



Razón y Palabra

Primera revista digital en América
Latina especializada en tópicos de Comunicación
ISSN 1605-4806

La construcción de la Imagen Pública desde las páginas web: Un Análisis Semiótico de Dos Gobiernos Locales.

Por:

Lic. Oscar Fernando Niño Romero

Datos de la Publicación:

Género: Artículo.

Título: La construcción de la Imagen Pública desde las páginas web:
Un Análisis Semiótico de Dos Gobiernos Locales.

Autor: Oscar Fernando Niño Romero.

Fecha: enero de 2009.

Breve semblanza del autor: NIÑO ROMERO, Oscar Fernando, México,
onino_38@hotmail.com

Licenciado en Administración, por la Universidad Autónoma Metropolitana con estudios de Posgrado de Especialización en Sociología de la Educación Superior y Maestría en Estudios Organizacionales por la misma institución.

A nivel internacional cuenta con estudios de lengua inglesa por la Universidad de Victoria, en Canadá, y de Planificación Estratégica por la Academia Internacional para Líderes de la Fundación Friedrich Nauman en Alemania.

Con más de 10 años de experiencia profesional en los sectores público y privado destaca su labor profesional en diversos gobiernos municipales en tópicos de estudios electorales, análisis político, evaluación de políticas educativas y líneas discursivas, además de ser responsable de documentos base como Informes de Gobierno y Carpetas de Giras Internacionales.

En cuanto a sus labores académicas ha sido asistente de investigación y docente en la UAM, y ha publicado en la Revista Gestión y Estrategia y en la Sociedad Latinoamericana de Estrategia, además de ser conferencista y ponente a nivel nacional e internacional en temas de gobierno y educación, en instituciones como la UNAM, UAM, UAEM, UDLA Puebla, y la Universidad de la Habana.

Abstract

At present, the images are playing a vital role within the Internet, according to Scolari (2003a), we have passed the integrated text to images of structures in the graphic sense, this has shaped the operating systems (defined as those established operation of the software) to change their orders alphanumeric symbolic interaction established by images represented.

On this basis, the websites of government, as sources of information in the public tend to focus elements to make the information understandable by users, however, now consider websites such other functions as payment for services, calls for transparency, vials references, etc.. In that sense, we are facing an increased use of these tools for different purposes, which causes an improved design of the images so that they can be assimilated by the users. At first, the aim is to induce the vote, while in a second stage is the maintenance of power.

In this scenario, the Web sites have much to contribute because of its flexibility to incorporate various visual elements (videos, cartoons, music, etc.), plus the ease of transfer to other related pages (links), such that the media is extremely useful, where it is used frequently.

Moreover, the image analysis of web pages because it is relevant to the electoral reform passed in our country, the Internet is destined to be the direct or indirect, where there is an important part of political communication, encouraged equally by the trend in the increasing number of cybernauts in the country. (22 million users) (AMPICI, 2008).

In addition, it must be said that the processes are essentially the domain of transparency of the network, thus helping to generate less paperwork, less corruption and greater accountability through the use of information technology.

This is where materializes from the semiotic analysis, as the key to search within the website is "friends", ie, how easy or difficult it may be an interaction site, in addition to Visual elements to pay a certain political capital to a ruling from the public image.

To this end, two pages of two local governments (and Tlalnepantla Azcapotzalco) for subsequent analysis, based on a semiotic analysis that includes a digital interactions in specific terms based on the account's four-click process selected to reach a desired image and see how it is paid on the public image of a government or ruler, using college students in these districts (Universidad Tec Milenio and EBC), to have an instrumental basis for comparison and to give a greater sense theory.

Palabras Clave: Gobierno local, portal de internet, interfaz, semiótica, semiótica de las interacciones digitales e imagen pública.

0. INTRODUCCIÓN

¿el por qué del tema?.

En la actualidad, las imágenes juegan un papel vital dentro del internet, según Scolari (2003a), hemos transitado de las interfaces¹ de texto hacia estructuras de imágenes en el sentido gráfico; lo anterior ha modelado que los sistemas operativos (entendidos como los que establecen el funcionamiento del software) cambien de órdenes alfanuméricas a interacciones simbólicas establecidas por imágenes representadas.

Los ambientes de Microsoft y especialmente el de Apple, son grandes referentes de lo anterior; así pues, el modo en que nos comunicamos en internet es un referente asociado a estas interfaces, pues el reconocimiento de patrones estructurados que de manera interpretativa puede mencionarse como “de aplicación semi - universal”, en algún sentido asegura los vínculos de las imágenes subsecuentes de una página en internet.

Al respecto Moreno, describe que la “interfaz es la puerta interactiva a cualquier relato y los iconos suelen ser la llave principal para franquearla. [...] las aplicaciones multimedia han generado una gran diversidad de opciones interfaciales, en donde los iconos continúan siendo las llaves maestras” (Moreno, 2003).

Desde estas premisas, las páginas electrónicas de gobierno, en tanto fuentes de información de las actividades públicas tienden a concentrar elementos para que la información sea entendible por los usuarios, sin embargo, en la actualidad dichas páginas electrónicas consideran otras funciones como el pago de servicios, las peticiones de transparencia, referencias viales, etc. En ese sentido, estamos frente a una mayor utilización de estas herramientas para distintos fines, lo que ocasiona que exista un mejor diseño de las imágenes para que estos puedan ser asimilados por los usuarios.

De la misma forma, la concentración de formas, trazos, diseños, colores, principios de heráldica, entre otros elementos; cuando confluyen en un texto político a menudo tratan de participar en la construcción de un significado útil a la imagen pública de un candidato o un gobernante. En un primer momento, el

¹ En este trabajo entenderemos a las interfaces como, las imágenes más inmediatas que surgen de la interacción entre la computadora y el usuario, aunque su acepción es mucho más compleja en términos de todos los significados que desde el punto de vista visual pueden desprenderse de este término.

objetivo es la inducción al voto, mientras que en un segundo escenario es el mantenimiento del poder.

Así pues, el uso de una imagen pública que sea juzgada contiene por lógica el hecho de juzgar sus contenidos inherentes, y si la valoración es positiva contribuye de manera importante al mantenimiento de los objetivos políticos de un proyecto de gobierno o de un gobernante en específico.

En el caso de los gobierno locales esto es sumamente importante, pues debido al diseño institucional de estas demarcaciones, hace que prácticamente el gobierno en funciones cumpla una función dual entre mantenimiento del poder y apoyo a un candidato.² Aun y cuando en ocasiones no se conozca aun a este último, lo que implicaría un apoyo a la imagen del partido gobernante.

Desde este escenario, las páginas electrónicas tienen mucho que aportar pues su flexibilidad para incorporar diversos elementos visuales (videos, caricaturas, música, etc), además de la facilidad de traslado a otras páginas afines (links), hacen que en este medio sea sumamente útil, ahí donde sea utilizado con frecuencia.

Por otra parte, el análisis de la imagen de las páginas electrónicas es relevante pues debido a la reforma electoral aprobada en nuestro país, el internet está llamado a ser el medio en donde indirecta o directamente se dé una parte importante de la comunicación política, alentada de igual forma por la tendencia en el número creciente de cibernautas en el país. (22 millones de usuarios) (AMPICl, 2008).

Aunado a lo anterior, cabe decir que procesos como los de transparencia son esencialmente dominios de la red, pues contribuyen a generar menos trámites, menos corrupción y mayor rendición de cuentas mediante el uso de las tecnologías de la información.

² Esto es así debido a que los gobiernos locales tienen una duración de tres años, de los cuales previo a los mismos las campañas políticas se establecen a menudo con nueve meses de antelación. Si a esto se le suman casi seis meses que duran las campañas, en la práctica estamos hablando de casi año y medio de trabajo electoral, que incluye imágenes políticas. En esencia la mitad del gobierno local se gobierna y la otra mitad se está en campaña. Dentro de ese escenario, un partido que quiere seguir en el poder normalmente establece una estructura política que se afianza con el gobierno en funciones, dentro de este marco, generalmente la puesta en marcha de políticas públicas locales tienen una connotación dual: dar capital político al gobierno en turno y aportar capital político al siguiente candidato del mismo partido.

Aquí es donde se materializa el análisis desde la semiótica, pues el elemento clave a buscar dentro de las páginas de internet es la “amigabilidad”, es decir, que tan fácil o difícil puede ser la interacción en una determinada página electrónica, además de los elementos de estructura visual que abonen un determinado capital político a un gobernante desde la imagen pública.

Para este fin, se proponen dos páginas de dos gobiernos locales (Tlalnequiltla y Azcapotzalco) para el correspondiente análisis, partiendo desde una perspectiva semiótica que incluye un análisis de las interacciones digitales que en términos específicos se basa en contabilizar los clic's de cuatro procesos seleccionados para llegar a una imagen deseada y ver como se abona en la imagen pública de un gobierno u gobernante, aplicandose en estudiantes universitario de estas demarcaciones (Universidad Tec Milenio y EBC), para tener una base instrumental de comparación y darle un mayor sentido a la teoría.

Cabe señalar que por la naturaleza de este trabajo, se trata de un primer acercamiento, lo que implica que en futuras investigaciones se pueden incorporar otros usuarios potenciales, además de mayores procesos a analizar.

0.1 Justificación.

En términos generales, vivimos una explosión de las tecnologías de información, lo que da pie a nuevas formas de comunicarnos, desde un punto de vista no verbal. Esto da pie a que las imágenes conformen nuevas realidades comunicativas, desde donde el internet es uno de sus más grandes exponentes.

Así se empieza un crear la cultura de la red o la “cibercultura”, un término que representa las prácticas más usuales o más comunes dentro de la red. En ese sentido se plantea un estudio de dos páginas gubernamentales, pues lo que está en el fondo de la investigación es el cómo se da la interacción del ciudadano con el gobierno, a través de medios electrónicos, y esto a su vez es funcional en términos políticos pues abona al capital de un gobernante desde su imagen pública.

De esta forma, imagen política en internet, entonces se vuelve muy importante pues define un grado de interacción distinta que en los medios presenciales, pues implica un trazado de imágenes en movimiento con distinto ritmo, que implica un análisis desde la sociosemiótica de las interacciones digitales. (Scolari, 2003a).

Esto es así, porque la existe una posibilidad de semiosis política derivada de la repetición de experiencias dentro de una página web determinada lo que implicaría el entendimiento de los conceptos propuestos en la página electrónica y en teoría el que las imágenes que se desprendan de ella, aporten valor a una idea política.

0.2 Planteamiento del Problema (pregunta de investigación).

Si como se mencionó, estamos en la antesala de un análisis sociosemiótico de las interacciones digitales, lo cual puede dar pie a una mejor interacción entre el usuario y la imagen de internet; es claro que la idea principal es encontrar desde el punto de vista estructural de la imagen, aquellos elementos que propicien una mayor amigabilidad para un mayor uso de dichas interfaces. Desde esta postura la pregunta de investigación sería la siguiente:

¿Qué elementos desde el punto de vista semiótico, entendida como la posibilidad que exista semiosis política fomentan una mayor amigabilidad en las páginas electrónicas, para una mayor interacción de parte del usuario?

0.3 Hipótesis.

Derivado de lo anterior se plantea que: A mayor amigabilidad de la página electrónica gubernamental, mayor interacción con el usuario y por ende mayor capital político para el gobernante desde su imagen pública. Para partir de a

0.4 Objetivo General.

Analizar la estructura de la imagen de las páginas de internet seleccionadas, para con una base metodológica semiótica, proporcionar elementos que nos permitan argumentar si abonan o no, capital político a su gobernante desde su imagen pública electrónica.

0.5 Objetivos Específicos.

- Categorizar de manera ordenada desde la semiótica los criterios para definir adecuadamente a un ícono, un índice y un símbolo desde las páginas electrónicas.
- Analizar si el diseño de las páginas electrónicas facilita las funciones para las que fue creada o si las dificulta.
- Revisar cuales serían las mejores condiciones en nuestro contexto, desde el punto de vista de la semiótica para conformar la amigabilidad en las páginas electrónicas.

1. MARCO TEÓRICO

Una vez explicados los aspectos introductorios, se procederá a definir el marco teórico que conducirá nuestra investigación, aquí cabe decir que se están planteando herramientas que han sido probadas en otros estudios, lo que nos permite hacer una análisis acumulativo de las páginas electrónicas propuestas.

Así mismo, se presenta un breve análisis de la interfaz como unidad básica del análisis semiótico a realizar.

1.1 La interfaz.

Como ya se explicó en la sección anterior, la interfaz es el elemento clave de interacción entre hombre – máquina, pues es el engranaje visual entre software y hardware, lo que hace que esta relación sea clave para dar a conocer la imagen pública de un gobernantes, al respecto, Lamizet define que “la semiótica de lo político, consiste en pensar el hecho político en una dimensión simbólica” (2003:97), así pues la interface describe un entramado simbólico que incluye diferentes recursos, pero para su correcta operación tiene que adicionarse herramientas de navegación que me trasladen de un lugar a otro dentro del espacio virtual que significa internet.

Jean-Marie Floch, indica que “la semiótica es ante todo, una relación concreta con el sentido, una atención dirigida a todo lo que tiene sentido” (1991: 21), este enunciado define en mucho lo que son las interfaces en la actualidad, pues en una página electrónica existen diversos recursos comunicativos, de esta forma, estamos en presencia de un medio (internet), que es capaz de dirigirse a diversas audiencias, en tiempo real y en diversos espacios.

Esta consideración es importante, ya que la interfaz requiere entonces de un cierto grado de entendimiento estandarizado; lo que confiere que al ser mayor el número de audiencias destinatarias, mayores tienen que ser los elementos interpretables de manera homogénea.

Lo anterior, ha definido que al menos las herramientas de navegación de las páginas de internet sean las más estandarizadamente interpretables, algo similar con el “mouse” del hardware, o los teclados de “Apple”. Así, los usuarios de la interfaz podrán ir con relativa facilidad al lugar deseado y entrar en contacto con la información que para nuestro caso es el contenido político de una página gubernamental.

Aun así la interfaz dentro de una categorización simplista ha pasado de ser lineal y bicolor a ser un espacio de profundidad y con diversidad en todos los sentidos, una explicación de ello, es que la noción comunicativa de internet sociabiliza las formas de expresión en el mundo virtual, por quien desea y tiene los conocimientos para hacerlo.

De esta forma, según Scolari la interfaz puede analizarse mediante elementos socio semióticos derivado de metáforas, las cuáles son: la metáfora conversacional, la metáfora instrumental, la metáfora de la piel y la metáfora espacial (2003a: 39-84).

Según el mismo autor, las metáfora conversacional sería la forma en que nos comunicamos con el ordenador, lo cual incluye también elementos de hardware, pues establece puentes entre hombre máquina, la metáfora instrumental sería una extensión del hombre mismo, que implica pensar a la unidad del software como elemental, pues es a través de la simulación y la realidad virtual que se define esta relación; la metáfora de la piel es una extensión del sentido del tacto e incluso de las sensaciones humanas, derivadas de los elementos con los sonidos, imágenes, etc, que permiten a la computadora ser una terminal nerviosa más y por último la metáfora espacial, implica pensar más en la arquitectura de la imagen, su estructura y como está construido. (Op. Cit).

De estas cuatro visiones, la que nos ocupa en nuestro trabajo, tiene que ver más con los elementos de la metáfora espacial, pues la interfaz a analizar (sitios gubernamentales), implica por una lado estudiar la estructura y por otro estudiar el grado de amigabilidad.

Dicho de otro modo, el grado de evolución de las interfaces ha permitido que estas desempeñen no solo funciones informativas, de hecho, en el ámbito político desempeñan un rol vital en funciones de transparencia, rendición de cuentas, realización de pagos y beneficios, entre otras. En este contexto la interfaz ha tenido que desempeñar un rol dual de flexibilidad y homogenización.

Flexibilidad por la diversidad de los usuarios y homogenización por el establecimiento de una interpretación común ante determinados objetivos de estas páginas electrónicas.

En este punto es útil la definición de ícono, índice y símbolo (Sonesson, 2003), pues esta descripción permite operativizar de un modo las imágenes en

función de su “entendimiento semi universal”, lo cual desde una base pragmática permitiría construir un criterio de amigabilidad.

De hecho para Moreno “textos y símbolos responden a criterios arbitrarios, mientras que los íconos guardan una relación de semejanza con lo que representan. Sería exagerado proclamar su universalidad, pero es cierto que pueden funcionar para públicos diversos. Esta característica es usada por los creadores de software, de forma que todos los programas incorporan los mismos íconos, independientemente del país al que vayan dirigidos. Así lo único que han de traducir es el complemento tipográfico y las opciones textuales”, (2002:117).

Si esto es cierto, los íconos hipermedia, se materializan como uno de los elementos más fuertes a analizar dentro de las interfaces, (Moreno, 2003), aunque es bastante significativo mencionar que la distinción entre ícono, símbolo e índice depende esencialmente de cada sujeto.

Aun así las interfaces se han consolidado como las herramientas base de la interacción hombre – máquina, en donde prácticamente se asiste a uno de los escenarios donde la realidad y lo virtual han empezado a convivir con pocas diferencias, aunque por otra parte existe un abismo entre un usuario consagrado y otro que apenas se inicia en el mundo digital. Con esta pequeña introducción de las interfaces se procede a desarrollar los siguientes enfoques teóricos de nuestro análisis.

1.2 Sobre la Estructura de la Interfaz

Como primer elemento de análisis teórico incorporamos las ideas de Moreno (2002: 99-112) para de una forma taxonómica dar un mejor entendimiento de las interfaces. Así pues tenemos que existen:

a) *Estructuras lineales*: producto audiovisual con secuencias lineales que no pueden ser alteradas por el usuario que solo es un receptor.

b) *Estructuras lineales con intrainteractividad inteligente*: estructuras lineales en sistemas digitales que incorporan programas inteligentes para auto transformarse mediante la introducción de parámetros adaptativos.

c) *Estructuras lineales con metaestructura interactiva*: el discurso es lineal pero es posible su descomposición para ver una metaestructura que es la base del primer análisis textual.

d) *Estructuras interactivas subsidiarias de estructuras lineales*: el núcleo central de la historia es lineal pero en ningún caso puede recibirse linealmente sino de forma fragmentada mediante la hiperactividad.

e) *Banners: iteratividad con interactividad*: Sucesión de imágenes repetidas que no cesan hasta dar click sobre ellos.

f) *Banners especiales: iteratividad e interactividad*: bajo el mismo criterio del banner normal, solo que el significado no está hacia otra fuente sino en sí mismo.

g) *Estructuras dentrícos – circulares*: el discurso interactivo se estructura en torno a unas opciones principales de las que penden otras opciones relacionadas entre sí pero sin ninguna conexión con el resto de las opciones principales.

h) *Estructuras polidéntricas*: se estructura jerárquicamente el discurso hipermedia mediante ramificaciones que a su vez se ramifican cuantas veces sean necesaria, pudiéndose interconectarse entre sí y con las opciones principales en todo momento.

i) *Estructuras abiertas*: se abandonan los clásicos menús para que el discurso pueda discurrir por cualquier vía que elija el usuario, aquí aparecen los sistemas de realidad virtual.

j) *Estructuras semiabiertas*: son estructuras casi abiertas que incorporan restricciones autoriales, bien para salvar problemas técnicos o para centrar narrativamente al usuario.

k) *Estructuras convergentes*: el autor sustenta los distintos estadios discursivos en estructuras de cualquiera de los tipos mencionados.

l) *Estructura interactiva de recepción colectiva simultanea y grupal*: incidencia del usuario en la interacción (el usuario se vuelve autor).

1.3 Sobre la Navegación y la Participación.

De la misma forma pondremos en perspectiva las ideas del mismo autor para teorizar sobre la navegación y la participación en las páginas electrónicas; así pues tenemos que existen diversos tipos de interfaces:

- *De intermediación*: interfaces que utilizan signos y símbolos basados en una convención aprendida para facilitar la interacción del usuario con los hipermedia.

- *Miméticos – naturales*: interfaces que mimetizan los comportamientos intuitivos de la vida natural.
- *Convergentes*: los convergentes utilizan las combinaciones posibles entre interfaces de intermediación y las miméticas naturales.
- *Opacas y transparentes*: si la interfaz muestra todos los elementos de la página web es transparente y si no, se cataloga como opaca.
- *Dinámicas y estáticas*: se define con el grado de animación y el movimiento.
- *Mudas y sonoras*: se definen por el grado de sonido que aparecen en la interfaz.
- *Inteligentes*: asocian todos los elementos mencionados anteriormente o una combinación de ellas. (Moreno, 2003: 121 - 127)

Así mismo, sobre los grados de participación se puede señalar que:

1. *Participación selectiva*: se da cuando la interactividad se reduce exclusivamente a seleccionar entre las opciones que ofrece el software.
2. *Participación transformativa*: el usuario no solo selecciona los contenidos sino que también los transforma parcialmente.
3. *Participación constructiva*: el programa permite al usuario seleccionar, transformar e incluso, construir nuevas propuestas que no se habían previsto. (Moreno, 2003: 93-96)

Por otra parte García (2008: 24) siguiendo a Eco (1995), establece dentro de un análisis semiótico de medios alternativos en la web, los criterios de:

- Significado definicional: rasgos que permiten que la unidad se remita a una clase de referente particular.
- *Definición ideológica*: significado entendido por el receptor.
- *Connotación emotiva*: experiencias socializadas.
- *Axiología global*: red connotativa que asume valores positivos o negativos.
- *Elementos retóricos – estilistas*: forma de organización de un mensaje que connota su pertenencia a un determinado estilo.
- *Artificio retórico*: esquemas para provocar relaciones inesperadas para el destinatario que impone una fuerza connotativa a los mensajes.

Poniendo como perspectiva estos elementos nuestra intención entonces es poner aquellos que sean posibles en práctica, para realizar un análisis semiótico de las páginas gubernamentales antes mencionadas.

2. MARCO METODOLÓGICO

En esta breve sección se pondrá de manifiesto el marco a utilizar para el análisis semiótico de nuestro tema. Esto tiene una doble finalidad, por una parte nos servirá para delimitar un modelo de observación estrictamente semiótico y por otra parte nos permitirá delimitar el corpus a estudiar para agrupar categorías pertinentes sobre las páginas electrónicas que se están analizando.

2.1 Modelo de análisis de base.

El modelo de análisis parte de una propuesta construida por el Dr. Alfredo Tenoch Cid donde se incluye un análisis por fases para descubrir las partes que componen las imágenes a analizar, en este sentido dichas fases serían:

1. Análisis de la fuente – análisis de los instrumentos de transmisión - definición de los blanco receptores: aquí se puede decir que a fuerza de ver el texto se logra ver la instancia de transmisión.

2. Análisis de la enunciación política: donde se estudia el enunciador, la enunciación y el enunciatario.

3. Análisis de la Superficie, donde se responde a las preguntas: ¿Cómo se organiza la imagen?, ¿cómo se crea la estructura inmanente del texto?

4. Análisis de las categorías de los materiales gráficos, las operaciones interpretativas y los conocimientos y competencias.

5. Definición de niveles: (plástico, figurativo, comunicativo y meta comunicativo) y,

6 Análisis de las competencias modales.

En el siguiente apartado se intentará emular este modelo para el caso descrito anteriormente sobre dos páginas electrónicas gubernamentales.

2.2 Elementos complementarios de apoyo.

Aunque no se contempla otro tipo de instrumentos para realizar este análisis, dada el tema, se llevará a cabo una contrastación de otras páginas web similares a las ya mencionadas con la finalidad de acrecentar el punto 1 de la metodología y de ser más claros en la definición de los textos y las gramáticas de las ideas políticas que se unen a estos gobiernos (PAN y PRD).

Además de ello, como ya se mencionó se incluye un instrumento de medición de clic's (20 ejercicios) para darle validez práctica a lo propuesto en la teoría.

3. ANÁLISIS

En esta sección conformaremos nuestro análisis semiótico de las páginas gubernamentales, es importante señalar que se respetará estrictamente el modelo anteriormente descrito, pero que se adecuará al estudio de las páginas de internet en los elementos donde sean necesarios.

3.1 Delimitación del corpus de análisis.

Toda estructura de la imagen goza de un lenguaje, que le da identidad y establece identidad con el destinatario de la acción comunicativa, así pues es como se entiende la gramática y el texto, una estructura que le da soporte a las ideas y las materializa para otro momento bajo una misma lógica.

Con la finalidad de describir dicho lenguaje de las páginas seleccionadas y darle mayor claridad al entendimiento de la estructura a analizar se procedió a revisar ocho sitios más de diferentes gobiernos locales, cuatro de gobiernos panistas (Municipios de Guadalajara, San Pedro, Naucalpan y Delegación Miguel Hidalgo) y cuatro más de gobiernos perredistas (Delegaciones Cuajimalpa, Cuauhtémoc, Municipios de La Paz, y Nezahualcoyotl), para apreciar los patrones de repetición en la imagen, y señalar los elementos característicos de nuestro objeto de estudio, en parte plástica en los elementos de color, formato y banner. Así pues tenemos que:

- **Color:**
 - Tlalnepantla
 - Fondo azul
 - Bases blancas
 - Vivos predominantemente anaranjados, grises, y azules
 - Letra azul/negra
 - Azcapotzalco
 - Fondo blanco
 - Bases blancas
 - Vivos predominantemente grises
 - Letra anaranjada/negra
 - Guadalajara
 - Fondo negro texturizado
 - Bases grises o azules
 - Vivos grises, rojos, rosas, azules y aqua
 - Letra blanca/azul/negra
 - Cuajimalpa
 - Fondo aqua oscuro
 - Bases blancas o amarillas
 - Vivos aqua
 - Letra blanca/negra/azul
 - Cuauhtémoc
 - Fondo gris

- Bases rojas o crema
 - Vivos rojos
 - Letra blanca/negra
 - La Paz
 - Fondo blanco
 - Bases amarillas o blancas
 - Vivos rosas y morados
 - Letra rosa/negra
 - Miguel Hidalgo
 - Fondo blanco
 - Bases blancas
 - Vivos verdes, azules y anaranjados
 - Letra azul/blanca/negra
 - Naucalpan
 - Fondo blanco
 - Bases blancas o beige
 - Vivos azules
 - Letra azul
 - Nezahualcóyotl
 - Fondo amarillo
 - Bases beige y gris
 - Vivos anaranjados, grises o cafés
 - Letra negra/café
 - San Pedro Garza García
 - Fondo azul
 - Bases azules
 - Vivos azules y aqua
 - Letra blanca/negra/azul
- **Formato:**
 - Menú horizontal
 - Cuajimalpa
 - Cuauhtémoc
 - Guadalajara
 - En este caso, tiene dos barras horizontales de navegación, la primera con botones de funciones propias de la navegación de la página, la segunda con los principales servicios municipales
 - Miguel Hidalgo
 - Nezahualcóyotl
 - San Pedro Garza García
 - El único caso en que el menú horizontal no consiste en botones, sino en directorio telefónico municipal
 - Tlalnepantla
 - Menú vertical
 - Azcapotzalco
 - Cuajimalpa
 - Cuauhtémoc
 - Guadalajara
 - La Paz
 - Miguel Hidalgo
 - El menú vertical en este caso se encuentra al centro en vez de a los costados del contenido principal
 - Naucalpan
 - Incluye menús verticales en ambos lados del contenido central
 - Nezahualcóyotl
 - Incluye menús verticales en ambos lados del contenido central

- San Pedro Garza García
- Tlalnepantla
 - Incluye tres menús verticales, colocados de forma escalonada a los costados de la información central
- **Banner principal:**
 - Miguel Hidalgo

Presenta fecha, buscador, collage de principales monumentos de la delegación, incluidos el Castillo de Chapultepec, Monumento a los Niños Héroe, una bandera monumental, y un conjunto residencial de lujo. El fondo es una imagen de cielo sobre bosque, por lo que los dos tercios superiores son azules y el inferior verde, todo en un marco anaranjado similar al utilizado en el logotipo delegacional.
 - Azcapotzalco

Cinco imágenes de forma cuadrada con fotografías de monumentos en la delegación, montados en un rectángulo de 5 por 1. Es difícil distinguir la identidad de las locaciones, sin embargo se puede notar que se trata de una iglesia colonial, un quiosco, y tres construcciones más modernas.
 - Cuajimalpa

Montaje de cuatro imágenes de la delegación entre el menú horizontal y el contenido central, con difusión en azul entre las fotografías. Incluye el conjunto comercial Arcos Bosques, dos imágenes de bosque y una construcción colonial. Arriba del menú horizontal hay otro banner con el nombre de la delegación, su logotipo y el del gobierno de la ciudad. En los costados es color aqua, y al centro se difumina hasta ser un amarillo oscuro.
 - Cuauhtémoc

Banner rectangular con el logotipo del Gobierno del Distrito Federal en la esquina superior izquierda, el de la delegación en las esquinas superior derecha e inferior izquierda, esta última convertida en un reloj de manecillas con contraparte digital y calendario debajo. En la esquina inferior derecha encontramos el lema del gobierno delegacional, y al centro en grande el lema de la delegación. El fondo incluye las siluetas de diferentes monumentos de la delegación, como el Monumento a la Revolución, la Diana Cazadora, la Torre Latinoamericana, el Monumento a Cuauhtémoc, la Bolsa Mexicana de Valores, el Ángel de Independencia y el Palacio de Bellas Artes.
 - Guadalajara

Fotografía rectangular de diferentes escenas aéreas de la ciudad de Guadalajara. Las fotografías cambian con cada acceso, pero en general se concentran en construcciones modernas y vistas que muestran infraestructura urbana avanzada.
 - LaPaz

Montaje de dos fotografías, una de danza tradicional mexicana, otra de una persona con aspecto de turista adquiriendo artesanías.
 - Naucalpan

Dos fotografías, una de una perspectiva baja de las Torres de Satélite, unida por el lema municipal superimpuesto a otra del presidente municipal frente a dos funcionarios y una fotografía de un acueducto con el brazo derecho levantado, también tomada desde una perspectiva baja.
 - Nezahualcóyotl

Rectángulo que cubre toda la parte superior de la página, con la imagen de la estatua de Nezahualcóyotl al extremo izquierdo extendiendo el brazo hacia el centro del banner. Lo sigue el nombre del municipio en un tipo de letra estilo prehispánico, con las fechas del ayuntamiento actual, seguido por el logotipo municipal, y una imagen de la sede municipal. Tiene fondo en tonos de tierra, desde amarillo hasta café, y dos vivos apoyando al logotipo en anaranjado y verde.
 - San Pedro Garza García

Como Cuajimalpa, usa una combinación de dos banners. El superior es cambiante, y entrega anuncios del gobierno municipal, por ejemplo el segundo informe de

gobierno, que se anuncia con una fotografía en perspectiva baja de un edificio moderno y el rótulo del evento en cuestión. Está unido a otra fotografía, de la sede del gobierno municipal por la noche, por vivos en anaranjado y verde, que crean una elevación de izquierda a derecha, donde se encuentra el escudo del municipio. Abajo se repite el escudo del municipio a la izquierda, seguido por el logotipo del gobierno municipal, ambos sobre fondo azul, y una fotografía de una escena de montaña.

- Tlalnepantla

Integra el logotipo al banner, así como dos menús verticales y uno horizontal. Asimismo, en la esquina superior derecha se encuentra un link con logotipo a una página de denuncias. La mitad superior tiene como fondo un mural industrialista, donde predominan los tonos azules. La parte inferior tiene un menú vertical a izquierda, y una galería rotativa de fotografías en del centro hasta la derecha, donde también encontramos un pequeño menú horizontal. Abajo hay otro banner que ocupa las dos terceras partes de izquierda a derecha del espacio de contenido principal de la página, en el cual rotan imágenes en blanco y negro de lugares históricos del municipio.

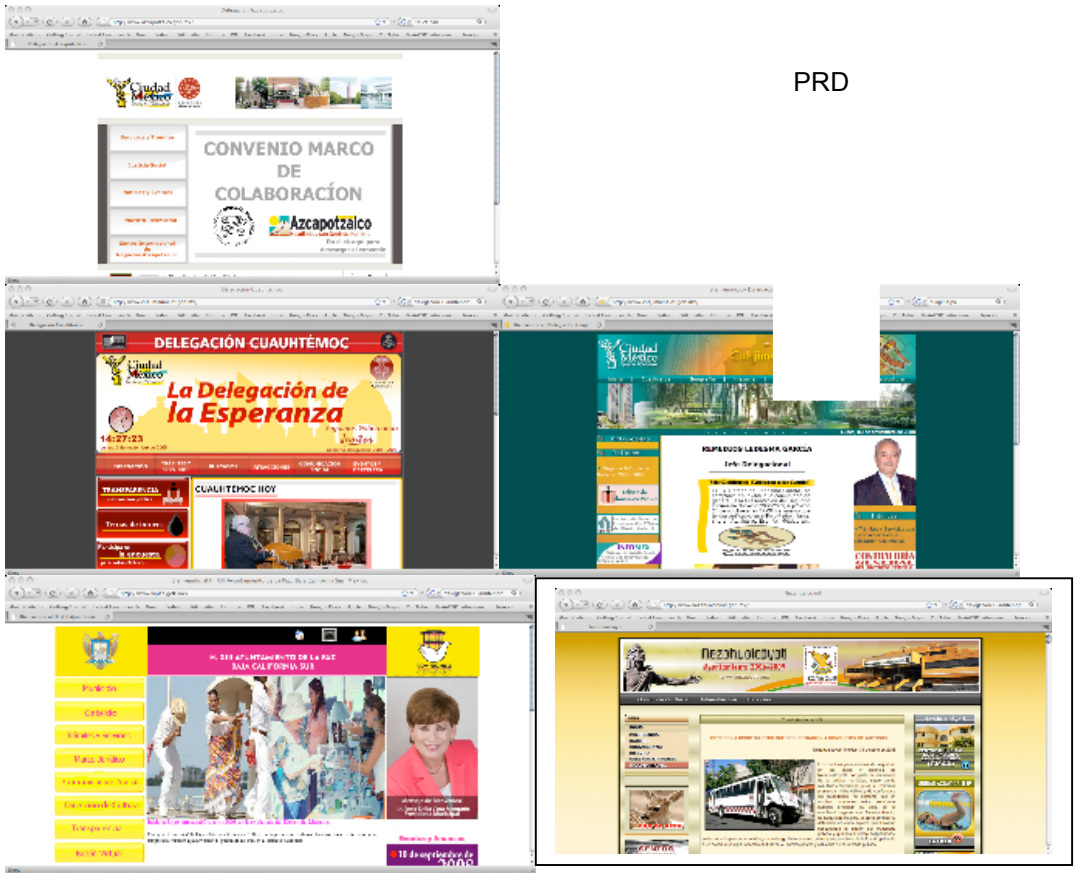
De las descripciones anteriores, es claro en cuanto al color que las páginas de internet siguen los colores de sus escudos de partido (naranja y azul para el PAN y amarillo para el PRD), lo que de alguna forma delimita los espacios de color a utilizar.

En el caso de los formatos, no hay una estructura clara aunque se ve que consistentemente las páginas de los gobiernos locales del PAN emplean diversidad de menús, además de que contemplan mayor cantidad de información, en contraparte los gobiernos del PRD apuesta a la simplicidad y a no cargar tanto las páginas.

Por último, el caso más común de publicidad y de aporte al capital político del gobierno u gobernante es la utilización de banners, esto puede decirse que es una característica común de todos los gobiernos vistos, ya que todos lo utilizan para presumir logros, dar avisos relevantes, dar a conocer sitios turísticos, u alguna información importante del gobierno local; es importante señalar que se trata en todos los casos de información eminentemente positiva.

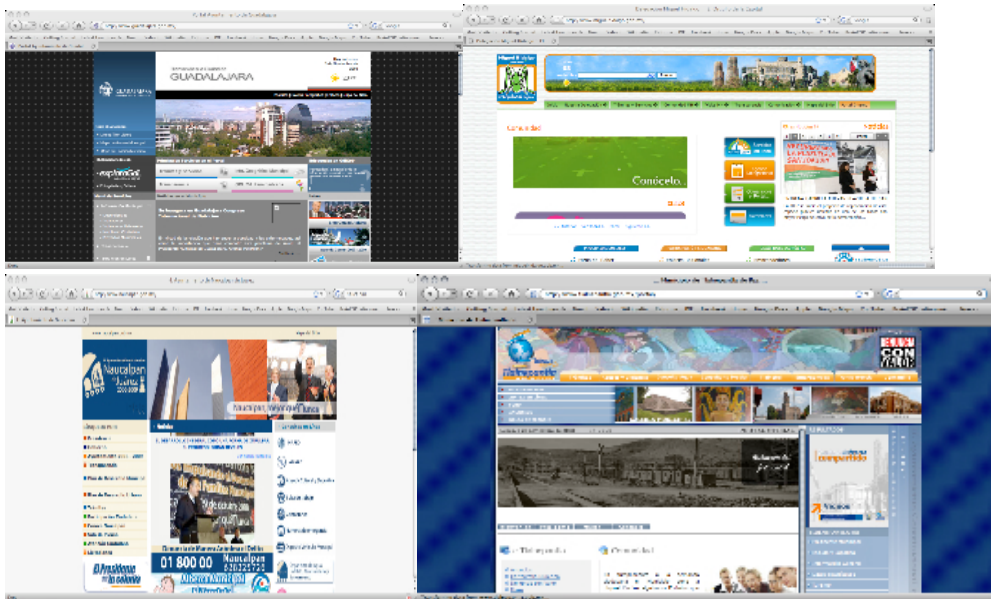
Esta descripción nos permite acercarnos más hacia la explicación del color como elemento explicativo de una página perteneciente a un determinado partido político, pues es claro la relación del azul y naranja con el PAN y del amarillo con el PRD, dicho de otra forma, este es el elemento que hace reconocible que una página electrónica describa un elemento figurativo hacia el reconocimiento de una propuesta política. A continuación se muestran las portadas de las páginas analizadas.

Páginas analizadas para delimitación de corpus.



PRD

PAN



Este se ve confirma con el siguiente cuadro:

Elementos de Color:

	Fondo	Bases	Vivos	Letras
Tlalnepantla	Azul	Blancas	Anaranjados, grises y azules	Azul y negra
Azacapozalco	Blanco	Blanco	Grises	Negra y anaranjada.
Guadalajara	Negro texturizado	Grises y azules	Grises, rojos, rosas, azules y aqua.	Blanca, azul y negra.
Cuajimalpa	Aqua obscuro	Blancas y amarillas	Aqua	Blancas, negras y azules
Cuahutemoc	Gris	Roja y Crema	Rojos	Blanco y negro
La Paz	Blanco	Amarillo y Blanco	Rosas y morados	Rosas y Negras
Miguel Hidalgo	Blanco	Blanco	Verdes, Azules y Anaranjados.	Azul, Blanco y negro.
Naucalpan	Blanco	Blanco y Beige	Azul	Azul
Nezahualcoyotl	Amarillo	Beige y gris	Anaranjados, grises y cafes	Negra y cafe
San Pedro Garza García	Azul	Azul	Azul y aqua	Blanca, negra y azul

3.2 Definición de fuentes, instancias de transmisión y blancos receptores.

Las fuentes evidentemente describen parte de la explicación del contenido pues los diseñadores de todo lo existente del texto, tienen una afiliación partidista o trabajan para el gobierno en turno, de ahí que existan limitantes de tipo gráfico, para el llenado de la página.

En cuanto a las instancias de transmisión, ya se había ubicado a internet como medio predominante en ello, además de ver las bondades y los diferentes problemas por lo que pasa este medio de comunicación, que entre otras cosas no ha logrado ser masivo y tiene una gran ventaja que puede llegar a ser personalizado como se vio con las estructuras poldentricas, abiertas e inteligentes.

En cuanto a los blancos receptores se tiene que:

	Azacapozalco	Tlalnepantla
Porcentaje de población con computadora en casa	19.1	15.6
Lugares donde se conectan a internet en Porcentaje		
Cafe internet	8.9	8.5
Oficina	7.0	6.1
Escuela	3.1	3.3
Casa	4.4	3.0
Horas de uso de internet diario (Mujeres)	1.19 horas	1.12 horas
Horas de uso de internet diario (Hombres)	1.06 horas	1.37 horas

Información que se consulta		
Revisión de Correo	15.4	11.1
Búsqueda de información general	5.9	6.5
Busca Apoyo para tareas	2.1	3.0
Chat	3.2	2.1
Rango de edad de los usuarios de internet	16-28	16-29

Fuente: Encuesta de Medios de Comunicación en Tlalnepantla de Baz y Webmaster de la Delegación Azcapotzalco

Lo anterior nos muestra que una estrategia que abone políticamente a un gobierno o gobernante, dadas las características de estas dos demarcaciones tendría que pasar necesariamente por la población joven, pues la evidencia de los datos así lo muestra.

Esto nos hace ver que las estrategias de imagen pública, dado el segmento de población y las actividades que realizan quienes consumen este medio, podrían tener éxito si se orientan hacia esta sector, esta dinámica haría que estos potenciales votantes percibieran que son tomados en cuenta a través de las imágenes de la página de internet y de esto forma generar interés en un determinado proyecto político.

3.3 Definición de materiales gráficos, operaciones interpretativas y competencias.

Una vez hecho la anterior, hagamos un cambio en el modelo metodológico propuesto y analicemos primero la parte gráfica las operaciones interpretativas y las competencias necesarias de los usuarios para la comprensión de los textos de las páginas gubernamentales a analizar.

Para ello utilizaremos los apartados teóricos que aportan información relevante sobre ello según las tipologías descritas en ese apartado y cruzaremos la información con una categorización de cibernautas. Así pues tenemos que:

Factores de forma en la estructura en internet:

	Azcapotzalco	Tlalnepantla
Estructuras lineales.	√	√
Estructuras lineales con intra interactividad inteligente.	√	√
Estructuras lineales con metaestructura interactiva.		
Estructuras interactivas subsidiarias de estructuras lineales.		√
Banners.	√	√

Banners especiales.		√
Estructuras dentricos – circulares.		√
Estructuras polidéntricas.		
Estructuras abiertas		
Estructuras semiabiertas		
Estructuras convergentes		√
Estructura interactiva de recepción colectiva simultanea y grupal		

Factores de interactividad:

	Azcapotzalco	Tlalnepantla
Intermediación	√	√
Mimético – naturales		
Convergentes		
Opacas	√	√
Transparentes		
Dinámicas	√	√
Estáticas		
Mudas	√	
Sonoras		√
Inteligentes		

Factores de Participación

	Azcapotzalco	Tlalnepantla
Participación selectiva	√	√
Participación transformativa		
Participación constructiva		

Tipología de cibernautas:

BABY BOOMERS	GENERACION X	GENERACION Y	GENERACION GOOGLE
1946 - 1964	1964 - 1980	1981 - 1993	1993 - 2008
Hijos de la Segunda Guerra Mundial Primera transmisión de TV en Argentina en 1951	Juventud en los 80's Cultura de masas Primera transmisión de TV color en 1978 Video Clips Computadora de 64K	Adolescentes del nuevo milenio / Millennials Comienzos de Internet Globalización Teléfonos Celulares	Nativos digitales Hiperconectados Multimediales Internet + que TV Conectados en redes sociales virtuales

Si tomamos en cuenta que la población cibernauta tanto de Tlalnepantla como de Azcapotzalco, cae en la generación google, pareciera que tanto los materiales gráficos como las operaciones interpretativas que se desprenden de la comprensión de elementos estructurados en los textos de internet son fácilmente comprensibles para la población de estas entidades, al menos así parece teóricamente.

Los conocimientos y competencias requeridas al menos desde este acercamiento parecieran concordar y bajo esta óptica son comparables, lo cual desde la teoría facilita el análisis.

3.4 Análisis de la Superficie y procesos de navegación.

Con la finalidad de descomponer los elementos constitutivos de las páginas electrónicas se muestran las siguientes figuras, aunque cabe señalar que las contrapartes aumentadas se encuentran en la parte de anexos.

Delegación Azcapotzalco Portal Muestra:



Bajo un criterio de observación simplista existe un menú acomodado a la izquierda para acceder a nuevas opciones y facilitar la navegación, mientras que los logros se colocan al centro y los soportes visuales que contienen la imagen más agradable de este espacio está en parte de arriba.

El distintivo de pertenencia al gobierno de la ciudad se coloca arriba a la izquierda y los links están en la parte inferior.

El recorrido sugerido exige entonces navegar de izquierda a derecha en secuencias lógicas y el resultado obtenido se obtiene en el centro.

Municipio de Tlalnepantla de Baz. Portal Muestra:



En el caso de Tlalnepantla, se asiste a menús tanto horizontales como verticales, teniendo el escudo de la misma forma en la parte superior izquierda, hay una gran cantidad de soportes en cualquier posición y para ver los resultados hay que bajar el cursor.

Las nuevas páginas no muestran los resultados en el centro sino que se despliegan ligeramente a la izquierda y a menudo se encuentra con formatos del programa adobe a los que no se le puede cambiar nada.

El recorrido entonces es binario, o se empieza de arriba abajo o va de derecha a izquierda en cuyo caso los resultados están posicionados en el centro ligeramente a la izquierda asemejando más la estructura de un blog.

3.5 Análisis de las categorías plásticas, figurativas, comunicativas y meta comunicativas.

Una vez realizado lo anterior nos encontramos listos para realizar un análisis por niveles que nos arroje resultados concretos sobre el análisis semiótico que se pretende.

Para ello, haremos uso de las pruebas piloto realizadas a estudiantes de estas localidades midiendo procesos de transparencia, búsqueda de trabajo, búsqueda de información histórica – cultural de la región y pago de servicios públicos, tomando los factores de repetición más representativos.

Las variables que se escogieron según se vio los recorridos hechos por los usuarios fueron música, color, escenarios mostrados (donde se hacen referencia a

lugares de la localidad), animaciones (que describe principalmente la incidencia de los banner), y situaciones (que dan a apoyo referencial a lo que se quiere comunicar).

Cabe señalar que se hicieron cuatro análisis de este tipo pues corresponde a los procesos revisados. Una vez dicho lo anterior se tiene que:

Dimensión de Análisis Sociosemótica: (número de clic's asignados) en el proceso de búsqueda de empleo.

	Delegación Azcapotzalco	Municipio de Tlalnepantla
Primer Clic	Se entra a la parte de servicios y trámites	Entrar al portal desde la imagen de una pirámide.
Segundo Clic	Se da clic a un logo que simula trabajo sin ningún resultado	Entra a la página de búsqueda de empleo
Tercer Clic	Se entra a un banner amarillo que dice catálogo de servicios. Se abre una página nueva	Se entra a la parte de solicitante
Cuarto Clic	Se cierra la página anterior.	Se crea una cuenta de empleo.
Quinto Clic	Se va al banner de nuestra misión	Una vez llenados los datos se pueden ver las vacantes
Sexto Clic	Se da clic en el directorio delegacional	
Séptimo Clic	Se abre un PDF	
Octavo Clic	Se selecciona el área de empleo y se toma la decisión de hablar por teléfono	
	Tiempo estimado 4 minutos y no se logró el objetivo.	Tiempo estimado 2 minutos, se utilizan dos páginas web y la música de navidad sigue.

Analizando la ruta se tiene que:

Azcapotzalco Proceso de empleo – Análisis de niveles semióticos.

	Música	Color	Escenarios	Animación	Situaciones
Nivel Plástico	Un sonido por clic	Trazos y líneas suave	Calles iluminadas y limpias	Pista de hielo y zonas verdes	Empresas u gráficas
Nivel Figurativo	Modernidad	Calma y seguridad	Limpieza en Azcapotzalco	Azcapotzalco es parte de la Ciudad de la Esperanza	Crecimiento
Nivel Comunicativo	Aquí se vive a la vanguardia	No hay amenazas al empleo	Las empresas aquí guardan el equilibrio ecológico.	Somos parte de un gran proyecto de gobierno	Existe empleo productivo en Azcapotzalco
Nivel Meta comunicativo	Existe empleo y desarrollo.	Seguridad + empleo en Azcapotzalco	Empleo + ecología	Conseguir empleo es fácil si vives en D.F	Empleo y sustentabilidad

Tlalnepantla Proceso de empleo – Análisis de niveles semióticos.

	Música	Color	Escenarios	Animación	Situaciones
Nivel Plástico	Música de navidad	Trazos y líneas verticales y cuadradas	Empresas aparentemente limpias	Banner con las nuevas obras públicas	Personas trabajando
Nivel Figurativo	Solidaridad	Seguridad	Empleo y ecología	Gobierno trabajado	Existe empleo
Nivel Comunicativo	Hay sentido humano	Hay oferta de empleo	Empresas seguras	Inversión creo empleo	Puedes ser como ellos.
Nivel Meta comunicativo	Están preparados para la navidad	Hay una bolsa de trabajo a la que puede recurrir.	Las empresas en Tlalnepantla están obligadas cuidar el entorno.	En Tlalnepantla se fomenta al mercado interno.	En Tlalnepantla hay oportunidades

Dimensión de Análisis Sociosemiótica: (número de clic´s asignados) en el proceso de transparencia.

	Delegación Azcapotzalco	Municipio de Tlalnepantla
Primer Clic	Un clic para servicios y trámites colocados en el cuadrante superior izquierdo	Saltar el banner (el usuario se entera de una pirámide)
Segundo Clic	Se presiona en la leyenda buscador de trámites	Se liga a la pestaña de transparencia de color naranja colocada en la esquina superior derecha
Tercer Clic	No hay liga de transparencia se regresa a la página anterior. SE ABRE UNA NUEVA PÁGINA Y SE CERRO debido a no encontrar información	En realidad el segundo clic es para llevar a una interface; el tercer clic es para acceder al portal de transparencia (AQUÍ SE ABRE UNA NUEVA VENTANA de manera automática).
Cuarto Clic	Se presiona en la leyenda buscador de servicios APARECE UNA NUEVA PÁGINA	Sirve para consultar los sujetos obligados de la administración municipal para ejercer la solicitud, en la parte que dice solicitudes
Quinto Clic	Se pone el cursor en la esquina superior derecha en la parte de formatos de solicitudes automáticamente se despliega la opción de solicitud de información (SE AHORRAN DOS CLIC´s),	Aparece información irrelevante donde se repite lo del clic anterior
Sexto Clic	Sale un PDF con la solicitud de información y los vínculos electrónicos para enviarla. Es la página del Centro de Servicios de Atención Ciudadana.	Va a un pdf que no es la información deseada, sino información referente al tema en el ámbito municipal. SE ABRE UNA NUEVA VENTANA
		.
Décimo séptimo clic		Selecciono Becas, sale PDF para trámites. NO HAY REFERENCIA SOBRE TRANSPARENCIA ALGUNA SINO LAS CARACTERISTICAS DEL

		PROGRAMA.(ME DESESPERO Y DECIDO LLAMAR POR TELÉFONO)
	Tiempo estimado 6 minutos y se logro el objetivo. Podría decirse que el plano de la expresión de alguna forma cumplió con la parte del plano del contenido.	Tiempo estimado 23 minutos y no hay resultado, pareciera que está orientada a dar con PDF, donde se dan los logros del gobierno municipal pero no se realiza el trámite, la imagen pública no cumple con las funciones asignadas en el proceso de comunicación

Con base a la ruta se tiene que:

Azcapotzalco Proceso de transparencia – Análisis de niveles semióticos.

	Música	Color	Escenarios	Animación	Situaciones
Nivel Plástico	Un sonido por clic	Trazos y líneas suave letras grandes	No hay el fondo es blanco	No hay el fondo es blanco	No hay el fondo es blanco
Nivel Figurativo	Modernidad	Seguridad	---	----	----
Nivel Comunicativo	Seriedad en la transparencia	Es accesible la transparencia	----	----	----
Nivel Meta comunicativo	Eficacia	Cualquier persona puede usar el portal.	---	----	----

Tlalnepantla Proceso de transparencia– Análisis de niveles semióticos.

	Música	Color	Escenarios	Animación	Situaciones
Nivel Plástico	Música de navidad	Trazos y líneas verticales y cuadradas	No hay escenarios	No hay animación	Cabildo trabajando
Nivel Figurativo	Ameno (en un principio)	Es una página transparente	----	----	Discusión de los asuntos municipales
Nivel Comunicativo	Desesperación	Omisión	----	----	No sirve para nada lo que hacen los políticos
Nivel Meta comunicativo	----	----	----	----	No hay transparencia en Tlalnepantla

Dimensión de Análisis Sociosemiótica: (número de clic´s asignados) en el proceso de pago de servicios públicos

	Delegación Azcapotzalco	Municipio de Tlalnepantla
Primer Clic	Un clic para servicios y trámites colocados en el cuadrante superior izquierdo	Entrar al portal desde la imagen de una pirámide.
Segundo Clic	Se presiona en la leyenda buscador de trámites	Entra a la página trámites desde la parte superior derecha
Tercer	No hay liga de transparencia se regresa a la página	Se selecciona la dependencia

Clic	anterior. SE ABRE UNA NUEVA PÁGINA Y SE CERRO debido a no encontrar información	
Cuarto Clic	Se presiona en la leyenda buscador de servicios APARECE UNA NUEVA PÁGINA	Se da clic en la dependencia deseada
Quinto Clic	Se pone el cursor en la esquina superior derecha en la parte de formatos de solicitudes automáticamente se despliega la opción de solicitud de información (SE AHORRAN DOS CLIC´S),	Se escoge un programa de la administración municipal deseado.
Sexto Clic	Sale un PDF con la solicitud de información y los vínculos electrónicos para enviarla. Es la página del Centro de Servicios de Atención Ciudadana.	Se encuentra con el formato de llenado correspondiente. Formato de PDF.
Séptimo Clic	Un clic para servicios y trámites colocados en el cuadrante superior izquierdo	Se selecciona la parte de horarios e información para que se lleve a cabo el mismo.
Octavo Clic	Se presiona en la leyenda buscador de trámites	
	Tiempo estimado 3 minutos y se logro el objetivo.	Tiempo estimado 3 minutos y se logra el objetivo.

Con base a la ruta se tiene que:

Azcapotzalco Proceso de pago de servicios públicos – Análisis de niveles semióticos.

	Música	Color	Escenarios	Animación	Situaciones
Nivel Plástico	Un sonido por clic	Tipografía en color café gris	Personas simulando no hacer trampa	No hay	No hay
Nivel Figurativo	Servicio digital	Procedimiento moderno	Anti corrupción	----	----
Nivel Comunicativo	Pagos electrónicos	Seriedad	Pagos Seguros	----	----
Nivel Meta comunicativo	Transacción exitosa	Confianza en transacciones electrónicas	Eficiencia como e@gobierno	----	-----

Tlalnepantla Proceso de pago de servicios públicos– Análisis de niveles semióticos.

	Música	Color	Escenarios	Animación	Situaciones
Nivel Plástico	Música de navidad	Trazos y líneas verticales y cuadradas	Palomita sobre un trámite	Personas haciendo trámites desde su casa	Persona aprobando la mediad desde su casa
Nivel Figurativo	Buenos deseos	Accesibilidad	Transparencia	Confianza	Veracidad
Nivel Comunicativo	Tranquilidad	Es fácil hacer trámites electrónicos	Hay honestidad para este tipo de trámites	Tu información es confidencial	El sistema nunca se va a caer
Nivel Meta comunicativo	Un pago normal como cualquier otro	Seriedad en la operación	Puedes hacer tu trámite sin problemas	Puedes hacer tu trámite sin caer en desconfianza	Otro ya han realizado el trámite con eficiencia.

Dimensión de Análisis Sociosemiótica: (número de clic´s asignados) en el proceso de búsqueda de información socio – cultural

	Delegación Azcapotzalco	Municipio de Tlalnepantla
Primer Clic	Se va al banner desplegable de la izquierda de noticias y eventos	Se da clic en la pirámide para entrar al portal de Tlalnepantla
Segundo Clic	Se da clic e historia	Se da clic en Escudo y logotipo
Tercer Clic		Se regresa al menú anterior
Cuarto Clic		Se da clic en información general
Quinto Clic		Se da clic en historia.
	Tiempo estimado 11 segundo y se cumple con el objetivo.	Tiempo estimado 35 segundos

Azcapotzalco Proceso de búsqueda de información histórica – cultural. Análisis de niveles semióticos.

	Música	Color	Escenarios	Animación	Situaciones
Nivel Plástico	Un sonido por clic	Imágenes iluminadas con tonos claros	Imágenes presentando conventos, parques y plazas	Invitación a evento cultural	Marcelo Ebrad inaugurando obras culturales
Nivel Figurativo	----	Cultura	Cultura y recreación	Capital en movimiento	El gobernante de la ciudad avala un buen trabajo de la delegación
Nivel Comunicativo	----	Cultura y Orgullo	Invitación para la oferta cultural de Azcapotzalco	Oferta permanente cultural	El gobierno de la ciudad está cerca de ti.
Nivel Meta comunicativo	-----	En Azcapotzalco tenemos raíces	En Azcapotzalco hay tradición.	En Azcapotzalco hay mucha cultura	El gobierno se preocupa por la gente.

Tlalnepantla Proceso de pago búsqueda de información histórica – cultural. Análisis de niveles semióticos.

	Música	Color	Escenarios	Animación	Situaciones
Nivel Plástico	Música de navidad	Trazos y líneas verticales y cuadradas en tonos oscuros	Pirámide, Convento y Plazas	No hay	El presidente municipal en un salón de primaria
Nivel Figurativo	Tradición	Conservación y Tradición	Cultura y tradiciones	-----	Preocupación por la educación

Nivel Comunicativo	Se da valor a las fechas	Respeto a los valores	Tlalnepantla es cultura	-----	En Tlalnepantla la educación y la cultura van de la mano.
Nivel Meta comunicativo	Se celebrará la navidad.	Es un gobierno con valores	La oferta cultural de Tlalnepantla es diversa.	-----	El proyecto cultural en Tlalnepantla es mas educativo que artístico

Una vez realizado este análisis se puede ver que en algunos casos como el de Transparencia en el de Tlalnepantla, no es posible identificar ni el significado ni se cumple con los objetivos de la página de internet.

Por otra parte algo que fue recurrente es que los niveles de las páginas electrónicas de ambos gobiernos, si a caso llegan a tener una incidencia en el nivel figurativo, sin embargo, hay mucha variedad en la función comunicativa y meta comunicativa, de acuerdo a los recorridos, ya que pareciera que hay un punto donde la información tal y como se presenta es lineal y aporta muy poco al proceso de comunicación.

En todo caso, lo que sí es posible observar es el grado de satisfacción que tienen los usuarios si se llega al resultado deseado, esto se puede ver con el tiempo que se emplea en cada proceso, de acuerdo a la metodología de hacer clic.

3.6 Competencia modal y aporte a la imagen pública del gobernante.

Las competencias modales definen con mucho si la imagen cumplió con su cometido o si no lo hizo, de acuerdo a un esquema básico:

Competencia Modal		
Modalidades Virtualizadas	Modalidades Actualizadas	Modalidades Realizadas
Deber Querer	Poder Saber	Ser Hacer

A partir de ahí, se pretende realizar el análisis sobre cómo un gobierno o gobernante se beneficia de una serie de imágenes en internet, ya que por una parte se pone de manifiesto que en términos de virtualización están los elementos puestos en las páginas electrónicas.

La actualización está dada por los elementos de los cibernautas en concordancia con los elementos de las imágenes que como ya se demostró existe concordancia entre ambos.

Finalmente evaluamos una modalidad realizada describiendo los instrumentos de hacer clic, como comprobación sistemática de la teoría.

En ese sentido, los cuatro procesos analizados, tienen referencias a logros del gobierno local, de manera de banners, podcast y links, pero se observo que estos son accedidos, cuando hay un resultado satisfactorio en el proceso.

Dicho de otro modo, es posible alentar la imagen pública del gobierno o gobernante si hay éxito en el proceso de resolución del proceso, pues se alienta la repetición y los banners u otras herramientas van cambiando de forma que estas entran en comunicación con el usuario; a partir de estas prácticas es como se puede incidir una relación favorable con el proyecto político y fomentar una relación de gobierno – ciudadanos.

Por ende, un mal diseño fomento no querer repetir la experiencia y puede ocasionar que un elemento como la música de ser positivo cambie a negativo (caso de transparencia en Tlalnepantla).

Finalmente, estos dispositivos funcionan de manera indirecta, pero pueden ser utilizados directamente tal y como lo utilizan (y llama mucho la atención que lo hagan), los dos gobiernos en el caso de la cultura.

4. RESULTADOS Y CONCLUSIONES

A partir del análisis semiótico anteriormente realizado se puede ver que hay una incidencia muy diferenciada de los usuarios de las páginas web de cada uno de los gobiernos locales analizados, a pesar de que en términos generales tienen un mismo público potencial para el uso de las mismas.

Si analizamos las propuestas teóricas, podríamos desde este punto esgrimir una explicación a partir del estudio de las estructuras en cuanto al llenado de las páginas electrónicas por dichos elementos, además de contemplar el uso de los recorridos obligados, mediante la presentación de clic's como medios de interacción entre la interfaz y el usuario.

Para ello, mientras que en el estudio de las estructuras se partió de un análisis semiótico mucho más teórico, en la parte de evaluación de las páginas señaladas se realizaron 20 formatos de medición con estudiantes de nivel de educación superior tanto de Azcapotzalco (Universidad Tec Milenio) como de Tlalnepantla (Escuela Bancaria Comercial), midiendo cuatro procesos básicos (transparencia, búsqueda de información histórica y cultural de la región, búsqueda de empleo, y pago de servicios públicos).

Lo anterior nos permitió definir criterios generalizables de los recorridos de las páginas en los cuatro procesos mencionados y ver en cada uno de ellos, la forma en que abonan estas imágenes públicas electrónicas, al capital político del gobierno local y por ende a su gobernante, pues cada interacción (clic) posee contenido político para informar al usuario de actividades complementarias.

En ese sentido, el elemento principal buscado en ambos casos fue la eficiencia en el proceso de interacción (que después de un recorrido se llegara al resultado deseado) o dicho en otras palabras que el instrumento llegara a una imagen deseada en donde el usuario se sintiera satisfecho y confinado a repetir la experiencia.

Así pues, realizando un análisis de la estructura se partió de la contrastación de un corpus en donde se incluyeron otras páginas web de ocho gobiernos locales (cuatro gobiernos del Partido Acción Nacional y cuatro gobiernos del Partido de la Revolución Democrática), comparables con la dinámica urbana y socio - demográfica tanto de Azcapotzalco como de Tlalnepantla, con la finalidad de contrastar las repeticiones en el diseño de las mismas y analizar la estructura inmanente de ambas.

De lo anterior se puede considerarse que la página de Tlalnepantla contiene elementos tanto plásticos (trazos y colores azules y naranjas como el escudo del PAN), figurativos (trabajo, elementos de estabilidad, modernidad, cultura) y comunicativos (legitimidad y continuidad del gobierno) que apoyan las acciones del gobierno federal, mientras que la página de Azcapotzalco contiene los mismos elementos plásticos (amarillo, blanco, tonos de grises más a la imagen del PRD), figurativos (elementos culturales, elementos de ayuda a la ciudadanía, apoyo social), y comunicativos (gobierno alternativo con conciencia social), que dan sentido a una idea de que es necesario tener otro tipo de gobierno como el de dicha delegación.

Así pues mientras que en el caso de Azcapotzalco el diseño de su página de internet de su gobierno local, está orientado hacia colores claros y estructuras muy simples (textos lineales y banners con links a otra páginas electrónicas) en cuanto a su presentación y recorrido, Tlalnepantla le apuesta a lo contrario, tonos fuertes y saturación de la información donde se incluyen una diversidad de elementos (chats, foros de discusión, videos, banners, podcast, links a otras páginas, etc.).

Lo anterior es clave en la definición de los recorridos de los usuarios ya que para los cuatro procesos analizados se tiene que:

Proceso de Transparencia:

Azcapotzalco: se tiene nivel de recorrido bajo y eficiente para llegar a la imagen esperada, mientras que los abonos a la imagen pública del gobierno son realizados a manera de banner de las actividades culturales y los logros del alcalde en esta estancia gubernamental. Se puede decir que el usuario siente un nivel de satisfacción y que el valor de la imagen pública de azcapotzalco apoya la búsqueda.

Tlalnepantla: se tienen un recorrido muy alto y confuso y en cualquiera de las partes que componen el mismo, hay referencias gráficas y textuales a la normatividad municipal y a las actividades y logros de este gobierno, pero no se logra el objetivo de la página web para este procedimiento, se puede decir que se abusa de la imagen pública y el usuario termina rechazando la propuesta comunicativa, la imagen agradable se vuelve desagradable en este caso.

Búsqueda de Empleo:

Azcapotzalco: se carece de una llegada la imagen deseada pero se tienen referencias de cómo llegar a la información de manera presencial, podría decirse

que se cumple parcialmente con el objetivo, aunque no se abona demasiado a la imagen pública del gobierno en turno.

Tlalnepantla: se consigue la información relativamente rápido y se abona positivamente a la imagen pública, pues existen referencias a los empleos colocados de manera estadística, contacto con empresas, logros del gobierno en esta materia, ferias del empleo, entre otros factores.

Búsqueda de información Histórica – Cultural de la región:

Azcapotzalco: se tiene un recorrido sumamente bajo para llegar a la imagen deseada, pero se puede decir que en contraparte que los abonos a la imagen público son reducidos en tamaño y expresión, ya que no hay referencias a las acciones o logros del gobierno, aquí se puede decir que la imagen pública no necesariamente fortalece la búsqueda deseada.

Tlalnepantla: se tiene un recorrido bajo para obtener la información, y se siguen teniendo soportes de forma de links para acceder a los logros del gobierno municipal, la imagen pública fortalece el objetivo de búsqueda.

Pago de servicios públicos:

Azcapotzalco: se tiene un recorrido bajo y eficiente, además de que se cumplen con el objetivo previsto, mientras que la imagen pública describe elementos de actuación del gobierno en turno como ligas al segundo informe de gobierno.

Tlalnepantla: al igual se Azcapotzalco se tiene un recorrido bajo y eficiente, los soportes de imagen pública son más bien culturales y siguen teniendo descripciones hacia los elementos musicales.

Haciendo un recuento de los resultados tenemos que:

	Azcapotzalco			Tlalnepantla		
	Eficacia en el resultado (tiempo e imagen esperada)	Referencia a las acciones de gobierno en la ruta	Resultado	Eficacia en el resultado (tiempo e imagen esperada)	Referencia a las acciones de gobierno en la ruta	Resultado
Transparencia	√	√	√	X	√	X
Empleo	X	√	X	√	√	√
Pagos	√	√	√	√	√	√
Información Socio Cultural	√	√	√	√	√	√

Del cuadro anterior, podemos decir como primera conclusión que el internet puede ser un medio para abonar a la imagen público de un gobierno o gobernante de manera indirecta y estando en funciones mediante poner al conocimiento de la ciudadanía la consecución de sus logros y resultados aunado a la posibilidad de conseguir la imagen deseada dentro de la página de internet.

En ese sentido, el análisis semiótico realizado nos permite afirmar que en aquellos procesos donde se guarda un recorrido relativamente rápido y amigable del proceso a buscar, el usuario estará alentado por los soportes de la misma página electrónica que abonan a la imagen pública del gobierno o gobernante.

En ese sentido, teniendo como objetivo la eficacia en llegar al resultado deseado, es decir llegar a lo que la página fue diseñada, puede ser un aliciente muy poderoso para que a partir de ahí, se elaboren todo tipo de apoyos para alentar la imagen pública de una idea política, por lo que en esencia, la recomendación principal es guardar cierto equilibrio con este tipo de soportes y concentrarse en la consecución del objetivo de la página web en los procesos específicos.

En ese sentido, pareciera que para el tipo de usuarios que se seleccionaron en este análisis, resulta más importante la simplicidad en el diseño de las páginas electrónicas, pues esto define su grado de amigabilidad y la posibilidad de ponerse en contacto con los elementos que abonen a la imagen pública del gobierno o del gobernante, (esto es importante pues ahí donde se cumple nuestra hipótesis inicial) lo que implicaría relaciones de repetición y aliento para visitar de nueva cuenta la página web y crear posturas positivas, lo cual como se vio es también inversamente proporcional.

De esta forma es como la semiótica de las interacción digitales puede contribuir al análisis de la imagen pública desde el estudio de las páginas de internet en ambientes específicos, aunque como se pudo ver se trata de un acercamiento que se enfocó más en jóvenes universitarios, un análisis con mayor impacto incluiría más procesos y la contemplación de más usuarios potenciales, lo cual representa una motivación para seguir analizando el tema y realizar investigaciones más profundas al respecto.

5. FUENTES.

- Asociación Mexicana de Internet, AMIPCI AC, (2008), *Estudio AMIPCI de nuevas tecnologías de internet en México 2008*, Asociación Mexicana de Internet, México, (versión electrónica).
- Datos del Webmaster de la Delegación Azcapotzalco (2008), Delegación Azcapotzalco.
- Eco, Umberto, (1995), *Tratado de Semiótica General*, Quinta Edición, Editortial Lumen Barcelona.
- Encuesta de Medios de Comunicación en Tlalnepantla de Baz (2008), H, Ayuntamiento de Tlalnepantla de Baz.
- Floch Jean-Marie, (1991), *Semiótica, Marketing y Comunicación*, Bajo los Signos las estrategias, Barcelona, Paídos Comunicación pp. 22-36.
- García, Martha, (2007), *Análisis Semiótico de cinco medios alternativos en la web*, México, EGAP, ITESM, Campus Ciudad de México.
- Lamizet, Bernar, (2003), “Semiótica de lo Político” en Gimate Welsh Adrián (Coord.), *La comunicación política. Transformaciones del espacio público*, Revista Designis No. 2, Barcelona, Gedisa, pp. 97- 107.
- Moreno Isidro, (2002), *Musas y nuevas tecnologías. El relato hipermedia*, Paídos.
- Moreno Isidro, (2003), “Iconos Hipermedia, la llave interactiva”, en *Icono 14*, No. 1.
- Scolari Carlos, (2003a) *Hacer clic: hacia una sociosemiótica de las interacciones digitales*, Gedisa, 254 pp.
- Scolari Carlos, (2003b) “La Sintaxis Interactiva. Aportes de la Semiótica a Una Teoría de la Interacción Social” en *Razón y Palabra*, ITESM CEM, octubre – noviembre.
- Sonesson, Gorän, (2003) “La iconicidad en un marco ecológico” en *Iconismo el Sentido de las Imágenes*, Gedisa.