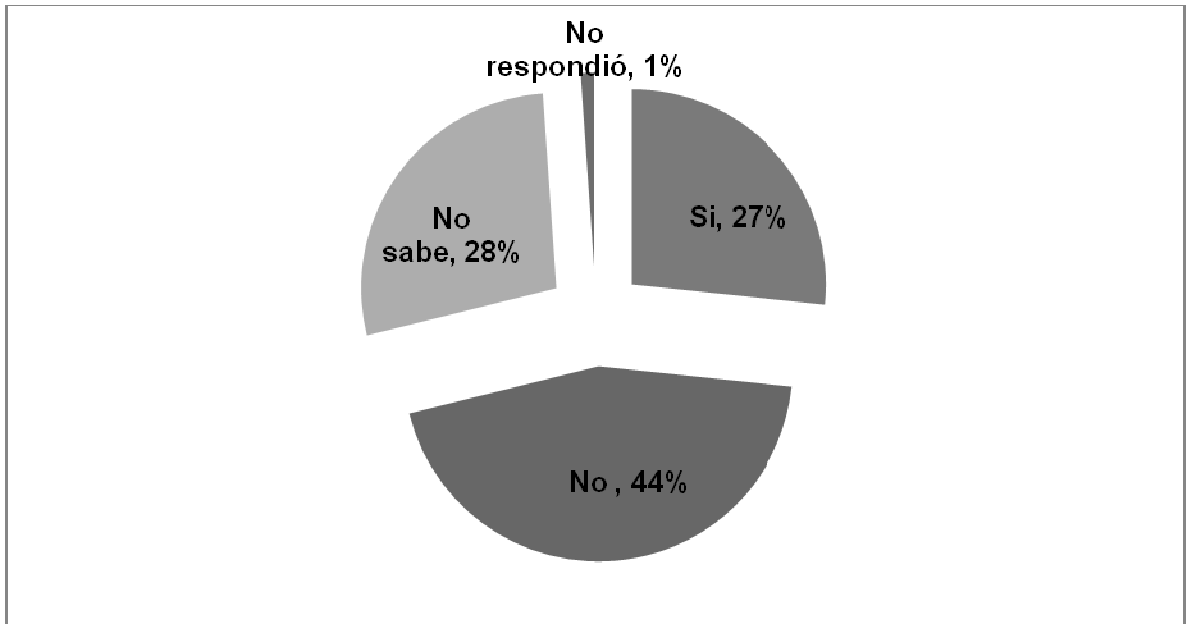


Para que una página web sea un herramienta de comunicación es importante que su diseño sea amigable, influye también la combinación de colores y la ubicación de sus componentes, los cuales deben ser diagramados de forma tal que el usuario pueda encontrar lo que busca en el menor tiempo posible. De acuerdo con la gráfica que antecede, un total de 255 personas, de las 450 encuestadas, coincidieron en que la página web de la municipalidad de Villa Nueva es una herramienta de comunicación.

**Gráfica 8**

**¿Cree que la página web de la municipalidad de Villa Nueva le permitirá estar informado acerca del quehacer diario que realiza la administración municipal?**

<b>Respuestas</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Si	120	27%
No	200	44%
No sabe	125	28%
No respondió	5	1%
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

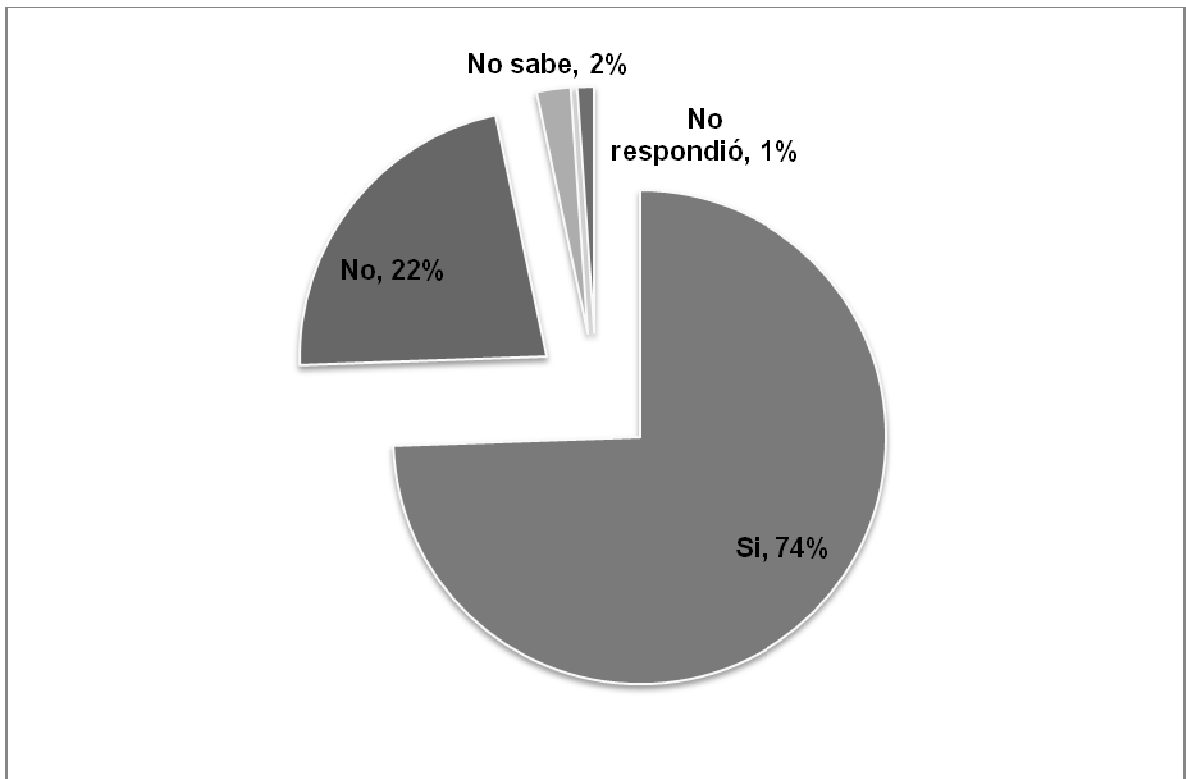


Existe apatía generalizada en la sociedad guatemalteca, en cuanto a la escasa información que proporcionan los gobernantes en relación con la inversión y ejecución del presupuesto, esta misma apatía se vio reflejada en la población villanovana, al preguntarles si consideraban que la página web municipal les permitiría estar informados respecto del trabajo que realiza el gobierno local, 200 personas respondieron que no.

**Gráfica 9**

**¿Según su opinión la página web de la municipalidad de Villa Nueva ayudará al vecino a agilizar algún trámite?**

<b>Respuestas</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Si	335	74%
No	100	22%
No sabe	10	2%
No respondió	5	1%
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>



Es de conocimiento general que las instituciones gubernamentales se caracterizan por ser burocráticas en la gestión de cualquier trámite y una de las particularidades que promueve el Gobierno Digital es optimizar, por medio de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, este servicio; por ello, al preguntar a los vecinos de Villa Nueva si consideraban que la página web municipal cumpliría con esta función, 335 personas, de 450 encuestadas, respondieron que sí.

**Gráfica 10**

**¿Ha visitado la página web de la municipalidad de Villa Nueva?**

<b>Respuestas</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Si	355	79%
No	50	11%
A veces	35	8%
No respondió	10	2%
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100.0%</b>



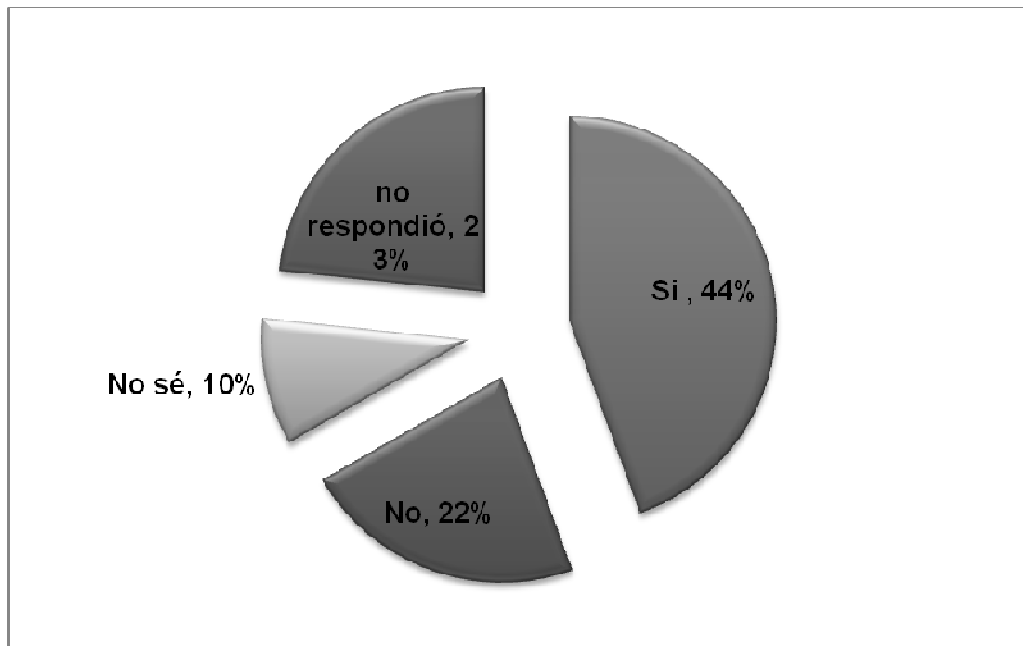
La comuna villanovana ha buscado, mediante diversos mecanismos de comunicación, informar a la población acerca de la existencia de la página web municipal, así como los servicios que presta en la misma; sin embargo, al preguntar a los encuestados si la conocían, 355 personas respondieron que sí, mientras que 50, de 450 encuestadas, dijeron que no.

Indicadores que muestran que la comuna de Villa Nueva debe utilizar otras herramientas publicitarias para llegar a ese grupo que aún desconoce la existencia de la misma.

**Gráfica 11**

**¿Considera importante que las municipalidades cuenten con una página web?**

Respuestas	Total	%
Si	200	44%
No	100	22%
No sé	45	10%
no respondió	105	23%
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>

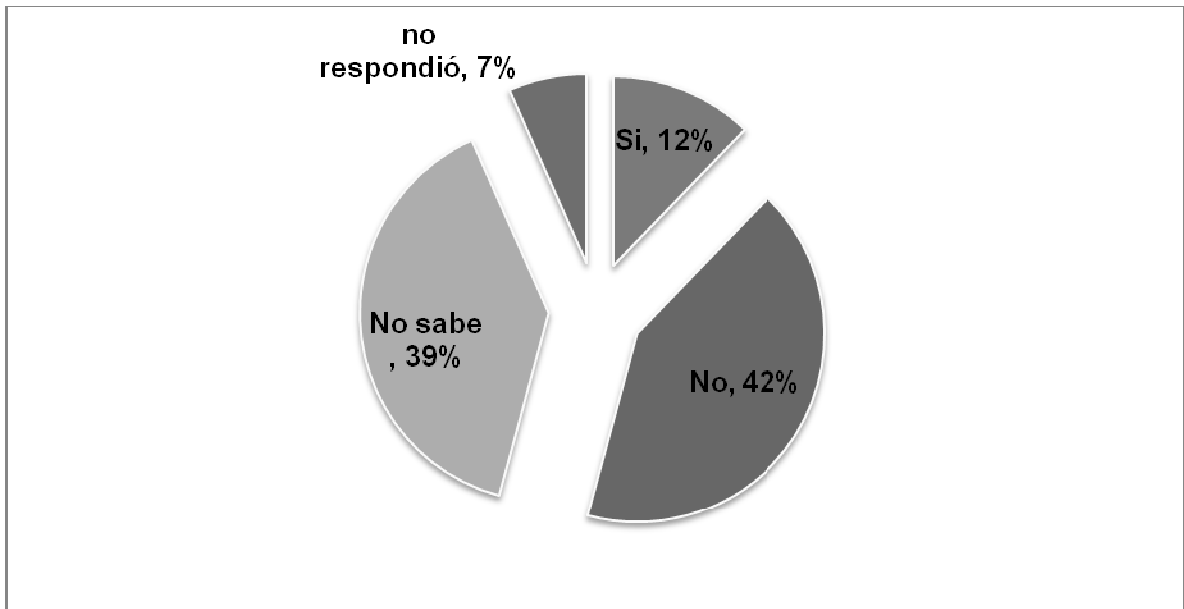


Está de moda que la mayoría de empresas que prestan algún servicio o que buscan comercializarse tengan una página web que permite al usuario conocer someramente su estructura, pero esto no sucede en el ámbito de gobiernos locales, ya que la mayoría de municipalidades no tienen una página web y aunque los vecinos no cuenten con el servicio de Internet en sus hogares, usualmente tienen en su área laboral o acuden a los conocidos café internet para consultar acerca de trámites de su interés, por ello se indagó respecto de la importancia que tiene que una comuna posea una página web, 200 encuestados, de 450, respondieron que sí es necesario.

**Gráfica 12**

**¿Según su opinión, hacen falta elementos de comunicación en la página web de la municipalidad de Villa Nueva?**

<b>Respuestas</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Si	55	12%
No	189	42%
No sabe	176	39%
no respondió	30	7%
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>100%</b>



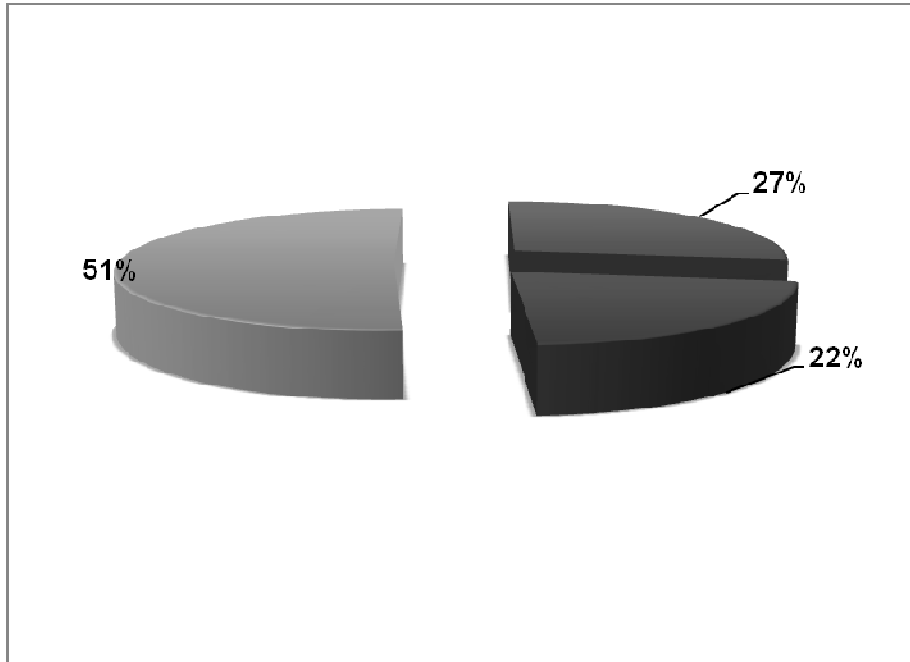
Usualmente, cuando se diseña una página web se piensa en que debe incluirse la mayor cantidad de información posible de la empresa o institución, llegando a extremos en los que éstas se saturan de contenido y se obvian elementos básicos de comunicación como el email, dirección física, números telefónicos y código postal.

A la pregunta realizada a los vecinos de Villa Nueva, en relación con la necesidad de elementos visuales en la página web municipal para comunicarse con sus autoridades, 55 personas, de 450 encuestadas, respondieron que sí.

**Gráfica 13**

**Si su respuesta a la pregunta anterior fue afirmativa, describa ¿cuáles de los elementos que se mencionan a continuación hacen falta en la página web de la municipalidad de Villa Nueva?**

<b>Respuestas</b>	<b>Total</b>	<b>%</b>
Se debe incluir información más pormenorizada sobre la ejecución de obras	15	27%
No se puede realizar trámites en línea	12	22%
Hace falta más información sobre el municipio y menos de la administración municipal	28	51%
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>100%</b>



Con esta última pregunta se buscó obtener información pormenorizada de los elementos de comunicación que necesita incluir la comuna villanovana, en su página web, para mejorar la interrelación con los vecinos que utilizan este medio alternativo. De la muestra encuestada, solamente 15 personas respondieron que es ideal que pueda incluir herramientas comunicacionales como foros, chat, mientras que otras 28 solicitan más información respecto del municipio.

### 4.3 Propuesta

Para que la página web de la municipalidad de Villa nueva pueda convertirse en una herramienta de comunicación útil para su población, se plantea a la autoridad edil lo siguiente:

- Darle mayor divulgación al url [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt).
- Promover el conocimiento de lo que significa Gobierno Electrónico y las ventajas que tiene para los vecinos.
- Facilitar computadoras con Internet, tanto en el edificio municipal como en sus sedes con el fin de acercar a la población al uso de las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación TIC's.
- Abrir espacios de trabajo para que los jóvenes puedan desempeñarse como reporteros web con el propósito de que conozcan el quehacer del gobierno local.

## Conclusiones

Con base en la información recabada en el presente estudio se concluye lo siguiente:

1. La página web de la municipalidad de Villa Nueva es una herramienta de comunicación institucional y de servicio, útil para los vecinos.
2. La página web municipal en Villa Nueva debe ser operativa y funcional, con el fin de mantener informada a la población respecto de la gestión de trámites burocráticos por medio de la red.
3. [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) actualmente se constituye en un modelo que está demostrando a la corporación municipal que puede aportar múltiples ventajas como medio de divulgación.
4. Las Nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) traen un valor agregado para los medios de comunicación tradicional y vienen a innovar los formatos ya existentes de información y divulgación. La página web de la municipalidad de Villa Nueva es uno de ellos pues se constituye en un medio de comunicación institucional y de servicio.
5. Los resultados estadísticos que registra la página web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) manifiestan que la misma está cumpliendo con el propósito para el que fue creada, es decir, informar a la población.

### Recomendaciones

Teniendo en cuenta las conclusiones y para que pueda aprovechar los recursos de comunicación que ofrece el Internet por medio de las páginas web y sus herramientas, a la municipalidad de Villa Nueva se recomienda:

1. Para que la página web pueda desarrollarse como una adecuada herramienta de comunicación hay que evaluar su estructura, contenido actual y diseño, sin descuidar la retroalimentación generada por el correo electrónico y los foros, etc.
2. Continuar con la promoción, desarrollo y tecnificación de la página web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) como un medio de divulgación que permite generar una interrelación más directa con la población.
3. Desarrollar, en la página web, elementos de comunicación como:
  - a. Promover comunicación vía email con los directores de cada área.
  - b. Atención personalizada en línea y tiempo real vía chat.
  - c. Opción de acceso en vídeo de las reuniones del Concejo Municipal.
  - d. Generar mayor contenido noticioso acerca del municipio como tradiciones, celebraciones, bolsa de empleos, cartelera de cine, clasificado, etc.
  - e. Información detallada de la inversión del presupuesto anual a manera de que la población sepa en qué se invierten sus impuestos.
4. Buscar interacción con la ciudadanía generando foros o encuestas, para que puedan involucrarse en temas de interés para su comunidad.
5. A las futuras autoridades municipales, permanecer con el soporte y la importancia que la actual administración proporciona (Administración Salvador Gándara) a la página web de la comuna villanovana, pues ésta se constituye en un puente de comunicación bidireccional entre ciudadanía y gobierno local.

## Bibliografía

### TEXTOS

1. Carrillo de Gálvez, Nidia Zulema. 1997. Internet como nuevo medio de comunicación. Tesis Licenciada en Ciencias de la Comunicación. Guatemala: Escuela de Ciencias de la Comunicación. Universidad de San Carlos de Guatemala. Impresos Ramírez.
2. Díaz Ruiz, Luis Felipe, 1ra. Edición, Guatemala 2009. Recopilación histórica del municipio de Villa Nueva. Producciones Gráficas.
3. Interiano Carlos, Guatemala febrero de 1995. Semiología y Comunicación, 4ta. Edición. Ediciones Paz.
4. Chávez Zepeda, Juan José, tercera edición revisada 2003. Cómo se elabora un proyecto de investigación. XL Publicaciones.
5. Revista Comunicología, 1ª. Edición 2008. Escuela de Ciencias de la Comunicación de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Imprenta Sonibel.

### INSTITUCIONES

1. Asociación de Investigación y Estudios Sociales (ASIES).
2. Instituto Nacional de Estadística, INE. Ciudad de Guatemala, Guatemala.
3. Municipalidad de Guatemala.
4. Municipalidad de Villa Nueva.

## ENTREVISTAS (FUENTES DE COMUNICACIÓN PERSONAL)

1. Licenciada Ericka Mayen. Surgimiento de la página web. (Asistente de Alcaldía, 02 de febrero Año 2008).
2. Licenciada Patricia Letona. Creación de la página web. (Sub directora de Atención al Vecino y Coordinadora de Contenido Web, 04 de noviembre del 2008).
3. Ingeniero Guillermo de León. (Director de CONCYT, 05 de octubre del 2009)

## INTERNET (ELECTRÓNICAS)

1. Asociación de Investigación y Estudios Sociales (ASIES). [www.asies.org](http://www.asies.org)  
Consulta efectuada el día 03 de septiembre del 2009.
2. Cabrera Javier (2003). Tips para el correcto Diseño web.  
[www.webexperto.com/articulos/articulo.php?cod=166](http://www.webexperto.com/articulos/articulo.php?cod=166)  
Consulta efectuada el día 10 de febrero del 2009.
3. Camilo Daccach T. José. (1997)  
Internet como Herramienta de Negocios [www.deltaasesores.com/articulos/negocios-electronicos/63-internet-como-herramienta-de-negocios](http://www.deltaasesores.com/articulos/negocios-electronicos/63-internet-como-herramienta-de-negocios)  
Consulta efectuada el día 02 de noviembre del 2008.
4. Corrales Díaz Carlos (2002). El Sistema Web como herramienta de comunicación.  
[www.proyectoweb.org/boletin/el-sistema-web-como-herramienta-de-comunicacion.html](http://www.proyectoweb.org/boletin/el-sistema-web-como-herramienta-de-comunicacion.html). Consulta efectuada el día 01 de noviembre del 2008.

5. Chávez Patricia. Comunicación a la Carta, Nuevas Tecnologías en los Medios de Comunicación Electrónica. [www.miespacio.org/cont/gi/carta.htm](http://www.miespacio.org/cont/gi/carta.htm)  
Consulta efectuada el día 02 de octubre del 2008.
6. Definiciones lenguaje web. Enciclopedia Encarta edición de lujo 2003.  
Consulta efectuada el día 23 de agosto del 2009.
7. Diferencia término portal y página web. Universidad Nacional Autónoma de México. Dirección General de Servicios de Cómputo Académico Año 5, Número 46, febrero de 2006 [www.enterate.unam.mx/Articulos/2006/febrero/web.htm](http://www.enterate.unam.mx/Articulos/2006/febrero/web.htm)  
Consulta efectuada el día 22 de agosto del 2009.
8. Feed back. [www.caribeinsider.com/ formacion/no\\_03/03\\_08.jsp](http://www.caribeinsider.com/formacion/no_03/03_08.jsp)  
Consulta efectuada el día 20 de agosto del 2009.
9. Herramientas de comunicación. [www.yachay.com.pe/especiales/trabajo/2a.htm](http://www.yachay.com.pe/especiales/trabajo/2a.htm)  
Consulta efectuada el día 03 de noviembre del 2008.
10. Organización de Estados Americanos (OEA) Aula Virtual Portal Educativo de las Américas. [www.educoea.org](http://www.educoea.org) y [www.oas.org/main/spanish/](http://www.oas.org/main/spanish/)  
Consulta efectuada el día 19 de diciembre del 2009
11. Orihuela José Luis, (marzo 2002). Los 10 Paradigmas de la e-Comunicación.  
<http://mccd.udc.es/orihuela/paradigmas/>  
Consulta efectuada el día 09 de septiembre del 2008.
12. Rosario Jimmy (2005). La Tecnología de la Información y la Comunicación (TIC). Su uso como Herramienta para el Fortalecimiento y el Desarrollo de la Educación Virtual. [www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218](http://www.cibersociedad.net/archivo/articulo.php?art=218)  
Consulta efectuada el día 14 de octubre del 2008.
13. Sánchez Llabaca Jaime. Usos educativos de Internet. [www.dcc.uchile.cl/~jsanchez/](http://www.dcc.uchile.cl/~jsanchez/)  
Consulta efectuada el día 05 de agosto del 2009.

14. Página web modelo. [www.muniquate.com](http://www.muniquate.com)

Consulta efectuada el día 03 de agosto del 2009

15. Información acerca de la municipalidad de Villa Nueva. [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt)

Consulta efectuada el día 05 de agosto del 2009

16. Tendencias actuales y las nuevas tecnologías.

<http://es.encarta.msn.com/encyclopedia761553932/Periodismo.html>.

Consulta efectuada el día 10 de noviembre del 2009

17. Glosario / términos de Internet.

<http://www.datacommultimedia.com/terminologia.htm>.

Consulta efectuada el día 02 de agosto del 2009

## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Reconocimientos otorgados a la página web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt)

- **Premio Internacional OX 2007.**

En Chetumal Quintana Roo fue premiada la página web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) por difundir al país de la Eterna Primavera, Guatemala, específicamente al municipio de Villa Nueva en la red como una web de calidad y en español. Noviembre 2007.

- **Premio Nacional a la Exportación 2007.**

Por la difusión dada en la página web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) a los micro, pequeños y medianos empresarios Mypimes, la comuna villanovana fue nominada en el certamen Premio Nacional a la Exportación 2007 de AGEXPORT, en la categoría Impulso a la Comunidad. Octubre 2007.

- **III Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales 2006**, realizado en Europa en el ámbito de gobiernos electrónicos, donde ocupó el tercer lugar en la categoría E-gobierno Municipal. Noviembre 2006.

- **Certamen @ de oro 2006**, la página web [www.villanueva.gob.gt](http://www.villanueva.gob.gt) fue nominada en Guatemala entre los tres mejores de la categoría gobierno. Octubre 2006.

## **Anexo 2**

### **Glosario**

Con la incursión de Internet, se han incorporado al vocabulario nuevos términos. Entre los que actualmente son de uso común, se encuentran los siguientes:

#### **Actualizar**

Añadir al ordenador o servidor una nueva versión de un programa o aplicación.

#### **ADSL**

Asymmetric Digital Subscriber Line (Línea de Abonado Digital Asimétrica). Tecnología que hace posible la transmisión de información digital, a gran velocidad, a través de las líneas telefónicas.

#### **Arroba(@)**

Símbolo empleado en la red para separar el nombre del usuario y el dominio del servidor en las direcciones de correo electrónico.

#### **ARPANET**

Red de comunicaciones creada por la agencia ARPA precursora de la red de Internet (Advanced Research Projects Agency Net).

#### **Asistente**

Programa de ayuda para facilitar al usuario la realización de tareas en determinada aplicación.

#### **Banner**

Publicidad en la red. Suele consistir en un conjunto de textos e imágenes en movimiento. Su formato es de 468 X 60 pixels habitualmente.

**Bits**

Representa el número de bits que se pueden transmitir por segundo. Es la unidad de medida de velocidad de transmisión. (Usada en la descripción de los módems.

**Browser**

Los más utilizados son Netscape Navigator y el Microsoft Internet Explorer. Se trata del Software que se emplea para hacer uso de los recursos de Internet de manera gráfica en la www.

**Buscador**

Se trata del servidor de Internet que con carácter y uso público permite obtener un listado de páginas web en las que están incluidas las palabras de búsqueda.

**Carriers**

Operadores de telecomunicaciones que son propietarias de las redes troncales de Internet y responsables del transporte de los datos.

**CGI**

Abreviatura de Common Gateway Interface. Reside en el servidor y se ejecuta al ser llamado de una página HTML. Este programa puede recibir unos parámetros de la página y devuelve los resultados una vez procesados. Puede servir para salvar informaciones.

**Chat**

Sistema de conversación en línea, también denominado Internet Relay Chat (IRC).

**Clic**

Acción de presionar los botones del ratón.

**Clic Through**

Cada vez que un usuario hace clic en un banner, demostrando así su interés por el producto anunciado. Esta acción suele darle la posibilidad de acceder al web del anunciante o bien de informarse mediante un micro site.

**Compresión**

Sistema por el que se reduce el tamaño de un archivo.

**Configuración**

Conjunto de características que definen el funcionamiento de los elementos de software y hardware.

**Contraseña (password)**

Conjunto de caracteres alfanuméricos empleados para identificar a los usuarios.

**Cookies**

Mecanismo utilizado en las aplicaciones que corren en el servidor (server side) y que permite salvar y recuperar información en la máquina del cliente (client side).

**CPMI**

Coste por mil impresiones. Forma más habitual de negociación.

**Demo**

Demostración mediante la cual el usuario puede evaluar las propiedades de un programa.

**Descargar/bajar (download)**

Proceso de transferencia de información desde un servidor a nuestro ordenador.

**Descompresión**

Acción que devuelve a su estado original un archivo previamente comprimido.

**DNS (Domain Name System)**

Protocolo de Internet responsable de la definición, transporte bajo consulta y propagación de los nombres correspondientes a los números IP de Internet.

**Dominio**

Es la dirección única de una computadora conectada a Internet. Cada dominio se representa con de cuatro números, separados por puntos.

**E-mail (correo electrónico)**

Servicio que permite enviar y recibir mensajes utilizando la red.

**Espanix**

Punto neutro español de Internet al que están conectados todos los carriers con infraestructura internacional.

**Firewall (cortafuegos)**

Sistema de seguridad utilizado como cortafuegos controlando los accesos de los usuarios externos a una red local.

**Frame**

Lo que hace disponible en los browsers más recientes la posibilidad de dividir la pantalla en áreas independientes.

**Frame-Relay**

Líneas de datos de alta velocidad.

**FTP**

(File Transfer Protocol): Protocolo de transferencia de ficheros por Internet.

**Hipertexto**

Tecnología sobre la que está fundamentado el servicio WWW (World Wide Web) de Internet.

**Home Page**

También conocido simplemente por home. Es la portada o página de entrada de un web.

**Host**

Es el nombre genérico dado a un servidor conectado a la red. Se accede a través de un número IP o por medio de un nombre.

**HTML**

(Hyper Text Markup Language): Lenguaje en el que están programadas las páginas web.

**HTTP**

(HyperText Transport Protocol): Protocolo de comunicaciones que implementa la tecnología de Hipertexto sobre Internet.

**Impresión**

Cada página consultada que contiene un banner y cuya imagen es efectivamente descargada por el ad server.

**InterNIC**

Organización encargada mundialmente de asignar los números y dominios en Internet. La división se hace en función de factores geográficos y divisiones de organización.

**IP**

Siglas de Internet Protocol. Es el producto de comunicaciones estándar entre dos computadoras dentro de Internet.

**IRC**

Internet Relay Chat: Servicio de conversación mediante teclado de Internet.

**Java**

Lenguaje de programación creado por Sun Microsystems, INC, basado en clases y orientado a objetos.

**JavaScript**

Es un lenguaje interpretado, desarrollado por Sun Microsystems, Inc. Junto con Netscape Corporation. La ventaja básica de Java Script consiste en su relativa sencillez.

**Micro Site**

Ventana que contiene 3-4 páginas web acerca de una información específica, oferta o promoción puntual. Termina cuando acaba la campaña del banner del que se despliega.

**MIME**

(MultiPurpose Internet Multimedia Extensions): Codificación estándar para el transporte de información multimedia (ficheros binarios, música, gráficos...) mediante mensajes de correo electrónico.

**Navegador**

Programa que permite visualizar las páginas del servicio World Wide Web (Páginas Web) de Internet.

**News**

Servicio de Internet que permite enviar y consultar mensajes relacionados con multitud de temáticas.

**NIC**

(Network Information Center): Agencia encargada de la asignación de números IP de Internet.

**Nombre de usuario (login o username)**

Identificador de usuario en un servidor de Internet. Puede ser tanto usuario de correo electrónico como de acceso al servidor en modo terminal (ver Telnet).

**Número IP**

Dirección con la que una máquina conectada a Internet se identifica.

**Page View**

Cada vez que el usuario accede a determinada página del site (home, secciones, páginas sucesivas).

**Patrocinio de una página web**

Banner fijo durante un período determinado en una página o sección del site que favorece, por su contenido, el posicionamiento del anunciante.

**Píxel**

Unidad de medida de la pantalla del ordenador.

**Plug-In**

Accesorio que se conecta al browser con el fin de visualizar o ejecutar aplicaciones adicionales de vídeo, audio, 3D, comunicaciones telefónicas o multimedia.

**POP o POP3**

Post Office Protocol - POP (Protocolo de Oficina de Correos). Protocolo diseñado para permitir a sistemas de usuario individual leer correo electrónico almacenado en un servidor. La versión 3, la más reciente y más utilizada, llamada POP3, está definida en RFC 1725. Ver también: "e-mail".

**Portal**

Página web que, por la gran cantidad de servicios (buscadores, foros, comercio electrónico, etcétera) y por la facilidad de localización que ofrece, se constituye

como puerta de entrada a Internet. Los portales pueden ser genéricos, especializados en los más variados temas o corporativos.

### **Proveedor de acceso a Internet**

Empresa con conexión permanente a Internet que ofrece servicios de acceso a Internet a otras empresas o a particulares.

### **Proxy**

Servidor que canaliza el acceso a Internet de varios usuarios conectados en red local (en lugar de conectarse cada usuario a Internet por su cuenta se canaliza la conexión de un ordenador).

### **RDSI**

(Red Digital de Servicios Integrados): Red telefónica digital que se caracteriza por mayor velocidad de transmisión de datos y mayor calidad en las comunicaciones.

### **Rotación general**

En aquellas campañas que buscan la cobertura, dejando al margen el concepto de segmentación, el banner rota por toda la Web de forma aleatoria.

### **RTB**

(Red Telefónica Básica): Red telefónica analógica convencional.

### **Secure Server**

Servidor Seguro. Opción de seguridad que permite enviar información encriptada o codificada digitalmente por medio de una clave, eliminando la posibilidad de que el mensaje sea capturado por terceros.

### **Segmentación en Internet**

Son muchos los criterios de segmentación y selección que existen en la red pero los más habituales son: Internautas españoles, selección temática, contenido del web, secciones.

**Send mail**

Programa servidor de correo electrónico en servidores Unix.

**Servidor de nombres**

Servidor de Internet que traduce direcciones formadas por nombres (fáciles de recordar para el usuario) en direcciones IP.

**SMTP**

(Simple Mail Transfer Protocol): Protocolo de comunicaciones para el transporte de correo electrónico por Internet.

**TCP/IP**

(Transmisión Control Protocol/ Internet Protocol): Serie de protocolos de Internet.

**Telnet**

Servicio de conexión en modo terminal remoto a un servidor (normalmente Unix). UNIX: Potente Sistema operativo de red muy popular en Internet. El 70% de servidores de Internet tienen como sistema operativo una de las variantes de Unix (Sun Solaris, Silicon Iris, HP-UX, Linux, IBM AIX).

**URL**

(Universal Resource Locator): Dirección Universal identificadora de un recurso o servicio en Internet. Normalmente se asocia a la dirección de una página web.

**Web Site**

Lo que comúnmente se conoce por página Web.

**World Wide Web**

Es el servicio más popular de Internet que ofrece las llamadas páginas web de contenido multimedia.