

Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador  
Departamento de Estudios Internacionales y Comunicación  
Convocatoria 2014-2016

Tesis para obtener el título de maestría en Comunicación con Mención en Opinión Pública

Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la  
Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada  
mediante el uso de medios electrónicos

José Inti Quimbo Lema

Asesora: Palmira Chavero

Lectores: Álvaro V. Ramírez Alujas y Francisco Javier Moreno Gálvez

Quito, octubre de 2017

## **Dedicatoria**

A mis padres y hermanas, por ser el ejemplo constante de una superación basada en el conocimiento y la razón. Por siempre haber transmitido sus consejos, valores, y motivación constante, que hasta el día de hoy, me han permitido impulsar mi formación profesional sin dudas ni miedos.

## **Epígrafe**

“En los tiempos actuales la ciudadanía en la red podrá seguir su rumbo normal, siempre y cuando entienda que la llegada de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, no se presentan como herramientas ni positivas, ni negativas, ni neutras; quien no lo sepa ya, lo aprenderá de manera inoportuna”.

Inti Quimbo Lema

## Tabla de contenidos

Dedicatoria.....	II
Epígrafe.....	III
Tabla de contenidos.....	IV
Lista de Tablas.....	V
Lista de Figuras.....	VI
Declaración de cesión de derechos de publicación de la tesis.....	VII
Resumen.....	VIII
Agradecimientos.....	IX
Introducción.....	1
De dónde surge la investigación.....	2
Problemática de la investigación.....	11
Objetivos de la investigación.....	13
Delimitación del campo.....	14
Enfoque metodológico.....	15
Orden de la investigación.....	19
Capítulo 1.....	21
La participación ciudadana.....	21
1.1 La participación ciudadana en las teorías de la democracia, en la administración pública y en el nuevo paradigma tecnológico.....	21
1.1.1 Definición de Participación Ciudadana desde la perspectiva de las Teorías de la Democracia.....	21
1.1.2 La función de la Participación Ciudadana en la Administración Pública.....	22
1.1.3 La Participación Ciudadana dentro del nuevo paradigma tecnológico.....	28
Capítulo 2.....	31
Las TIC en la sociedad de la información.....	31
2.1. Las potencialidades de las TIC en la sociedad de la información.....	31
2.2. Ventajas y desventajas de las TIC en el gobierno y la Administración Pública.....	36
2.3. La teoría desplegada del Gobierno electrónico en cuatro tipos ideales.....	41
2.4. Formas, ámbitos, niveles e intensidad de participación ciudadana a través de los medios electrónicos.....	47
Capítulo 3.....	56
Análisis Cualitativo.....	56
3.1 Participación ciudadana y Gobierno Electrónico en Ecuador.....	56
Conclusiones.....	82
Anexos.....	89
Lista de siglas y acrónimos.....	92
Lista de referencias.....	93

## **Lista de Tablas**

Tabla 1. Países con un alto nivel de desarrollo del gobierno electrónico .....	3
Tabla 2. Principales Instituciones en el gobierno electrónico y la sociedad de la información	5
Tabla 3. Motivaciones de los países para aplicar el gobierno electrónico.....	6
Tabla 4. Características que se evalúan en relación con la participación electrónica.....	16
Tabla 5. Operacionalización de variables .....	18
Tabla 6. Población de la investigación .....	18
Tabla 7. Formas de participación ciudadana.....	49
Tabla 8. Información presentada por la Asamblea Nacional a la ciudadanía.....	57
Tabla 9. Nivel de participación consultiva .....	64
Tabla 10. Síntesis de los resultados obtenidos en la investigación.....	80

## **Lista de Figuras**

Figura 1. Visitantes más frecuentes del sitio web de la Asamblea Nacional.....	66
Figura 2. Ventana de presenta tu propuesta que oferta el sitio web de la Asamblea.....	68
Figura 3. Fan page Facebook de la Asamblea Nacional.....	71
Figura 4. Cuenta de Twitter de la Asamblea Nacional.....	72

## **Declaración de cesión de derechos de publicación de la tesis**

Yo, José Inti Quimbo Lema, autor de la tesis titulada “Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos”, declaro que la obra es de mi exclusiva autoría, que la he elaborado para obtener el título de maestría en Comunicación con Mención en Opinión Pública concedido por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, FLACSO Ecuador.

Cedo a la FLACSO Ecuador los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, bajo la licencia Creative Commons 3.0 Ecuador (CC BY – NC – ND 3.0 EC), para que esta universidad la publique en su repositorio institucional, siempre y cuando el objetivo no sea obtener un beneficio económico.

Quito, octubre 2017



---

José Inti Quimbo Lema

## **Resumen**

La presente investigación analiza las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos, para lo cual se aplicó un análisis de contenido sobre la información presentada por los distintos medios electrónicos manejados por esta entidad, a más de la realización de entrevistas a informantes, y un grupo focal integrado por seis personas seleccionadas bajo el criterio del investigador.

Los resultados encontrados permiten establecer que la implementación del modelo de gobierno electrónico permite que la ciudadanía tenga acceso a la información entregada por la Asamblea Nacional del Ecuador; sin embargo el nivel de participación lograda se remite únicamente al consultivo, puesto que los medios electrónicos utilizados por la entidad, imposibilitan un mayor grado de interacción entre las personas y las decisiones que se llevan a cabo en materia de administración pública en el país, provocando que la ciudadanía únicamente consulte la información transmitida a través de estas herramientas digitales, sin tener una mayor interacción con la misma.

Por esta razón y debido a las condiciones técnicas de recursos como el sitio web, la radio online, las redes sociales como Facebook y Twitter que posee la Asamblea Nacional, es importante establecer mecanismos mediante los cuales las personas puedan interactuar de manera permanente acerca de las decisiones llevadas a cabo por dicha entidad, ya que es posible implementar chats interactivos, foros de consulta, buzón de sugerencias, que permitan que las personas participen de las decisiones y cambios que se están llevando a cabo en el país, en materia de administración y gestión pública.

**Descriptor:** Participación ciudadana, Gobierno electrónico, Medios electrónicos, Democracia.

## **Agradecimientos**

La presente investigación representa una sistematización de conocimientos asesorado por grandes profesionales, entre ellos: Palmira Chavero, Álvaro Ramírez Alujas, y Francisco Javier Moreno Gálvez. A todos ellos, mi más profundo y sincero agradecimiento en la construcción del documento académico, por la orientación, seguimiento y supervisión continúa, pero sobre todo por la motivación y el apoyo a lo largo de la carrera.

## **Introducción**

La participación ciudadana es una de las herramientas democráticas que influye en las decisiones que las instituciones estatales llevan a cabo en materia de administración y gestión pública, ya que a través de la misma, las personas que habitan un país pueden debatir acerca de los cambios que se pretenden generar en distintos ámbitos de su vida como la educación, salud, alimentación, cultura, entre otros.

Con relación a este concepto, en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana, que fue aprobada en el 2009 por el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo se establece a la participación de la ciudadanía en la gestión pública como el proceso de construcción social de políticas públicas, que dando respuesta a los intereses y necesidades de las sociedades y sus habitantes es responsable del establecimiento de “derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, y los derechos de las organizaciones o grupos en que se integran, así como los de las comunidades y pueblos indígenas” (pág. 4).

Por esta razón y debido a la importancia que desempeña la participación ciudadana son importantes las políticas y herramientas establecidas por los gobiernos, a fin de generar una verdadera participación por parte de la ciudadanía, para lo cual herramientas como las nuevas tecnologías de información y comunicación se constituyen como canales informativos que contribuyen a la transmisión del conocimiento entre las entidades públicas y la ciudadanía sobre los distintos procesos que se llevan a cabo en materia de administración pública.

Precisamente en torno a este aspecto, Ecuador es uno de los países que ha decidido hacer uso de la tecnología para fortalecer la participación ciudadana de sus habitantes para lo cual varias de sus instituciones, como la misma Asamblea Nacional, han implementado el modelo de gobierno electrónico, con el objetivo de facilitar la entrega de información a sus ciudadanos mediante recursos como sitios web, redes sociales y toda clase de recursos electrónicos.

Sin embargo desde la perspectiva de autores como Araya y Porrúa (2004), para que se genere una verdadera participación ciudadana es necesario que se cumplan tres niveles a través de los medios electrónicos: consultivo, resolutivo y deliberativo, ya que no solo se trata de que las entidades públicas transmitan información a sus ciudadanos, sino que es necesario que estos reflexionen y discutan respecto a los contenidos que han adquirido, y que a futuro les permitirán ser parte de las decisiones que se producirán en torno a materia de gestión y administración pública.

Por lo referido, a lo largo de esta investigación se establecen las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos, para lo cual se ha recurrido a un modelo de investigación cualitativa, que a través de la aplicación de entrevistas, la realización de un grupo focal y el análisis de información de las herramientas digitales usadas por dicha entidad, permitió establecer el tipo de participación desarrollado entre ambas partes, tomando en cuenta sus aciertos y desaciertos en cuanto al fortalecimiento de un verdadero modelo de gobierno democrático.

### **De dónde surge la investigación**

Para comprender las posibilidades que las plataformas tecnológicas públicas o privadas generan en los diferentes niveles de administración y gestión pública, es importante tomar en consideración aquellos factores que son parte del surgimiento de las iniciativas de gobierno electrónico, así como las formas de aplicación y utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación por parte de quienes integran la sociedad.

Por esta razón, en este capítulo se establece una contextualización acerca de la aplicación del eGov que se ha llevado a cabo en el contexto latinoamericano, así como en el Ecuador, para lo cual se recurre a distintas investigaciones desarrolladas al respecto, así como distintas normativas que se encargan de controlar y garantizar una adecuada aplicación de las TIC dentro de la gestión administrativa pública.

### **Antecedentes del eGov en América Latina**

Resulta innegable el enorme interés por optimizar las diversas prácticas de implementación de las TIC en los gobiernos del mundo entero, incluyendo América Latina, así como el

interés por reconocer los resultados de dichas prácticas, sobre todo cuando se observa en estas herramientas distintas potencialidades, no solo de carácter tecnológico, sino también de carácter social, entre las que se destacan la potencialidad de aumentar la participación de los ciudadanos, a través de la integración y apropiación de canales electrónicos de información, consulta y de toma de decisión.

Desde este principio, los estudios sobre participación ciudadana electrónica en sus diferentes niveles, respecto al aparato gubernamental, se han centrado en analizar el desarrollo y uso de dichos medios digitales, así como las principales dificultades que se generan en torno a este fenómeno social, tanto por parte de los gobiernos como de los ciudadanos.

Por ello y para empezar se debe señalar que uno de los estudios actuales realizados al respecto corresponde al denominado “United Nations E - Government Survey 2016” desarrollado por la (Organización de las Naciones Unidas 2016), en el cual se establece el índice de desarrollo de gobierno electrónico (EGDI) y el de participación electrónica (EPI), en base a la necesidad de obtener una visión del desarrollo, prácticas y cambios en la administración electrónica de los gobiernos nacionales, y una visión de la pertinencia de los canales digitales que son presentados como mecanismos para la participación de los ciudadanos.

Entre los puntos más importantes del estudio desarrollado en los 193 países miembros de las Naciones Unidas, se puede observar que Estados Unidos y Canadá son los países que poseen un nivel muy alto en cuanto al desarrollo de un gobierno electrónico, mientras que Uruguay, Argentina y Chile se posicionan con un alto nivel, tal como puede observarse en la siguiente tabla.

Tabla 1. Países con un alto nivel de desarrollo del gobierno electrónico

<b>DIEZ MEJORES PAÍSES EN GOBIERNO ELECTRÓNICO DE AMÉRICA</b>		
<b>País</b>	<b>Nivel - EGDI</b>	<b>Rank 2016</b>
E.E.U.U.	Muy Alto	12

Canadá	Muy Alto	14
Uruguay	Alto	34
Argentina	Alto	41
Chile	Alto	42
Brasil	Alto	51
Costa Rica	Alto	53
Barbados	Alto	54
Colombia	Alto	57
México	Alto	59

**Fuente:** (United Nations E - Government Survey 2016 2016, 114)

Estos resultados reflejan efectivamente que Estados Unidos y Canadá se consolidan como líderes en cuanto al uso del gobierno electrónico como parte de sus herramientas de gestión y desarrollo social, mientras que en el caso de América del Sur, Uruguay, Argentina y Chile se establecen como los países con mayor uso del eGov, situación que se debe a la implementación de agendas digitales a través de las cuales se apoyan las políticas de administración establecidas por los gobiernos, así como el fortalecimiento de ciudades inteligentes, donde la tecnología es parte importante a la hora de transmitir información hacia sus ciudadanos(as) (United Nations E - Government Survey 2016 2016, 114).

En este sentido cabe señalar que un aporte teórico importante desarrollado al respecto corresponde a la publicación “America Latina Puntogob, casos y tendencias en gobierno electrónico”, donde sus distintos autores establecen que el uso de las TIC se constituyen como una de las formas a través de las cuales se pretende brindar información a los ciudadanos (as) respecto a la gestión y administración desarrollada en el sector público, para lo cual se establecen algunos parámetros en cuanto al manejo de esta clase de recurso.

En la siguiente tabla se puede observar la manera en que los países en América Latina hacen uso del gobierno electrónico, además de las distintas instituciones estatales donde se localiza esta herramienta y por supuesto los mecanismos de participación de los ciudadanos(as) en torno a los mismos:

Tabla 2. Principales Instituciones en el gobierno electrónico y la sociedad de la información

<b>País</b>	<b>Institución clave en e-Gov (localización)</b>	<b>Iniciativa en “Sociedad de la Información” (localización)</b>
<b>Brasil</b>	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), Ministerio de Planejamento	Programa Sociedade da Informação, Ministerio da Ciencia e Tecnologia
<b>Chile</b>	Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME), Ministerio Secretaria General de la Presidencia	Comité Intergubernamental de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (Comité NTIC)
<b>Costa Rica</b>	Presidencia de la República. Ministerio de Ciencia y Tecnologia	Ministerio de Ciencia y Tecnologia
<b>México</b>	Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental (OPIG)	Programa e-México, Secretaría de Comunicaciones y Transportes
<b>Perú</b>	Proyecto de Gobierno Electrónico de la Secretaría de Gestión Pública, Presidencia del Consejo de Ministros (PCM)	Plan de Sociedad de la Información, Consejo de Ciencia y Tecnologia (CONCYTEC), Ministerio de Educación
<b>Ecuador</b>	Plan Nacional de Gobierno Electrónico	Secretaría Nacional de la Administración Pública, Subsecretaría de Gobierno Electrónico
<b>República Dominicana</b>	Comisión e-gobierno, Comisión Nacional de la Sociedad de la Información / Unidad Dominicana Digital (UDD), Presidencia	Comisión Nacional de la Sociedad de la Información / Unidad Dominicana Digital (UDD), Presidencia
<b>Uruguay</b>	Comité Ejecutivo para la Reforma del Estado (CEPRE) Oficina de Plantación y Presupuesto, Presidencia de la República	Uruguay en Red, Comité Nacional para la Sociedad de la Información (CNSI), Presidencia de la República
<b>Venezuela</b>	Comisión Presidencial para la Transformación y Consolidación	Centro Nacional de Tecnologías de Información (CNTI), Ministerio de Ciencia y Tecnologia

	del Estado, Ministerio de Planificación y Desarrollo	
--	--	--

Fuente: (Reilly 2004, 74)

De esta manera como se puede apreciar en esta tabla, en los países latinoamericanos es común la presencia de agencias gubernamentales que se han responsabilizado de manejar la agenda nacional del gobierno electrónico, que además se desarrolla en dependencia directa con la presidencia de cada nación, o con una institución cercana como el Ministerio de Planeamiento, vinculándose con una oficina de modernización del o gestión del sector público (Reilly 2004, 73).

Cabe señalar además que en el contexto latinoamericano, el desarrollo del gobierno electrónico se caracteriza por el uso de redes, sobre todo la de Internet para la ejecución de distintas actividades gubernamentales, estableciendo un alto grado de importancia a la información y las comunicaciones que se generan en materia de administración pública, así como la generación de nuevos proyectos que permiten diseñar nuevas estrategias de e-gobierno con el objetivo de fortalecer la interacción con sus ciudadanos (as) (Reilly 2004, 80).

Sin embargo, un aspecto clave que condiciona el surgimiento del eGov corresponde a las razones que han provocado su aplicación dentro de la gestión desarrollada por cada Estado tal como se pueden observar en la siguiente tabla.

Tabla 3. Motivaciones de los países para aplicar el gobierno electrónico

<b>Tipos de motivaciones</b>	<b>Justificación</b>
<b>Políticas</b>	Como las promesas desarrolladas dentro de una campaña electoral o prestigio político.
<b>Económicas</b>	Relacionado con el nivel de competitividad económica que cada país enfrenta internacionalmente, su interés de participar en inversiones, así como aquellas presiones que se generan a causa de emprendimientos desarrollados con instituciones privadas.

<b>Sociedad de la información</b>	Surge como interés de enfrentar la brecha digital, o la promoción de una sociedad basada en el conocimiento, impulsando una participación en la revolución informática.
<b>Gestión de la Administración Pública</b>	Se incluyen intereses como la modernización del Estado, transformación gubernamental, coordinación de la infraestructura de TI, eficiencia gubernamental, gestión de la relación con los clientes (CRM – customer relations management), economías de escala (EDE) en gobiernos extensos, estandarización de las operaciones de gobierno, e implementación de controles administrativos.
<b>Promesas</b>	Incluyen ideas como buen gobierno, anticorrupción, gobierno centrado en el ciudadano; uso de TIC para promover o facilitar agendas tales como descentralización; uso de TIC para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos o facilitar el crecimiento y la distribución equitativa; cambio en la cultura de gobierno o valores nuevos en el servicio público y hacer que los ciudadanos tengan más confianza en sus gobiernos.
<b>Relaciones Internacionales</b>	Las presiones también provienen de las propias relaciones internacionales. Dichos impulsos aparecen en la forma de eventos internacionales (los cuales ponen a los distintos países en comparación unos con otros), estudios de referencia (benchmarking) y las agendas de las agencias internacionales.

**Fuente:** (Reilly 2004, 84 - 85).

De esta manera como se puede contemplar, existen varias razones que han generado que las naciones establezcan al gobierno electrónico como una de las herramientas claves dentro de su administración pública, pues no solo les permiten brindar información a la ciudadanía, sino que además son un instrumento para fortalecer su imagen y gestión tanto a nivel nacional como internacional, tal como ocurre en el caso de Ecuador, que se detalla en el siguiente acápite.

## **El eGov en Ecuador**

En el caso del contexto ecuatoriano se debe señalar que a través del establecimiento del Plan Nacional del Buen Vivir (2017) y el Objetivo 7 que busca incentivar una sociedad participativa con un Estado cercano al servicio de la Ciudadanía, el uso de las tecnologías de comunicación e información se constituye como uno de los mecanismos a partir de los cuales se puede fortalecer el empoderamiento de las personas de una manera activa, construyendo un verdadero proceso de participación social, “hasta los niveles de poder político-, así como la apropiación de sus formas organizativas al respecto de sus derechos y obligaciones como pautas fundamentales para su ejercicio político, su participación activa en los procesos de deliberación pública” (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo 2017, 88).

De esta manera, Ecuador se constituye en uno de los países que también ha implementado el gobierno electrónico como una de sus herramientas dentro de su gestión administrativa, para lo cual en el 2014 se presentó el Plan Nacional de Gobierno Electrónico, vinculado a la Función Ejecutiva, cuya misión es “ejecutar un modelo sostenible e inclusivo de Gobierno Electrónico que considere aspectos políticos, sociales y ambientales, con la finalidad de consolidar un Gobierno cercano, abierto, eficiente y eficaz” (Plan Nacional del Gobierno Electrónico 2014, 27).

En este sentido, el Plan Nacional de Gobierno Electrónico proclama a la participación ciudadana como figura principal de la democracia y dispone al “Gobierno Electrónico como un paso hacia otras formas de democracia” (Secretaría Nacional de la Administración Pública 2014, 131), a través de la apertura de canales de participación, interacción y colaboración con el ciudadano, esclareciendo que dichos canales no serán “procesos lineales, ni sistemas de empoderamiento institucional, sino procesos cíclicos retroalimentados y mejorados, de forma continua, a través de modelos participativos, interactivos y colaborativos, en beneficio de los ciudadanos, y su derecho de decidir” (Secretaría Nacional de la Administración Pública 2014, 131).

De esta manera, la intención del gobierno ecuatoriano de implementar las tecnologías de la información y comunicación, en específico de su modelo de gobierno electrónico dentro de los organismos gubernamentales, se ha sustentado principalmente en base a la necesidad de

modernizar el Estado, optimizar los servicios institucionales, y promover la participación ciudadana a través del uso de las TIC para así alcanzar la sociedad de la información.

Es así que en el país se ha establecido un modelo de gobierno a través del cual se pretende generar una mayor interacción entre el gobierno, la ciudadanía, el sector productivo y los servidores públicos, gracias a la implementación de las TIC, que garantizan el acceso a la información relacionada con la gestión desarrollada en todo el territorio ecuatoriano.

Por ello se debe puntualizar que el Plan Nacional de Gobierno Electrónico también busca consolidar una mayor participación ciudadana hacia las decisiones llevadas a cabo en el territorio nacional, tal como lo establecen varios cuerpos legales desarrollados en el país como el Código de la Democracia (2012), en donde se establece la necesidad de fortalecer los derechos políticos de los ciudadanos, a través de su interacción en asuntos públicos, para lo cual pueden consultar y presentar proyectos, exigir rendición de cuentas y transparencia en la información recibida, ya sea a nivel personal o institucional.

Además gracias a la formulación de la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP), publicada en el 2004, los ciudadanos tienen derecho a acceder a las fuentes de información del sector público, fomentando su interacción en la toma de decisiones respecto al futuro del país, permitiéndoles ser parte del proceso de fiscalización de la administración y recursos públicos, para lo cual el uso de las TIC se constituye como una de las principales herramientas para llevar a cabo dicho proceso.

Precisamente por lo referido se debe hacer hincapié que otra de las acciones desarrolladas en Ecuador corresponde a la formulación de la Ley Orgánica de Participación Ciudadana, publicada en el 2009, a través de la cual se establece la interacción de los ciudadanos con el Estado como una práctica fundamental para garantizar la democracia, tal como se formula en los artículos 1, 2 y 3 que refieren que:

**Art. 1. Objeto.**- La presente Ley tiene por objeto propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícitas, de manera protagónica, en la toma de decisiones que

corresponda, la organización colectiva autónoma y la vigencia de las formas de gestión pública con el concurso de la ciudadanía; instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad, para el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos; fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; y, sentar las bases para el funcionamiento de la democracia participativa, así como, de las iniciativas de rendición de cuentas y control social.

**Art. 2. Ámbito.** La presente Ley tiene aplicación obligatoria para todas las personas en el territorio ecuatoriano; las ecuatorianas y los ecuatorianos en el exterior; las instituciones públicas y las privadas que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público.

Son sujetos de derechos de participación ciudadana todas las personas en el territorio ecuatoriano, las ecuatorianas y los ecuatorianos en el exterior, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícita, que puedan promover libremente las personas en el Ecuador o las ecuatorianas o ecuatorianos en el exterior.

**Art. 3. Objetivos.** Esta Ley incentiva el conjunto de dinámicas de organización, participación y control social que la sociedad emprenda por su libre iniciativa para resolver sus problemas e incidir en la gestión de las cuestiones que atañen al interés común para, de esta forma, procurar la vigencia de sus derechos y el ejercicio de la soberanía popular. (Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social 2009, 3 - 4)

Además en dicha Ley, a través de los artículos 47, 48, 49, 50 y 51, incluidos en el Título VI de la Participación ciudadana en los diferentes niveles de gobierno, se formula que el acceso de los ciudadanos a la información debe llevarse a cabo en los diferentes niveles de gobierno y espacios de interacción entre la sociedad y el Estado, con la finalidad de que la ciudadanía pueda obtener argumentos y respaldar su control social, su exigencia de derechos y de rendición de cuentas de la gestión pública.

Mediante esta ley se respaldan las distintas iniciativas participativas de la ciudadanía dentro de la elaboración y ejecución de políticas públicas, por medio de la implementación de mecanismos efectivos que lo permitan, sobre todo si se considera que esta normativa

concibe a la interacción de la ciudadanía y a su empoderamiento, como el resultado de los procesos de participación individual y colectiva dentro del territorio nacional.

Sin embargo es importante puntualizar que pese a que el gobierno electrónico se constituye como una iniciativa generada por el mismo Estado, no necesariamente se cumplen los tres niveles de intensidad en relación a la participación ciudadana (consultivo, resolutivo y deliberativo) tal como se expone en el análisis realizado en esta investigación, en torno a las tecnologías de información y comunicación utilizadas por la Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador para fomentar la interacción con la ciudadanía que integra la nación.

### **Problemática de la investigación**

El surgimiento de las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación ha supuesto todo un conjunto de transformaciones en distintos ámbitos de la sociedad, incluyendo el contexto político y administrativo. En este sentido, la participación ciudadana es uno de los elementos que en la actualidad ha experimentado una serie de cambios, gracias a la presencia de la tecnología, pues debido al surgimiento de plataformas web y otras herramientas como las redes sociales, los gobiernos pueden entregar información a la ciudadanía de una manera más inmediata, rompiendo barreras de tiempo y espacio.

En este sentido cabe señalar que la participación ciudadana se establece como una categoría que no solo implica que las personas puedan acceder a la información, sino que por el contrario puedan interactuar con la misma y ser parte de las decisiones que las distintas instituciones del Estado llevan a cabo tanto en materia de administración pública como de desarrollo social, que de manera directa o indirecta influyen sobre su calidad de vida.

Respecto a ello, (Araya & Porrúa, 2004) sostienen que la participación ciudadana se lleva a cabo de forma consultiva, resolutiva y deliberativa, siendo el último nivel el más importante, puesto que la ciudadanía al consultar y acceder a la información, establece una verdadera interacción que le permite ser partícipe acerca de las decisiones que se toman en todo el territorio y que son de su interés a nivel individual o colectivo.

Sin embargo, los niveles resolutivo y deliberativo de la participación ciudadana no siempre se cumplen debido a que la mayoría de instituciones gubernamentales solo se remiten a presentar información a la ciudadanía a través de herramientas tecnológicas como las plataformas web o redes sociales, sin generar una verdadera interacción o discusión respecto a la misma, provocando que las personas se conviertan en entes pasivos que no son parte de la vida pública y política de su país.

Inclusive muchos países como el Ecuador, han adoptado herramientas novedosas como el modelo de gobierno electrónico, que a más de establecer políticas de transparencia y acceso a la información pública, pretende fortalecer el nivel de participación ciudadana, para lo cual el uso de recursos como plataformas web y redes sociales se constituyen como los instrumentos a través de los cuales la ciudadanía puede acceder a las decisiones que las entidades gubernamentales ejecutan en cuanto a materia de administración pública.

Precisamente ese es el contexto que se analiza en esta investigación para lo cual se toma como estudio de caso al modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, sobre todo si se toma en consideración que se trata de un poder gubernamental que está obligado a través de la Ley Orgánica establecida desde la Función Legislativa, a promover la participación efectiva de la ciudadanía con dicha entidad mediante diversos mecanismos como la recepción de sugerencias y observaciones, foros de consulta, entre otros, a fin de promover, canalizar y facilitar la participación social en torno a su gestión.

De esta manera el objeto de estudio de esta investigación lo constituye el modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, así como el nivel de participación ciudadana logrado en torno a esta entidad, para lo cual se han analizado las herramientas tecnológicas que se pone a disposición a la población civil con el objetivo de que puedan acceder a la información e interactuar con la misma. Por esta razón, el período seleccionado para el análisis de la información publicada en la plataforma web de la Asamblea Nacional del Ecuador corresponde al situado entre el 04 de julio al 22 de julio de 2016.

## **Objetivos de la investigación**

El objetivo general de esta investigación es analizar las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos.

En cambio, los objetivos específicos de la investigación se remiten a:

- Evaluar los factores que influyen en el funcionamiento del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en base a los componentes y elementos de los cuatro arquetipos ideales de eGov.
- Identificar las potencialidades tecnológicas del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador.
- Examinar los beneficios identificados del modelo de eGov implementado por la Asamblea Nacional Ecuador, en relación a la participación de los ciudadanos a través del uso de medios electrónicos.

Es así que la pregunta de investigación se formula de la siguiente manera: ¿Cuáles son las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos?

Por consiguiente, las preguntas de la investigación se establecen de la siguiente manera:

- ¿Cuáles son los factores que influyen en el funcionamiento del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en base a los componentes y elementos de los cuatro arquetipos ideales de eGov?
- ¿Cuáles son las potencialidades tecnológicas del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación de los ciudadanos a través de medios electrónicos?
- ¿Cuáles son los beneficios identificados del modelo de eGov implementado por la Asamblea Nacional Ecuador, en relación a la participación de los ciudadanos a través de medios electrónicos?

## **Delimitación del campo**

La participación ciudadana se constituye como una de las herramientas a través de las cuales las personas pueden interactuar en torno a las decisiones que las entidades gubernamentales llevan a cabo en distintos ámbitos del territorio de su país, para lo cual el acceso a la información a través de distintos medios físicos o digitales es uno de los aspectos claves e importantes dentro de la administración pública.

Por esta razón y debido a la potencialización que las tecnologías de comunicación e información han logrado alcanzar en la actualidad, entre las que se encuentra el gobierno electrónico, surge el interés de esta investigación con el objetivo de establecer las potencialidades y limitaciones de esta herramienta implementada por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos.

Cabe señalar que esta investigación ha sido factible debido a la bibliografía existente respecto al tema del gobierno electrónico, además gracias a los distintos medios electrónicos dispuestos por la Asamblea Nacional del Ecuador, las entrevistas realizadas a profesionales en torno al tema y a los informantes claves de esta institución, y la aplicación de un grupo focal, se ha logrado recoger información que permite establecer las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por dicha entidad, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos.

En consecuencia, este estudio se establece como un aporte académico realmente significativo para comprender de qué manera las herramientas tecnológicas inciden sobre la participación ciudadana, concepto que se ha vuelto muy relevante en relación a las políticas establecidas en el Ecuador, tal como se plantea en la Carta Magna, así como en el Plan Nacional del Buen Vivir.

Además, es importante referir que el campo de estudio de esta investigación corresponde al de la comunicación, centrando su especial atención en las tecnologías de información y comunicación, y su relación con los procesos de participación ciudadana ejercida en el Ecuador.

## **Enfoque metodológico**

La presente investigación tiene un enfoque cualitativo puesto que al establecer las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos, es necesario describir los factores que inciden en el tema estudiado, permitiendo “identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones” (Martínez, 2006, pág. 128).

En lo que respecta a las clases de investigación aplicadas, estas corresponden a la de campo y descriptiva. En el caso de la primera se debe señalar que esta permitió recolectar información en el lugar de los hechos, es decir en la Asamblea Nacional del Ecuador, a través de sus medios electrónicos, así como la proporcionada por los informantes entrevistados, sin olvidar a las personas que fueron parte del grupo focal, aspecto que se constituye como parte clave del estudio, puesto que como lo señala (Garcés, 2000, pág. 72), esta clase de investigación permite recoger datos o evidencias que se producen en el lugar donde se genera una problemática que se desea analizar y comprender en profundidad.

Respecto a la investigación descriptiva se debe puntualizar que esta “narra, describe, explica minuciosamente lo que está sucediendo en un momento dado y lo interpreta” (Garcés, 2000, pág. 75), razón por la cual fue utilizada para describir la relación entre las variables de estudio, gobierno electrónico y participación ciudadana, y la manera en que inciden en la gestión administrativa desarrollada por la Asamblea Nacional del Ecuador.

En cuanto a las técnicas de investigación se debe señalar que se aplicó el análisis de información, la entrevista y el grupo focal, las cuales son adecuadas y oportunas para investigaciones de tipo descriptivo que permiten determinar los factores que inciden en un fenómeno social de estudio, tal como el caso de la participación ciudadana y su relación con el gobierno electrónico.

Respecto al análisis de información se debe referir que se constituye como una técnica de investigación que permite:

Obtener ideas relevantes de las distintas fuentes de información, lo cual permite expresar el contenido sin ambigüedades, con el propósito de almacenar y recuperar la información contenida (...) además, en un análisis de este tipo se deben validar las fuentes a utilizar, pues resulta muy importante que la información a presentar sea confiable y actualizada, para que los resultados obtenidos puedan ser utilizados adecuadamente en la toma de decisiones pero que además ofrezca a los usuarios alternativas de decisión. (Sarduy, 2007)

En el caso del análisis de información, este se llevó a cabo a través de los documentos presentados por los distintos medios electrónicos manejados por la Asamblea Nacional del Ecuador, a fin de determinar el tipo de participación ciudadana desarrollada tanto a nivel consultivo, resolutorio y deliberativo, tal como se puede apreciar de manera detallada en el siguiente capítulo de esta investigación.

Cabe señalar que para llevar a cabo un adecuado análisis de información se ha tomado en consideración el índice de participación electrónica (EPI), integrado en la Encuesta de Gobierno Electrónico realizada por la Organización de las Naciones Unidas, que permite determinar el suministro de información que los gobiernos brindan a sus ciudadanos, la interacción que se genera entre ambas partes y la participación en los procesos de toma de decisiones que se llevan a cabo.

En este sentido, a través de esta encuesta se establecen tres niveles de participación electrónica: información, consulta y participación, que permiten determinar la interacción que la ciudadanía establece con el gobierno en distintos sectores como la educación, salud, finanzas, bienestar social, trabajo y medio ambiente, para lo cual se establecen un conjunto de características que son evaluadas, tal como se aprecia en la siguiente tabla.

Tabla 4. Características que se evalúan en relación con la participación electrónica

<b>Características que se evalúan en relación con la participación electrónica</b>
1. Existencia de información archivada (políticas, presupuesto, documentos legales, etc.) relacionada con la educación, salud, finanzas, bienestar social, información laboral y el medio ambiente.
2. Existencia de conjuntos de datos sobre educación, salud, finanzas, tales como el gasto público, bienestar social, información laboral y el medio ambiente.

3. Acceso a la página web del gobierno en más de un idioma nacional oficial.
4. Disponibilidad de funciones de/en redes sociales.
5. Presencia de mecanismos de consulta electrónica para los seis sectores: educación, salud, finanzas, bienestar social, información laboral y medio ambiente.
6. Disponibilidad de herramientas para obtener opinión pública prima (no deliberante) para la deliberación política pública, tales como foros en línea, herramientas de comunicación, encuestas, centros de votación y herramientas de petición.
7. Presencia de herramientas de e-toma de decisiones para los seis sectores: educación, salud, finanzas, bienestar social, información laboral y medio ambiente.

**Fuente:** Informe “United Nations E - Government Survey”

Con relación a la entrevista, esta técnica fue aplicada a informantes claves que trabajan dentro de la Asamblea Nacional del Ecuador como Sacha Rosero y José Caíza, así como aquellos profesionales cuyos conocimientos respecto el estudio desarrollado han permitido comprender la relación entre el gobierno electrónico asumido por dicha institución y el nivel de participación ciudadana desarrollado en torno al uso de esta herramienta tecnológica en el país, para lo cual se aplicaron distintas preguntas abiertas, a fin de acceder a información importante sobre el tema analizado.

En lo concerniente al grupo focal, este se llevó a cabo con un total de seis personas: un periodista, un abogado, un representante de una organización social, un comunicadora social, y dos residentes de la ciudad de Quito, los cuales fueron seleccionados a causa de sus profesiones y sus intereses como actores políticos, ya que continuamente demandan del acceso a información por parte de la Asamblea Nacional, razón por la cual se aplicó esta técnica a fin de determinar su nivel de participación en relación a los contenidos dispuestos en los medios electrónicos de esta institución, así como las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por dicha entidad.

Por otra parte se debe señalar que el método de investigación utilizado corresponde al inductivo, ya que a través de la inducción es posible partir de hechos particulares hacia la formulación de leyes generales sobre la realidad estudiada, mientras que a través de la deducción se puede aplicar “los contenidos de las teorías demostradas como científicas en la explicación del objeto que se estudia” (Garcés, 2000, pág. 80).

De esta manera y a través de este método se establecen las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos, para lo cual se abordó el contexto latinoamericano hasta llegar al ecuatoriano, además de utilizar los distintos aportes teóricos desarrollados al respecto, para comprender el fenómeno estudiado.

Además, para comprender a nivel teórico, las variables de estudio, fue necesario desarrollar su operacionalización, tal como puede observarse en la siguiente tabla descrita a continuación:

Tabla 5. Operacionalización de variables

<b>Variable</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Técnicas</b>
Variable Independiente <b>Gobierno Electrónico</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características</li> <li>• Ventajas</li> <li>• Desventajas</li> <li>• Modelos</li> </ul>	Entrevista
Variable Dependiente <b>Participación Ciudadana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formas</li> <li>• Ámbitos</li> <li>• Nivel</li> <li>• Tipos</li> <li>• Intensidad</li> </ul>	Análisis de información Grupo focal

**Fuente:** (Araya y Porrúa 2004)

Finalmente, en esta investigación, los participantes del grupo focal corresponden a seis personas representativas de la ciudadanía ecuatoriana, seleccionados bajo el criterio del investigador de acuerdo a distintas causas que se explican en la siguiente tabla.

Tabla 6. Población de la investigación

<b>Persona selecta</b>	<b>Criterio de Selección</b>
<b>Periodista</b>	Se seleccionó a un periodista, ya que debido a su profesión debe acceder de manera permanente a los distintos

	documentos publicados por la Asamblea Nacional del Ecuador, a fin de consultarlos y extraer información relevante para transmitirlo a través de un medio de comunicación.
<b>Abogado</b>	Se escogió a un abogado, ya que debe acceder de manera frecuente a las declaraciones y documentos publicados por la Asamblea Nacional del Ecuador, con el objetivo de conocer acerca de las nuevas disposiciones establecidas en materia legislativa.
<b>Representante de una organización social</b>	Se seleccionó a un representante de una organización social puesto que debido al interés que tienen sobre las decisiones políticas que se llevan a cabo en el país, es importante el acceso que tienen sobre los distintos documentos presentados por la Asamblea Nacional del Ecuador, a través de sus distintos medios electrónicos.
<b>Comunicadora social</b>	Debido a su profesión debe acceder de manera permanente a los distintos documentos publicados por la Asamblea Nacional del Ecuador, a fin de consultarlos y extraer información relevante para transmitirlos a la ciudadanía.
<b>Dos ciudadanos residentes de la ciudad de Quito</b>	Persona natural que debido a diversas razones debe acceder y consultar la información publicada por la Asamblea Nacional del Ecuador, a través de sus distintos medios electrónicos.
<b>Informantes de la Asamblea Nacional</b>	Personas que trabajan en la institución y que tienen información clave acerca del funcionamiento de los medios electrónicos de comunicación e información implementados por la Asamblea Nacional.

**Fuente:** Metodología de análisis cualitativo aplicado en la investigación.

### **Orden de la investigación**

Para la elaboración de la investigación, en primer lugar, se procedió con el planteamiento del problema, para luego dar paso al levantamiento del marco teórico, mediante la consulta

de distintas fuentes bibliográficas. Una vez desarrollada esta parte del estudio se procedió a aplicar las técnicas seleccionadas para recolectar información mediante la intervención de los participantes seleccionados. A continuación, se procedió a analizar la información obtenida, relacionándola con la teoría abordada, para finalmente establecer las conclusiones más importantes obtenidas en base a toda la investigación desarrollada.

## **Capítulo 1**

### **La participación ciudadana**

#### **1.1 La participación ciudadana en las teorías de la democracia, en la administración pública y en el nuevo paradigma tecnológico**

La participación ciudadana se establece como uno de los elementos que ha cobrado enorme importancia en la mayoría de países del mundo, ya que se trata de una herramienta a través de la cual las personas pueden ser parte de las decisiones tomadas por los gobiernos de cada Estado y que afectan directamente a su calidad de vida. Por esta razón, varias teorías sostienen que la participación ciudadana se constituye como un elemento para la democratización de un país, razón por la cual es importante comprender esta categoría en su esencia, sus características, limitaciones y su condición en la sociedad.

De esta manera se lleva a cabo un repaso general sobre la teoría desarrollada al respecto de la participación ciudadana, así como un análisis de sus funciones y su carácter democrático en la administración pública contemplada dentro del paradigma del gobierno representativo y tecnológico, generado a causa de la llegada de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, ya que en la actualidad se constituye como una opción práctica para revolucionar las formas y métodos clásicos de la participación política-ciudadana y la condición democrática de un país.

##### **1.1.1 Definición de Participación Ciudadana desde la perspectiva de las Teorías de la Democracia**

En primer lugar es necesario esclarecer que a lo largo de la historia, al término democracia se le ha asignado una variedad de significados y ha sido sometido a una multiplicidad de aditamentos léxicos (O'Donnell 2007, 22) que se han ido transformando de acuerdo al contexto histórico donde han surgido, así como el criterio de quienes se han encargado de definirla a nivel conceptual.

Por esta razón, hoy en día es cada vez más común reconocer modismos articulados al término tales como democracia popular, liberal, constitucional, representativa, entre otros. No obstante, todos los atributos mencionados, asignados al término democracia, han sido planteados desde ideologías que se sustentan en la necesidad de la participación de la

sociedad civil o de la intervención social, ya sea de forma individual o colectiva (O'Donnell 2007, 22), a tal punto que dichas ideologías han establecido a la participación ciudadana como una entidad necesaria para alcanzar sociedades democráticas.

De esta manera, la participación ciudadana ha sido estudiada por el mundo académico, ya que históricamente se ha desarrollado “un acuerdo generalizado entre los teóricos de la democracia, desde Jean Jacques Rousseau hasta James Madison, John Stuart Mill, Robert Dahl, Benjamín Barber, David Held y John Dryzak, de que la participación de las masas es esencial para la democracia representativa” (Norris 2002, 3), de forma “(...) individual o colectiva, organizada o espontánea, formal o informal, sostenida o esporádica, simbólica y/o instrumental, pacífica o violenta, convencional o no convencional, legal o ilegal, efectiva o inefectiva” (Dorantes 2010, 4).

Sin embargo, las teorías de la democracia establecen un conjunto de limitaciones a causa de la decadencia de la participación ciudadana en el modelo del gobierno representativo, pues existe insuficiencia en su legitimidad, ocasionada por la ampliación de “(...) la brecha entre gobierno y sociedad, entre representantes y representados” (Manin 2006, 238), pero sobre todo por la ausencia de una soberanía potencial procedente de cada ciudadano para participar en las decisiones de gobierno (O'Donnell 2007, 44).

Además pese a la presencia de mecanismos clásicos participativos como la consulta popular, el referéndum o la revocatoria de mandato, estos casi siempre han presentado dificultades para su aplicación en diferentes niveles, ya sea por una transgresión de las “(...) elecciones, libertades o garantías, o de los derechos políticos primarios” (O'Donnell 2007, 35), como la libertad de información y expresión.

### **1.1.2 La función de la Participación Ciudadana en la Administración Pública**

La participación ciudadana se establece como un instrumento de desarrollo, a través del cual las personas que son parte de la sociedad pueden empoderarse e involucrarse en las decisiones que los gobiernos llevan a cabo, en cuanto a materia de administración y gestión pública, contexto que ha provocado que en las últimas décadas, los gobiernos de turno se vean obligados a rediseñar sus políticas, para abarcar a esta herramienta entre sus proyectos y obligaciones, y de esta manera garantizar un modelo de democracia, que

garantice el cumplimiento de derechos de su ciudadanía.

De esta forma, los diversos órganos gubernamentales se han encontrado con la necesidad de fortalecer en la sociedad civil, una sólida democracia en sus modelos burocráticos de atención y gestión, para lo cual han inscrito en su agenda el diseño de “políticas públicas que incluyan a la participación ciudadana entre sus intenciones y requisitos de implementación” (Martínez 2011, 21), a fin de consolidar su ejercicio, no solo en los espacios electorales, sino en las distintas instituciones que forman parte del Estado, y que deben responder a las necesidades e intereses de la sociedad.

Por su parte, (Subirats 2002) establece que a las instituciones públicas y a los sistemas de partidos les preocupa los mecanismos a través de los cuales pueden fortalecer los procesos de participación ciudadana, ya que ello contribuye a legitimar el modelo de democracia representativa, para lo cual la tecnología es uno de las herramientas más adecuadas, ya que contribuyen a:

Favorecer un más fácil acceso de la ciudadanía a las actividades del gobierno, transformándolo en un ente más controlable y con menores posibilidades de ejercer un control jerárquico sin los adecuados contrapesos y limitaciones. Y, al mismo tiempo, las nuevas formas de comunicación entre los ciudadanos, los parlamentos y los gobiernos, puede llegar a equilibrar o compensar el poder actual de los *media*, de los grupos de presión o de los partidos que logran condicionar la agenda política y “formatear” las *issues* del sistema. Sería esta una visión esperanzada de los efectos democratizadores y de contrapeso de poder en relación a instituciones y élites que se manifiestan ahora más bien cerradas en relación a la sociedad. (Subirats 2002, 90)

No obstante, este mismo autor plantea que debido a la inmediatez con la que se manejan las tecnologías de la información, generadas a partir de un sistema binario, su uso dentro de los procesos políticos no resulta del todo sencillo, ya que los procesos democráticos de la participación ciudadana se consolidan a partir de escenarios que demandan interacción y deliberación, es decir, espacios en construcción a través del diálogo y enfrentamiento de ideologías y diversas formas de pensamiento.

Además cabe señalar que pese a las innovaciones que se han generado en el sufragio de los últimos doscientos años, entre las cuales se encuentran principalmente “la gradual

ampliación del derecho al voto y el establecimiento del sufragio universal” (Manin 2006, 5), ello no significa que un gobierno representativo practique elecciones transparentes, menos aún de aquellas que abarquen a toda la sociedad y que permitan lograr con éxito el alcance de un sufragio universal, situación que tampoco permitiría que el ejercicio de la participación ciudadana esté presente posteriormente a las elecciones realizadas dentro de un régimen, así como en las funciones que lleva a cabo.

Por esta razón y pese a que los diversos órganos gubernamentales de cada nación han demostrado interés en establecer políticas públicas para fortalecer la participación ciudadana, la mayoría de la población aún no lo logra intervenir “en los procesos políticos al interior de la estructura de los gobiernos de turno, ya que éstos son controlados por individuos o grupos en función de su posición política y sus recursos económicos” (Dorantes 2010, 4).

Incluso como desventaja de la participación política de los ciudadanos en un régimen, “se ha demostrado que el ciudadano promedio no representa el papel que las teorías de la democracia le asignan” (Dorantes 2010, 4), sobre todo porque “se limita a mencionar las elecciones limpias como única característica de la democracia, y presuponen la concomitante existencia de ciertas libertades o garantías fundamentales para que tales elecciones puedan existir (...)” (O’Donnell 2007, 43).

En este sentido, el conjunto de organizaciones que son parte de la administración pública, no contribuyen a garantizar una verdadera libertad de información, que se constituye como uno de los derechos a través de los cuales las personas pueden acceder a contenidos y datos que les permitan generar su propia opinión y difundir sus ideas respecto a la realidad que los rodea, “enfrentando diagnósticos, y sobre todo, permitiéndoles derivar juicios que sean eficaces y válidos” (Pérez 2008, 43).

Es así que la limitación de una verdadera libertad de información y participación política para el ejercicio de la ciudadanía, se constituye como un atropello a los derechos ciudadanos, puesto que son indispensables dentro un gobierno representativo con aspiración a ser democrático, sobre todo si se toma en consideración que “los países, los grupos y movimientos (...) que pueden libremente expresar sus opiniones y acceder a los

medios de comunicación, son más democráticos que los países en los que esto no sucede” (O’Donnell 2007, 75).

Por otra parte y sin restar importancia a la labor de la administración pública respecto a los planes de participación ciudadana, es importante considerar que estos programas establecidos en las diferentes políticas públicas, no siempre se efectivizan en la práctica social, dificultando así su gestión de “promulgar y proteger la potestad de los individuos, es decir, su capacidad de ejercer su voluntad en todos los ámbitos no prohibidos por la misma ley” (O’Donnell 2007, 53).

En este sentido, las oportunidades de intervención política que han sido anunciadas y procuradas para el ciudadano por medio de la ejecución de planes participativos, además asignadas por el sistema legal, no habrían de contradecirse ni en la suscripción, ni en la ejecución de cada ley que respalde dichas oportunidades de intervención, pues tales oportunidades de participación política estarían presentes aun cuando los individuos no participen de tales planes, ya que dichas acciones “no implicarían que el sistema legal, no conciba a todos los individuos como igualmente capaces de ejercitar esos derechos u oportunidades” (O’Donnell 2007, 45).

Por ello, la participación política de todos los grupos e individuos que integran la sociedad civil fortalece el paradigma del gobierno representativo, a través del cual los cargos políticos son desempeñados por un conjunto de personas que han sido seleccionadas a través de un proceso de votación por la ciudadanía para que los desempeñen en su representación. Sin embargo, la omisión de la participación ciudadana en el gobierno representativo se establece como una de las razones por las cuales el acceso a la gestión y la administración de las entidades públicas “(...) es todavía más un formalismo discursivo que una realidad rica en prácticas y experiencias participativas” (Martínez 2011, 22).

Además si se toma en cuenta que la participación ciudadana se encuentra condicionada por la agencia<sup>1</sup> que poseen los ciudadanos, es decir por sus recursos disponibles para ejercer

---

<sup>1</sup> Por agencia se entiende a “la capacidad de ejercer cierto grado de control sobre las relaciones sociales donde nos hallamos inmersos, lo cual implica, entonces, la habilidad de transformar en cierto grado esas relaciones sociales” (Sewell 2006, 165)

cierta intervención dentro del campo político, se comprende que solo los individuos con un alto grado de agencia son quienes intervienen, ya que el resto está excluido, sobre todo porque “el escenario público está cada día más dominado por especialistas en medios, expertos en opinión pública y periodistas en los que cuesta ver el reflejo típico de la sociedad” (Manin 2006, 237).

Por todo lo referido, es necesario establecer mecanismos que permitan al ciudadano participar dentro de las decisiones propias del gobierno representativo, siendo parte de la intervención política que se lleva a cabo en las decisiones institucionales desarrolladas con la intención de potencializar la existencia de los sistemas y mecanismos de participación.

De esta manera, las “demandas, peticiones, súplicas, muestras de apoyo u oposición, y declaraciones de compromiso” (Tilly 1998, 30) como herramientas de contrapoder que se han expresado a lo largo de la historia, a través de la vigencia de medidas y condiciones políticas que permiten dar acceso a los espacios de información, participación y expresión en el territorio de un régimen.

Igualmente y gracias a la coexistencia de posibilidades legítimas para participar políticamente, los ciudadanos tienen derecho a involucrarse potencialmente en las prácticas políticas de un régimen, promulgándose la iniciativa de “compartir la gran responsabilidad de adoptar decisiones vinculantes para toda la sociedad, y eventualmente ampliar la coacción estatal” (O’Donnell 2007, 44), a más de solo acudir a las urnas y votar.

Así, los ciudadanos tienen la posibilidad de intervenir en la tarea objetiva de los organismos gubernamentales de su interés, sin importar que esta acción sea ocasional o contundente, pues se establece como una intervención ciudadana que reúne “un conjunto de prácticas que los grupos sociales subordinados de la sociedad civil adoptan a la hora de intervenir en la vida colectiva en general, y en las políticas públicas específicamente” (Martínez 2011, 22), las cuales son institucionalizadas, establecidas o normadas por los parlamentos, o por la actividad política de las autoridades.

De esta manera, las condiciones y medios dados por un régimen en torno a la participación política permiten alcanzar un mayor o menor grado de democracia, para lo cual la

intervención ciudadana junto a “(...) la libertad de información y otras libertades emparentadas con ella, incluso la de expresión, son relevantes en prácticamente todos los espacios sociales (...)” (O’Donnell 2007, 74).

Solo a través de estas herramientas se puede garantizar el desarrollo de una sociedad democrática, pues son directa o indirectamente requeridas por la sociedad, en el sentido de constituirse como libertades que proporcionan una extensión de la realidad y una entrada a la gestión política de la nación a la que pertenecen y a la que no pueden llegar.

Asimismo, la integración de canales de información y participación son medidas que permiten “(...) la libertad de expresión, la libertad de opinión; que previenen que los representantes una vez elegidos, sustituyan absolutamente a los que representan, y se conviertan en los únicos actores del escenario político” (Manin 2006, 290), pues a través de dichos canales se contribuye y promueve que los ciudadanos desarrollen iniciativas populares de diferente orden, ya sea para propiciar un proyecto de ley o una determinada resolución.

Por consiguiente, los canales de información se instauran como otras formas de participación ciudadana, permitiendo tener control o reacción frente a las incidencias de las políticas públicas, determinadas por la agenda política legislativa u otras resoluciones instaladas por personas, grupos u organizaciones de la sociedad civil de un país o de todo el mundo, aunque sigan siendo los individuos con mayores oportunidades y capacidades quienes “(...) rigen la selección de los representantes y las tomas de decisiones públicas” (Manin 2006, 14).

En consecuencia, reconocer y consolidar las condiciones y medios dados por un régimen para la participación política en la totalidad de los órganos gubernamentales, es un factor que contribuiría a la implementación de procesos de intervención política, más aún si están garantizados por derechos y libertades civiles; pues de esta manera los ciudadanos y la sociedad en general podrían intervenir a través de otros medios en el campo político, integrados con el menor carácter burocrático y con la intención de agilizar los procesos de intervención de la sociedad civil, sean políticos o de gestión tales como una mayor transparencia en la información que sea administrada de forma ética y avalada para

cualquier tipo de ciudadano, organismos técnicos, periodistas de investigación, movimientos sociales, académicos y más.

### **1.1.3 La Participación Ciudadana dentro del nuevo paradigma tecnológico**

La participación ciudadana se constituye como el proceso a través del cual la ciudadanía puede intervenir de manera directa en las decisiones que el gobierno lleva a cabo en la vida colectiva de sus habitantes, así como en la manera en que se administran sus recursos, logrando influir en las políticas y decisiones públicas que se llevan a cabo y que inciden de manera directa en su calidad de vida.

Por esta razón, (Guillen, y otros 2009) sostienen que los actores que intervienen dentro del proceso de participación ciudadana corresponden al Estado y la sociedad civil, quienes generan un diálogo abierto a través del cual los ciudadanos se interesan en problemas de distinta índole como aquellos relacionados con la seguridad, desarrollo social y urbano, o el cumplimiento de los derechos humanos, estableciéndose así una nueva forma de abordar estos aspectos de manera positiva, de acuerdo a los intereses de ambas partes.

Además es importante señalar que desde la perspectiva de estos autores, el objetivo fundamental de la participación ciudadana es el de fortalecer los procesos de democratización, ya que “los ciudadanos, actualmente, consideran muy importante averiguar si su participación ha influido en las decisiones, de esa manera ellos sienten que se ha cumplido su objetivo” (Guillen, y otros 2009, 183).

Es así que la participación ciudadana actúa como un mecanismo de socialización política y como una herramienta para extender el campo de lo público hacia la esfera de la sociedad civil, favoreciéndola, ya que uno de los móviles de la participación ciudadana se sitúa en la crisis de representatividad de sus ciudadanos y en la crisis de eficiencia respecto a las acciones desarrolladas por el Estado (Guillen, y otros 2009).

Cabe señalar entonces que la participación ciudadana se interesa por que los gobiernos se vuelvan democráticos a través de la implementación de distintas herramientas como la “información, consulta y participación activa, con los cuales se busca una transformación

social mediante estrategias como políticas públicas de mayor calidad, legitimidad de las instituciones y la generación de una ciudadanía activa” (Guillen, y otros 2009, 183 - 184).

De esta manera y tomando en consideración que la participación ciudadana se constituye como una herramienta a través de la cual las personas y los colectivos sociales pueden intervenir e influenciar sobre aquellas decisiones que se toman en asuntos de interés público, mediante la consulta, debates, establecimiento de propuestas, y otras actividades que se efectúan entre el Estado y la ciudadanía, en torno a la transformación de la nación, es importante analizar los mecanismos utilizados para llevar a cabo dichas prácticas.

En este sentido y frente al marco conceptual donde se han expuesto una serie de reflexiones sobre el rol de la participación ciudadana en las teorías de la democracia y en la administración pública de los gobiernos, hay que tomar en cuenta que para reconocer y consolidar las condiciones y medios dados por un régimen, es importante tomar en consideración el desarrollo de la tecnología y de los medios de comunicación, que se constituyen como herramientas a través de las cuales se transmite toda clase de información hacia la sociedad.

Por esta razón, investigadores como (Villoria y Ramírez 2013) consideran que al advenimiento de las tecnologías de la información y comunicación (TIC), conjuntamente con sus posibilidades se constituyen como una opción práctica para que los gobiernos puedan maximizar los múltiples productos y servicios, fortaleciendo así una verdadera participación ciudadana.

En torno a ello, (Dorantes 2010, 6) señala que a finales del siglo pasado se auguraba la idea de “que el nuevo medio revolucionaría las formas y métodos clásicos de información y debate, la organización y movilización social y la participación ciudadana, lo que al final del día incidiría en una mejora sustancial de la salud de la democracia”, situación que se ha demostrado en el contexto actual.

Por consiguiente y una vez construido un marco donde la democracia, la participación ciudadana y la llegada de las tecnologías de información y comunicación están presentes,

resulta clave determinar si estas se constituyen como herramientas de la democracia, o por el contrario, si se encuentran al servicio de los denominados poderes fácticos, estableciendo un debate en torno a “si internet y sus herramientas aplicativos, más que en la valoración del medio en sí mismo, promueven o desalientan la participación política ciudadana; y si su uso aumenta o limita la gobernabilidad al interior de un Estado” (Dorantes 2010, 1), sobre todo si se toma en consideración que estos recursos pueden presentar o no posibilidades “(...) para facilitar los procesos participativos, especialmente para el acercamiento entre autoridades, funcionarios y ciudadanos” (Araya y Porrúa 2004, 18).

De esta manera se puede aceptar que la implementación oportuna de las TIC en la función de los gobiernos es una medida estratégica para justificar un mayor grado de democracia, pues estas herramientas tienen la capacidad de amplificar los procesos participativos, la transparencia de la información pública, y la responsabilidad de las instituciones de un régimen, por medio de la penetración de sistemas que acojan a las potencialidades tecnológicas en la gestión gubernamental.

Respecto a ello, (O’Donnell 2007, 81) sostiene que los juicios de mayor o menor democracia son justificables dentro del régimen “solo con un alto grado de vigencia de los derechos y libertades incluidos en el mismo, junto con medidas que aumenten las posibilidades de participación de los ciudadanos y las ciudadanas, y la transparencia y *accountability* de los gobernantes”.

## Capítulo 2

### Las TIC en la sociedad de la información

#### 2.1. Las potencialidades de las TIC en la sociedad de la información

Establecer las capacidades o potencialidades específicas de las TIC se torna complicado sin antes entender la lógica de su funcionamiento en la sociedad. Por esta razón, la teoría propuesta por Castells es necesaria para aclarar el nuevo paradigma de la revolución tecnológica del siglo XXI dentro la estructura social, un paradigma que se define por cinco características o elementos: “la presencia de la información, la capacidad de penetración de las nuevas tecnologías, la lógica de su interconexión, su flexibilidad, y la convergencia creciente de tecnologías” (Castells 2008, 88).

El primer elemento hace referencia a la ineludible presencia de la información inmersa en los entornos tecnológicos administrados por la sociedad, a aquella que se encuentra anexada a la red por medio de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC), que se vincula al medio digital y opera como uno de los componentes para la generación y transformación de los datos de las diversas entidades sociales conectadas a la internet.

De esta forma, la información para la sociedad interconectada a través de las nuevas tecnologías de comunicación, se convierten en la materia prima para operar, intervenir o crear nueva información (Castells 2008, 88), por intermedio del acceso y la interacción informacional sucedida en las tecnologías existentes.

El segundo elemento está relacionado con la progresiva integración de las NTIC en la actividad cotidiana de los diferentes actores y sectores de la sociedad, y a la capacidad de penetración de sus efectos, como la creciente apropiación de la comunicación unidireccional<sup>2</sup> a causa de la diversidad de medios tecnológicos, digitales e interactivos de reciente disposición.

---

<sup>2</sup> Por apropiación de la comunicación unidireccional, Castells (2008) da cuenta de la forma de comunicación que las personas ejercen en torno al uso de un dispositivo, tal como ocurre desde un computador hacia otro, en una sola dirección.

Este elemento hace referencia a la integración de las nuevas tecnologías que han reformado a casi todas las actividades de la humanidad, ya sea nivel individual o colectivo, puesto que los procesos sociales, personales e institucionales hoy en día “(...) están directamente modelados, aunque sin duda no determinados, por el nuevo medio tecnológico” (Castells 2008, 88) y la información, que hoy en día son una parte integral de la dinámica de la estructura social.

El tercer elemento alude a la capacidad de interconexión de los sistemas digitales y de las redes sociales que se desarrollan y se sostienen por las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, a la capacidad de interconexión que permite transferir o instaurar tanto organizaciones y procesos colectivos como individuales a las nuevas interfaces tecnológicas de la última década, mediante la red interconectada por la lógica interactiva de las mismas, basada en su capacidad de contener un conjunto de procesos sociales divergentes en la morfología de la red, ya que “parece estar bien adaptada para una complejidad de interacciones crecientes y para pautas de desarrollo impredecibles que surgen del poder creativo de esas interacciones” (Castells 2008, 88).

El cuarto elemento establece que las nuevas tecnologías de la información y la comunicación se caracterizan por su flexibilidad, lo cual les permite reconfigurarse ante un sistema social que se transforma de forma continua, debido a distintas posibilidades organizativas que permiten a las organizaciones e instituciones modificar sus procesos, ya sea de manera positiva o negativa. De esta manera, la flexibilidad “puede ser una fuerza liberadora, pero también una tendencia represiva (...)” ya que “las redes se han creado no sólo para comunicar, sino también para ganar posición, para sobre comunicar” (Castells 2008, 89).

La quinta y última característica es “la convergencia creciente de tecnologías específicas en un sistema altamente integrado” (Castells 2008, 90) que permite que estas se asocien a “las tecnologías de transmisión y enlace, que están (...) cada vez más diversificadas e integradas en la misma red; operadas por los ordenadores” (Castells 2008, 90).

Por ejemplo, la convergencia de dispositivos tecnológicos como celulares, tabletas y computadores, que ahora comparten formas de comunicación e información por medio de

plataformas electrónicas que interactúan sinérgicamente, son “el resultado de su lógica compartida sobre la generación de información” (Castells 2008, 90), que permiten crear nuevas posibilidades tecnológicas.

Por todo lo referido, el paradigma de la revolución tecnológica establece un conjunto de potencialidades adaptables en su proceso, pero que también son abiertas en su desarrollo histórico (Castells 2008, 92).

Por esta razón de los cinco elementos planteados anteriormente se deduce que la tecnología no desempeña un rol bueno, malo o neutral, sino que depende del uso que se haga de la misma, motivo por el cual para identificar el despliegue real y consciente de las potencialidades tecnológicas, en los diferentes campos de la sociedad y en las interacciones sociales, planteadas por sus actores, es importante analizar su funcionalidad, tomando en consideración el nuevo paradigma de la revolución tecnológica, “incluyendo las nuevas formas de comunicación política, que son parte del debate contemporáneo sobre la sociedad de la información” (Neuman 2002, 10).

Además como lo señala (Moreno y al 2010), las nuevas tecnologías de comunicación e información son responsables de transformar las relaciones que se desarrollan entre la ciudadanía, las organizaciones sociales y las entidades estatales, puesto que a través de herramientas como las plataformas web, redes sociales y otros medios digitales, las personas pueden acceder a información relevante para la toma de decisiones en materia de administración pública, contribuyendo así a generar un mayor nivel de participación política.

Sin embargo, para que esto se cumpla, la ciudadanía no solo debe acceder a la información entregada por las entidades gubernamentales, sino que además debe generarse un debate y cuestionamiento continuo respecto a las decisiones que podrían llevarse a cabo en distintos aspectos de la administración pública, ya que solo de esta manera la ciudadanía establece un verdadero compromiso político hacia su país, y los cambios que inciden de manera directa en su calidad de vida.

Por consiguiente y como lo manifiesta (Moreno y al 2010), los gobiernos desempeñan un papel fundamental en cuanto al acceso de sus ciudadanos hacia la información, a través de las TIC, ya que:

Dentro de su búsqueda del interés público, los gobiernos pueden crear conciencia, facilitar el acceso del público a la información, así como sentar las bases necesarias para que todos los ciudadanos se beneficien de las TIC, en términos de una mejora en la calidad de vida, servicios sociales y crecimiento económico. El sector privado, por su parte, juega un papel activo, junto con los gobiernos y la sociedad civil, al ofrecer un modelo económicamente viable para lograr los objetivos de desarrollo al orden del día mundial. También contribuye, de una manera instrumental, al crear, a través de la infraestructura, las condiciones materiales necesarias para el acceso universal a la información y a los servicios de valor agregado de las TIC.

Por su parte, otros autores como (Mattelart 2002, 98) sostienen que las sociedades actuales forman parte de una nueva era denominada tecnotrónica que influye de manera decisiva en los procesos políticos de las naciones, debido a la presencia de la tecnología, la informática y la transformación que han experimentado los procesos comunicacionales, ya que ahora mediante el uso de las Tic, las personas forman parte de una aldea global que demanda el acceso al conocimiento, y por tanto de su participación en las decisiones que se llevan a cabo dentro de las instituciones de un Estado.

En este sentido, en la actual sociedad de la información, las nuevas tecnologías han generado un enorme impacto en las democracias actuales, ya que se constituye como los instrumentos para generar respuesta de manera inmediata, mediante la entrega de información, pero que no necesariamente dan cuenta de una verdadera interacción entre los aparatos de poder y las personas, pues en la mayoría de ocasiones, las relaciones que se establecen se caracterizan por ser “interdependientes, nerviosas, agitadas y tensas», productoras de anomia, anonimato y alienación política” (Mattelart 2002, 99).

Por lo referido, las democracias en la actualidad se han transformado, ya que mediante el uso de la tecnología, la información se constituye como una de sus principales herramientas para gestionar las estructuras de sus instituciones, las bases de datos, sus sistemas que ahora funcionan con mandos a distancia, que pretende garantizar, mediante el libre acceso a la información, el nuevo sistema de participación de los ciudadanos,

consolidando la presencia de una sociedad global, donde aparentemente desaparecerían las clases sociales, ya que todas las personas tienen la oportunidad de participar y ser parte de los procesos de transformación social.

No obstante, un aspecto que se debe tomar en consideración para la consolidación de una verdadera participación en la sociedad de la información corresponde al grado de alfabetización tecnológica, ya que no todas las personas tienen el adecuado nivel de conocimiento que les permita interactuar con las distintas herramientas digitales utilizadas por las instituciones gubernamentales en sus procesos de administración pública.

Desde otra perspectiva, (Ramonet 2016) manifiesta que los gobiernos, incluidos aquellos que se caracterizan por su condición democrática, han dado lugar a que las nuevas tecnologías de información y comunicación se conviertan en herramientas destinadas al control y espionaje de aquellos elementos que resultan riesgosos para su estabilidad, incluso quebrantando sus propias leyes con el objetivo de generar un mayor grado de vigilancia masiva, que en la actual revolución digital que enfrentan las sociedades, resulta invisible, imperceptible y sencilla de llevar a cabo, violentando los derechos de la ciudadanía.

Por este motivo, el uso de la tecnología por parte de los gobiernos supone un aspecto que debe tomar en consideración el conjunto de problemáticas que conlleva respecto al manejo de la información, ya que como lo explica (Ramonet 2016), si bien es cierto que la ciudadanía puede acceder a datos referentes al quehacer de los gobiernos mediante el uso de las Tic, la alianza generada entre Estado, aparato militar de seguridad e industrias gigantes de la web ha dado paso a un Imperio de la Vigilancia que ha contribuido a que se controle y supervise las acciones de la ciudadanía, razón por la cual el uso de Internet ha dejado de constituirse como una Red de expresión de individualidades, convirtiéndose en una violenta centralización donde los internautas permiten que su vida cotidiana y sus experiencias sean gestionadas por aquellas máquinas y empresas responsables de su gestión y funcionamiento.

Debido a este contexto, es que (Ramonet 2016) insiste en que el uso de las nuevas tecnologías conlleva algunos peligros, entre los que se incluyen la voluntad de saberlo todo, ya que:

Permitir la vigilancia de internet, llevaría a someter a un exhaustivo control estatal prácticamente de todas las formas de interacción humana, incluido el pensamiento mismo (...) Esta voluntad del Estado de saberlo todo sobre sus ciudadanos se legitima políticamente mediante la promesa de una mayor eficiencia en la administración burocrática de la sociedad: el Estado afirma que será mucho más eficaz y, por lo tanto, servirá mucho mejor a los ciudadanos, si los conoce mejor, mucho más profundamente. No obstante, al ser cada vez más invasiva, la intromisión del Estado, se ha terminado por provocar, desde hace tiempo, un creciente rechazo por parte de los ciudadanos apegados al santuario de su vida privada. (Ramonet 2016, 21)

En base a lo expuesto, las TIC potencializan el desarrollo de la sociedad de la información a través del fortalecimiento de los canales de comunicación y el acceso inmediato al conocimiento, superando aquellas barreras temporales y espaciales que anteriormente separaban a la ciudadanía del Estado, para lo cual es necesario que las distintas entidades gubernamentales faciliten herramientas a través de las cuales las personas no solo puedan obtener datos respecto a la administración pública, sino que además les permita debatir e intervenir sobre aquellas decisiones que se llevan a cabo en materia de desarrollo social.

No obstante, se debe tomar en cuenta las formas de uso de la tecnología entre el Estado y la ciudadanía, ya que si bien es fundamental el acceso a información de calidad que contribuya a una verdadera interacción entre las dos partes, este derecho no puede verse violentado mediante la vigilancia y control que se puede ejercer mediante el uso de las Tic, ya que ello constituye una acción represiva y violenta que atenta contra la libertad de los individuos.

## **2.2. Ventajas y desventajas de las TIC en el gobierno y la Administración Pública**

En los últimos años, una de las características más particulares de los regímenes es la utilización de las NTIC dentro de sus estructuras organizativas y de gestión pública, que cada vez ha sido más intensa dentro del conjunto de iniciativas para modernizar al Estado, así como“(...) para sus relaciones internas y las diversas redes de expresión de la ciudadanía existentes, de cara a la legitimación de su poder” (Villoria y Ramírez 2013, 70),

a través del establecimiento de políticas que avalan la implementación tecnológica, en base a la necesidad de optimizar los procesos administrativos, propios de cada organismo gubernamental, que permiten habilitar además, canales de información pública para los ciudadanos de cada nación.

Sin embargo, dicha implementación y utilización de las NTIC en la gestión de los gobiernos, ha sido abordada desde diferentes enfoques teóricos y prácticos, razón por la cual se puede remitir a las principales ventajas y desventajas que se han generado tal como se describe a continuación, a partir de diversos argumentos que destacan el rol desempeñado por estas nuevas tecnologías de la información y comunicación en la labor de un régimen.

### **Ventajas**

Según lo manifestado por (Villoria y Ramírez 2013, 70), “la relación entre administración y ciudadanos hoy en día es bastante diferente a aquella que surgía del paradigma burocrático (...)”, ya que las tecnologías de la información y comunicación suprimen las operaciones analógicas, y las reemplaza por operaciones digitales, además que estas herramientas establecen nuevas posibilidades como la Web 3.0 que brindan interacciones mucho más dinámicas, eficaces y legítimas, lo cual ha permitido que los países democráticos cuenten con varias alternativas a la hora de reformar la lógica tradicional de interacción entre representantes y representados.

Precisamente una de las ventajas de las TIC en la Administración Pública corresponde a la potencialidad que tienen para facilitar el acceso a la información de los gobiernos, sin límite alguno, situación que implica el refuerzo de la transparencia de un régimen y el esfuerzo de indagar de los ciudadanos en torno a la tarea de los organismos gubernamentales, sobre todo con el objetivo de conocer o fiscalizar el accionar de las instituciones públicas, tomando en consideración que “the transparency of a government can empower efforts to change or influence the behavior of powerful institutions by holding them accountable for their actions in the glare of the public eye” (Van der Meer, Gelders y Rotthier 2014, 494).

De esta forma, mediante el correcto suministro de información a partir de las TIC es posible reducir ciertas formas de corrupción, que suele generarse entre otras razones a causa de la ineficiencia actual de los trámites manuales y consultas presenciales, entre la administración pública y los ciudadanos.

Asimismo debe tomarse en cuenta que en los gobiernos donde se ejecutan planes de implementación tecnológica, las TIC operan como una herramienta para el beneficio de “los grupos y organizaciones de la sociedad civil, con intereses en el desarrollo de políticas sociales, derechos humanos, salud pública, educación, etc.” (Bonilla y Cliche 2001, 604), ya que abren el debate sobre el derecho de la ciudadanía a comunicarse y participar políticamente.

Por otra parte es importante puntualizar que debido a la constante inmersión de la sociedad dentro de una creciente diversidad de canales electrónicos, de información o servicio de diferente orden, los ciudadanos, ahora convertidos en netizen<sup>3</sup> (Neuman 2002, 179) han logrado asimilar la información que las entidades públicas transmiten a través de estas herramientas, potencializando, canalizando y dinamizando la participación política en los espacios de decisión nacional, como por ejemplo, en los parlamentos o también llamados congresos o asambleas (Neuman 2002, 170).

En este sentido, la implementación tecnológica en las estructuras de poder de los gobiernos se establece como una herramienta oportuna para activar las iniciativas de participación política de los ciudadanos, más cuando existe “la apropiación de este instrumento y sistema simbólico por parte de grupos vulnerables y excluidos de la sociedad” (Bonilla y Cliche 2001, 603 - 604).

Cabe señalar que las nuevas tecnologías de información y comunicación permiten reducir algunas restricciones generadas por el modelo burocrático de gobierno, gracias a sus propias características que les permite evitar aquellas limitaciones “significativas y cuellos de botella para las comunicaciones interpersonales y públicas” (Neuman 2002, 173).

---

<sup>3</sup> El término *netizen* se forma de la unión de las palabras en inglés "Internet" y "*citizen*" (ciudadano), que en conjunción remiten a la persona que se encuentra activamente vinculada al uso de las plataformas virtuales y toda clase de herramientas que se encuentran disponibles en la web.

Por esta razón, la apropiación de las nuevas tecnologías “resulta estratégica en cuanto permite inducir, dinamizar y canalizar la participación ciudadana y sus demandas ante los gobiernos locales o regionales, ante la disposición de lograr una equidad política y social” (Bonilla y Cliche 2001, 603 - 604).

### **Desventajas**

Al contrario de lo planteado anteriormente se ha evidenciado que la implementación de las NTIC y sus posibilidades dentro de las instituciones públicas, no se constituye como un medio efectivo para optimizar los vínculos entre funcionarios públicos y ciudadanos, ya que “la mayor parte de los estudios e informes describen un panorama bastante negativo” (Castells 2001, 177) sobre los resultados de la integración de estas herramientas en los procesos de transferencia e intercambio de información referente a todos los actores sociales del campo político.

Además gracias a los estudios realizados por Griffiths, Schlosberg et al., Yildiz, Coursey y Norris, Criado y Bonsón et al., se ha logrado determinar que existen ciertas desventajas en cuanto al uso de la tecnología en el campo de la administración pública, principalmente por las limitaciones registradas por “los propios procesos de investigación y los éxitos de implementación tecnológica” (Villoria y Ramírez 2013, 71).

Con respecto a lo referido, (Má 2006) sostiene que el analfabetismo tecnológico es una de las principales limitaciones de la aplicación de las TIC en la administración pública, ya que una parte importante de la ciudadanía no puede acceder con facilidad a las herramientas dispuestas por el gobierno, generando distintas clases de frustraciones en torno al acceso de la información, estableciendo además un alto grado de desconfianza ante la prestación de servicios por procedimientos telemáticos o a distancia, dado su carácter novedoso e intangible.

Por otra parte y citando a (Castells 2001, 180), las nuevas tecnologías no siempre han estado asociadas a un carácter democratizador, puesto que es reciente el interés de la clase política sobre las transformaciones que se llevan a cabo a causa de la integración de estas herramientas en su entorno de seguridad y confidencialidad, sobre todo si se toma en consideración que las dificultades surgen en torno a la forma en que las entidades de poder

hacen uso de este recurso; frente a su instintiva resistencia a la configuración de una nueva y progresiva dinámica social, caracterizada por su capacidad de interconexión a nivel local y global.

Como resultado de aquello, la implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación “en lugar de reforzar la democracia a base de fomentar la información a los ciudadanos y su participación (...), tiende más bien a profundizar la crisis de la legitimidad política, proporcionando una plataforma más amplia a la política del escándalo” (Castells 2001, 80)

Es así que desde la perspectiva de (Castells 2001, 179), el advenimiento de las nuevas tecnologías de información y comunicación “no puede proporcionar una solución tecnológica a la crisis de la democracia”, debido a la equívoca aplicación de las posibilidades tecnológicas en las iniciativas de diseño y ejecución de interfaces tecnológicas gubernamentales, ya que lamentablemente “los gobiernos, en todos sus niveles, utilizan internet principalmente como tablón de anuncios electrónicos para publicar información, sin realizar un verdadero esfuerzo de interacción real” (Castells 2001, 177).

De esta manera los gobiernos se han limitado a crear plataformas tecnológicas que proporcionan únicamente información para publicitar la labor acertada de su gestión, dejando de lado las libertades y los derechos del ciudadano para la participación política, tratándolo como un usuario que consume información, y no como un ciudadano cuya interacción, opinión y participación resulta fundamental dentro de las decisiones llevadas a cabo dentro de la administración pública.

Respecto a ello, (Costas 2007) señala que gracias a las transformaciones que la tecnología ha supuesto en la actualidad, es un error creer que las personas se constituyen como simples usuarios de la información, ya que lo más correcto es hablar de ciudadanos que tiene su propia voz y que buscan satisfacer sus demandas en cuanto a los servicios que oferta el Estado y que son elementos claves para el funcionamiento de la democracia.

En este sentido, una de las principales desventajas que se generan en cuanto al uso de las NTIC se remite a que si bien es cierto que la integración de estas herramientas en el gobierno y en la administración pública modifican de manera revolucionaria los

comportamientos tradicionales de relación con los ciudadanos, aportando una mayor transferencia, no necesariamente “generan mejor participación, ni mayor integración” (Bonson, y otros 2012, 125).

Este contexto puede constatarse mediante la observación de la extensa presencia de canales de información, y de la escasa presencia de canales de interconexión en el espacio virtual por parte de la administración pública, esclareciendo que este tipo de apreciaciones han sido parte de los informes generados por las experiencias referentes a la implementación de las NTIC en distintos gobiernos, que además exponen predicciones destacando que “las mejoras permanente del gobierno electrónico, desde la información a la transacción, y desde ahí a la integración y transformación, no están sucediendo y, si se producen, lo hacen a velocidad de tortuga” (Villoria y Ramírez 2013, 88).

Es así que desde el desarrollo y debate de estos enfoques frente a las TIC se formula que:

El debate, dentro de gobiernos, grupos cívicos, medios académicos y sociedades alrededor del mundo se ha centrado en la cuestión de si Internet habría de empoderar a los ciudadanos a expensas de los agentes del poder, ampliando los límites de la esfera pública social, o sería todo lo contrario; o en el mejor de los casos igual. (Dorantes 2010, 7)

En consecuencia a lo referido por (Dorantes 2010), otros autores como (Wolton 1995, 126) sostienen que “el ciudadano occidental es un gigante en materia de información y un enano en materia de acción”, condicionado directa o indirectamente por los cánones de cada régimen y de cada nación del mundo, un factor que se suma a la existencia de una “crisis de legitimidad política, a la existencia de un gran desencanto de los ciudadanos respecto a sus representantes” (Castells 2001, 179), y de una crisis de representación que se manifiesta como una ruptura de los lazos entre representantes y representados, acompañada de la desconfianza de los ciudadanos.

### **2.3. La teoría desplegada del Gobierno electrónico en cuatro tipos ideales**

La implementación de las tecnologías de la información y comunicación en la administración desarrollada por un régimen ha sido denominada como Gobierno electrónico, y ha sido abordada desde diversos enfoques teóricos.

Por esta razón, en este apartado se realiza una revisión de la teoría existente sobre gobierno electrónico (eGov), estableciendo así una base conceptual sobre el desarrollo de un modelo teórico específico.

En este sentido y para comprender el significado del término gobierno electrónico resulta oportuno la definición señalada por (Araya y Porrúa 2004, 18), quienes sostienen que este término se comprende como:

Una de las formas de expresión de la sociedad de la información, así como un ámbito en el proceso de modernización del Estado. Establece el uso estratégico e intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación, tanto en las relaciones del propio sector público entre sí, como en las relaciones de los órganos del Estado con los ciudadanos, usuarios y empresas del sector privado.

Lo referido por estos autores permite comprender que el gobierno electrónico es solo una parte de toda la transformación general, que hoy en día la sociedad está viviendo a causa de la gradual penetración digital y del nuevo paradigma tecnológico, que está enfocado en la modernización dentro de la estructuras de los Estados, en base a la utilización de las nuevas tecnologías, sobre todo con el objetivo de actualizar las metodologías de trabajo y relaciones entre las diferentes instituciones públicas, reformando así la correlación con las diversas entidades de la sociedad civil.

Respecto a lo señalado, (Dorantes 2010, 12) manifiesta que:

Los objetivos de la e-gobernabilidad corresponden a los de toda democracia moderna: hacer efectivos los derechos humanos y civiles en materia de información y transparencia por parte de los gobiernos, fundamentalmente para abatir la corrupción en todos los ámbitos en que opera, y fomentar el escaso involucramiento de la ciudadanía en los procesos gubernamentales.

Lo expuesto por (Dorantes 2010) implica que el gobierno electrónico va más allá de ser una implementación tecnológica apática e indiferente al razonamiento democrático, sino que por el contrario está amparado por la idea de ser un medio para el servicio pleno de las

diversas prácticas sociales de la ciudadanía, a través del cual es posible alcanzar un mayor grado de democracia.

Por ello, el gobierno electrónico se constituye como una herramienta para el servicio de los derechos que se les ha otorgado a los ciudadanos por medio de los diversos ordenamientos jurídicos de cada nación, entre los cuales se destaca como uno de los más importantes, la participación ciudadana en la toma de decisiones, planificación y gestión de los organismos gubernamentales, con el propósito fundamental de fomentar la intervención social, y así evitar las variaciones negativas en el funcionamiento de las obligaciones de las estructuras de gobierno.

Con relación a este aspecto, Belén Albornoz<sup>4</sup>, en la entrevista realizada en torno a la temática abordada en esta investigación, sostiene que la socialidad que se genera en el mundo real donde conviven las personas, se transportan al plano de lo virtual, a través de herramientas electrónicas como las redes sociales, razón por la cual las entidades gubernamentales acuden a esta clase de recursos para fortalecer sus procesos comunicativos e informativos hacia la ciudadanía, que no siempre logran generar una verdadera interacción entre las dos partes (Albornóz 2016).

Es así que el e-goverment se constituye como una especie de “continuum” de lo que pasa en el mundo real y en el mundo virtual, es decir, una continuidad de la información, que desde la perspectiva de Albornóz, implica una mediación socio técnica, pues lo digital se constituye como un espacio construido que puede favorecer o limitar el intercambio de información y los procesos comunicativos desarrollados entre la entidad y la ciudadanía, que al mismo tiempo pueden fortalecer su participación ciudadana en cuanto a las decisiones tomadas en materia de administración, en distintos campos sociales y de desarrollo que se configuran políticamente dentro del país.

---

<sup>4</sup> Belén Albornoz es profesora investigadora de FLACSO Ecuador desde el 2006. En el 2008 fue coordinadora del Programa de Estudios de la Comunicación por cuatro años y un año más tarde, responsable de la Maestría de Políticas Públicas. Actualmente, es la Coordinadora Docente de FLACSO. Tiene un Doctorado en Ciencias Sociales con mención en Sociología por la Universidad Nacional de Cuyo, Argentina y una Maestría en Comunicación con mención en Políticas Públicas de Internet por FLACSO Ecuador.

Consecutivamente para profundizar sobre las distintas dimensiones del gobierno electrónico, es necesario señalar que existen distintas percepciones teóricas en cuanto a sus características; sin embargo en este estudio se acogen cuatro reflexiones conceptuales sobre la implementación tecnológica que se pueden llevar a cabo en un gobierno, para lo cual se enlistan sus características, componentes y elementos constitutivos que sirven para el desarrollo de un modelo teórico multi-dimensional (Villoria y Ramírez 2013), orientado a los objetivos específicos de esta investigación.

Para empezar se debe señalar que el primer modelo corresponde al denominado administración electrónica en sentido estricto, que se remite “a la aplicación de la tecnología necesaria para obtener la mayor eficiencia y efectividad de los trámites y servicios que las instituciones públicas ponen a disposición de los ciudadanos” y que permite que los servicios gubernamentales vigentes se constituyan en un objeto óptimo, de calidad y excelencia, para la gestión de los ciudadanos, “proporcionando información y servicios disponibles en varios canales y bajo diversas nomenclaturas” (Villoria y Ramírez 2013, 75), permitiendo mejorar la administración, simplificando los trámites y servicios y en efecto reduciendo el tiempo y los recursos de gestión dedicados por el ciudadano.

Además se debe añadir que los esfuerzos de la integración tecnológica de este modelo de gobierno electrónico están direccionados a “conciliar de la mejor manera posible, los aspectos del *front office*, en la entrega de servicios, y del *back office*, en el rediseño de procedimientos administrativos, y modernización de estructuras y funciones, etc.” (Villoria y Ramírez 2013, 75) que permite adaptar dentro del diseño de las plataformas tecnológicas, principalmente en las interfaces web, nuevas estructuras de administración y procesos digitales, especiales para cada tipo de usuario considerado como potencial beneficiario de los trámites y servicios de las instituciones públicas del Estado.

El segundo modelo denominado *e-government* como gobierno transparente y que rinde cuentas, se remite a la dimensión propuesta por (Drüke 2007) denominada “*open government*” que se encuentra “vinculada a la transparencia pasiva, al derecho a saber, y a la transparencia activa, vinculada a las web gubernamentales” (Villoria y Ramírez 2013, 76).

En este sentido, este modelo se articula a partir de la existencia de información

transparente, desarrollada y compartida desde un perfil ético que contribuya a la necesidad del saber ciudadano, designada y resguardada por los derechos y libertades de la sociedad civil, ya que como lo expresan (Vanhommering y Karré 2012) citados por (Villoria y Ramírez 2013, 76):

Las últimas tecnologías (...) que permiten a los ciudadanos no solo acceder a la información que el gobierno provee a través de sus páginas web, sino que convierte a los ciudadanos en auténticos auditores desde el sofá, pasan de un ciudadano pasivo y consumidor de contenidos gubernamentales, a un *monitorial citizen* (...).

Como tercer modelo se encuentra la administración electrónica inclusiva e imparcial, que permite garantizar que nadie se encuentre limitado en cuanto a los beneficios que se generan a partir del uso de las TIC (Villoria y Ramírez 2013, 77), ya que de esta manera toda la sociedad puede acceder a los servicios o medios digitales planificados y ejecutados por un gobierno, permitiendo que los ciudadanos, dentro de las estructuras de administración electrónica, sean capaces de “reducir las brechas y promover el uso de las TIC para superar la exclusión, mejorar el rendimiento económico, las oportunidades de empleo, la calidad de vida, la participación y cohesión social” (Villoria y Ramírez 2013, 77), logrando así una inclusión social justa dentro del nuevo paradigma tecnológico, conjuntamente con sus nuevas posibilidades.

Finalmente, el cuarto modelo corresponde al *gobierno electrónico participativo y colaborativo* que se constituye a partir de la “interacción gobierno-sociedad, donde el funcionario pierde el monopolio del conocimiento y la *expertise*, y debe recrear su relación con el ciudadano, ahora ciudadano digitalmente conectado (*netizen*); pasando de una relación vertical a una de colaboración horizontal” (Villoria y Ramírez 2013, 80).

Este modelo es posible gracias a la presencia de canales de interacción que se establecen entre las autoridades y la sociedad civil, permitiéndoles acceder a los espacios de planificación o decisión de un régimen, situación que en la actualidad no es obstáculo, gracias a las potencialidades tecnológicas.

Sin embargo, estos canales no tienen capacidad de auto implementación, y en consecuencia, pueden ser acaparados por las dependencias gubernamentales, que “(...) no siempre están preparadas para los cambios derivados de estos innovadores sistemas de

participación ciudadana” (Holden, Norris y Fletcher 2003, 330).

Además no se debe olvidar que la aplicación de este tipo de modelo puede generar diversas secuelas que se pueden producir dentro de un entorno de seguridad, sobre todo si se toma en cuenta “la implicación de la ciudadanía en general, así como de las agencias estatales, regionales y locales, las ONG, las empresas y otros *stakeholders*<sup>5</sup> no gubernamentales en el proceso de elaboración, implantación, evaluación y gestión de políticas” (Villoria y Ramírez 2013, 80).

Por su parte, (Van der Hoven 2005, 51) señala que para que la implicación de la ciudadanía en general se genere de forma obligatoria se debe abarcar:

La provisión de información y la necesidad de comprometer la participación ciudadana “desde arriba hacia abajo”; es decir, la obligación de los gobiernos y políticos de consultar y comprometer a los ciudadanos en los asuntos de la democracia; así como la potenciación de enfoques de “abajo hacia arriba”; en este caso los ciudadanos deben ser agentes activos, controlar y participar en la toma de decisiones políticas que los afecten, utilizando para ello a las TIC.

De esta manera y partiendo del análisis de cada una de las reflexiones teóricas expuestas sobre gobierno electrónico en esta sección, se deduce y propone que para entender el fenómeno del eGov y sus potencialidades a favor de los procesos de participación ciudadana, en primera instancia es necesario conceptualizar al eGov abarcando ciertos componentes y elementos de forma interrelacionada, expresando así un concepto multi-dimensional.

En consecuencia y de acuerdo a la bibliografía revisada, el gobierno electrónico se constituye como una de las formas de la sociedad de la información y de la modernización del Estado, instituyéndose además como un modelo de interacción gobierno-ciudadanía a partir de la implementación, integración y utilización estratégica de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, dentro de los órganos gubernamentales.

---

<sup>5</sup> Se entiende por stakeholder al “individuo o grupo de interés que, de alguna manera — explícita o implícita; voluntaria o involuntaria— tenga alguna apuesta hecha — to stake, poner algo en juego— en la marcha de la empresa o institución; y que si, por un lado, se ven condicionados, de manera más o menos directa, por la actividad de aquélla, pueden, a su vez, condicionarla” (Fernández y Bajo 2012, 134)

De esta forma, el gobierno electrónico tiene como objetivo optimizar la administración pública por intermedio de canales electrónicos efectivos para la gestión de la información, de los servicios públicos, de los procesos de participación y colaboración entre el régimen y la sociedad civil, a favor del acceso de la ciudadanía en general, así como de las agencias estatales, regionales y locales, las ONG, las empresas y otros *stakeholders* no gubernamentales en el proceso de elaboración, implantación, y evaluación de políticas públicas.

Finalmente, otro de los objetivos del gobierno electrónico es trasladarse de una relación vertical a una de colaboración horizontal con el ciudadano, ahora digitalmente conectado (*netizen*), y resguardado mediante políticas comisionadas a abatir las brechas tecnológicas, a promover el uso de las NTIC, y direccionado a incitar la participación política desde los gobiernos, frente al escaso involucramiento de la ciudadanía en los procesos gubernamentales y la creciente corrupción, que permitan hacer efectivos los derechos humanos y civiles, a favor de la democracia.

Por su parte, la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico del CLAD establece que el gobierno electrónico se constituye a partir de varios principios como; igualdad, legalidad, conservación, transparencia y accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad, y adecuación tecnológica, ya que esta herramienta se encuentra vinculada a “facilitar y mejorar la participación de los ciudadanos en el debate público y en la formulación de la política en general o de las políticas públicas sectoriales, entre otros medios, a través de consultas participativas de los ciudadanos” (Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo 2009, 8).

#### **2.4. Formas, ámbitos, niveles e intensidad de participación ciudadana a través de los medios electrónicos**

Tomando en cuenta que la participación ciudadana es una herramienta clave dentro de la administración pública, las políticas que los gobiernos establecen para garantizar su ejercicio, se constituye como una de las acciones más importantes dentro de su gestión, para lo cual los medios electrónicos se constituyen en una de las principales herramientas para llevar a cabo dicha función.

Por esta razón y para diagnosticar las diversas posibilidades oportunas de participación ciudadana que han sido matizadas por los medios electrónicos que forman parte de los proyectos de eGov, es importante explicar sus diversas tipologías, así como su rol central en las teorías de la democracia.

Para empezar, es necesario puntualizar que la participación ciudadana presenta grados, formas, acciones y comportamientos, razón por la cual se formulan diferentes categorías. Además como lo manifiesta (Pérez 1999, 178), en las sociedades contemporáneas, la participación ciudadana a más de permitir que las personas tengan acceso a los procesos electorales, contribuyen a controlar y gestionar el poder que se ha entregado a los representantes políticos, para lo cual se hace uso de distintos mecanismos, proyectos o entidades, que fortifican y sustentan la democracia de un sistema social.

De esta manera y tomando en consideración que la participación ciudadana no se trata de un proceso apolítico, sino social y político, asistido por “la utilización de herramientas y canales de comunicación basados en las nuevas tecnologías de la información, que ciertamente faciliten el proceso” (Araya y Porrúa 2004, 140), facilita las diferentes actividades y mecanismos participativos que se ejercen desde la ciudadanía, a partir de diferentes contextos sociales y políticos, sin dejar de esclarecer que las NTIC no generan ciudadanía donde no existe, ni “tampoco aumentan la participación ciudadana de manera automática” (Araya y Porrúa 2004, 127), pese a que existan condiciones sociales que los afecten.

En relación a estos enunciados, (Araya y Porrúa 2004) detallan los grados de dicha participación a través de formas, ámbitos, niveles y tipos, y además puntualizan los niveles de intensidad existentes a través de los medios electrónicos que influyen en las potencialidades del eGov para el proceso social y político de participación ciudadana.

Por ello y para facilitar el análisis en este estudio, a continuación, se expone en la siguiente tabla las formas de participación ciudadana, así como su definición.

Tabla 7. Formas de participación ciudadana

<b>Formas de Participación Ciudadana</b>	
Formas Pasivas de Participación ciudadana	“El acceso a información sobre asuntos públicos” (Araya y Porrúa 2004, 129).
Formas Activas de Participación ciudadana	"La ciudadanía participa de manera directa en una determinada iniciativa de la administración pública. Dicha participación se puede expresar de manera individual (...) y colectiva” (Araya y Porrúa 2004, 129).
Participación instrumental	La ciudadanía participa “invitada por el Estado para ser parte de una iniciativa de política pública” (Araya y Porrúa 2004, 129).
La participación como un fin en sí mismo	La participación de los ciudadanos “(...) donde tienen un rol central y una importante capacidad de iniciativa” (Araya y Porrúa 2004, 129)
<b>Ámbitos de la participación ciudadana</b>	
La participación en los procesos decisorios	“La elección de autoridades su principal expresión. Y en la ejecución de las políticas y programas gubernamentales” (Araya y Porrúa 2004, 130).
La participación en resguardo de derechos e intereses ciudadanos	“La participación en los sistemas regulatorios” (Araya y Porrúa 2004, 130).
<b>Niveles de participación ciudadana</b>	

Participación ciudadana a nivel local	“A nivel de organizaciones de base y gobiernos locales o municipios” (Araya y Porrúa 2004, 130).
Participación ciudadana a nivel nacional	“A nivel nacional, donde los actores sociales expresan sus opiniones o forman parte de los mecanismos de toma de decisiones” (Araya y Porrúa 2004, 130).
Participación ciudadana a nivel internacional	“Organizaciones ciudadanas agrupadas en redes temáticas o ideológicas se plantean como interlocutores desde la perspectiva de las sociedades civiles afectadas por acuerdos internacionales, tratados de libre comercio” (Araya y Porrúa 2004, 130).
<b>Tres tipos generales de participación ciudadana</b>	
Participación gestión	“Se refiere a la administración compartida, complementaria o alternativa de determinadas políticas públicas. Es el caso de las iniciativas organizadas por asociaciones voluntarias con apoyo del Estado o de políticas públicas apoyadas por organizaciones de la sociedad civil, tal como las guarderías solidarias, la asistencia social, actividades deportivas o culturales, entre otras” (Araya y Porrúa 2004, 131).
Participación control	“Las asociaciones de contribuyentes, vecinos, usuarios, consumidores, etc., que demandan un mejor control o mayor transparencia del gasto público por parte de las administraciones” (Araya y Porrúa

	2004, 130).
Participación reivindicación	“Se refiere a las iniciativas ciudadanas por la conquista de derechos sociales, políticos o económicos. Los ciudadanos se organizan para presionar y manifestar sus posiciones” (Araya y Porrúa 2004, 130).
<b>Niveles de intensidad de la participación a través de medios electrónicos</b>	
Nivel consultivo	“Democracia electrónica de opinión pública, donde se somete a consultas a la población a través de test de opinión, sin ningún compromiso resolutivo. Es utilizar Internet para escuchar a la gente” (Araya y Porrúa 2004, 133).
Nivel resolutivo	“Democracia directa o plebiscitaria, donde se procede a consultar por diversas materias de interés público a través de Internet pero, a diferencia de los levantamientos de opinión, tiene un carácter resolutivo” (Araya y Porrúa 2004, 133)
Nivel deliberativo	“Democracia electrónica de compromiso cívico online en la deliberación política. Este es el modelo que se presentan como el más complejo y el más democrático. El énfasis está en los elementos deliberativos de la democracia” (Araya y Porrúa 2004, 133)

**Fuente:** Araya y Porrúa (2004)

Como se aprecia en la tabla anterior, los grados participativos se establecen a partir de diversas formas, ámbitos, tipos y niveles.

En primera instancia se instituyen cuatro formas de participación ciudadana: pasiva activa, instrumental y la participación como un fin en sí mismo. En el caso de la pasiva se debe señalar que esta ocurre cuando las personas acceden únicamente a la información, a través de mecanismos de consulta, sin la posibilidad de discutir y debatir respecto a la misma, así como hacia aquellas decisiones que las entidades públicas llevan a cabo en distintos ámbitos del contexto social.

Con relación a la participación activa se debe puntualizar que esta se genera cuando la ciudadanía interactúa de manera directa en distintas actividades propuestas por la administración pública, ya sea a través de debates, diálogos, intervenciones, ya sea tanto a nivel individual como colectivo tal como ocurre con las distintas organizaciones sociales que están presentes dentro de una nación.

En cuanto a la participación instrumental se puede referir que esta se genera cuando los ciudadanos participan al ser convocados por parte del Estado para integrarse a una iniciativa de política pública, es decir, cuando se busca responder a los intereses de una parte estratégica de la administración central, constituyéndose así la ciudadanía en un recurso que debe ser movilizado para alcanzar un objetivo planteado por el gobierno de turno.

En cambio, al hablar de la participación como un fin en sí mismo, la ciudadanía por su propia cuenta, es responsable de integrarse y preocuparse por aquellas decisiones que llevan a cabo sus gobernantes en los distintos ámbitos de la vida pública, razón por la cual es importante las acciones e iniciativas que llevan a cabo, tanto a nivel individual como colectivo, a fin de participar políticamente en las decisiones tomadas por el Estado.

En lo concerniente a los tres niveles geográficos de la participación se puede señalar que la ciudadanía puede interactuar a nivel local, nacional e internacional, dependiendo de las decisiones que las entidades públicas llevan a cabo, ya que los cambios que se llevan a cabo dentro de la estructura social se generan a nivel micro, meso y macro, razón por la cual los contextos de interacción varían según el ámbito de intervención gubernamental.

Además, los ámbitos de la participación ciudadana pueden ejercerse tanto en los procesos decisorios, tal como ocurre a la hora de elegir las distintas autoridades y en la aplicación de las políticas y programas gubernamentales que se llevan a cabo por las distintas entidades a través del control de los diversos órganos regulatorios propios del Estado, que contribuyen a resguardar el cumplimiento de derechos e intereses ciudadanos.

Posteriormente se constituyen tres tipos generales de participación: la de gestión, control y reivindicación, y aquella que se establece en base a la intención del objetivo de la incidencia participativa que se ejerce por los grupos sociales.

En lo que respecta a la participación de gestión, esta se remite a la administración compartida a través de la cual se gestionan distintas políticas públicas como aquellas planteadas por asociaciones voluntarias u organizaciones de la sociedad civil, que cuentan con el respaldo del Estado, tal como ocurre con proyectos de guarderías solidarias, proyectos educativos y de salud social, actividades deportivas o culturales, entre otras.

Por el contrario, la participación de control se remite a la vigilancia que los colectivos de ciudadanos, consumidores o vecinos establecen hacia los gastos y las gestiones desarrolladas en torno al gasto público por parte de las instituciones públicas, contexto en el cual el acceso a la información resulta fundamental para conocer el estado y uso de los recursos generados en cada Estado.

La participación por la reivindicación en cambio se refiere a las actividades que la ciudadanía establece a fin de garantizar el cumplimiento de sus derechos sociales, políticos o económicos, a través de la aplicación de distintas actividades como exigir la transparencia de la información entregada por el Estado, la sanción para quienes violen tales derechos, para lo cual es común la organización colectiva que permite presionar y manifestar las posiciones de cada colectivo social.

Finalmente se establecen los niveles de intensidad de la participación viabilizada por las herramientas tecnológicas, en cuanto al carácter que posee la efectiva participación, clasificándose en consultiva, resolutive y deliberativa.

El nivel consultivo se refiere al acceso que la ciudadanía tiene a la información de las distintas entidades públicas, que en algunos casos se extiende a consultas que se genera hacia la población mediante herramientas como test de opinión, que no genera ninguna clase de interacción, ya que interesa conocer lo que la gente demanda a través de la recolección de datos de manera cuantitativa.

El nivel de participación resolutoria que también se denomina democracia directa o plebiscitaria, se lleva a cabo cuando la ciudadanía consulta información otorgada por las entidades públicas, a causa de distintos intereses e inquietudes, a través de herramientas como las páginas web o redes sociales oficiales, permitiéndole tomar decisiones respecto a determinados asuntos en torno a la administración llevada a cabo por el Estado.

El nivel deliberativo de la participación ciudadana es el que permite generar una democracia electrónica de compromiso que permite a los ciudadanos interactuar y ser parte de las decisiones que se llevan a cabo en materia de administración pública, para lo cual las distintas entidades se interesan por establecer diálogos permanentes respecto a lo que las personas piensan y sienten en torno a los cambios que se han de generar en ámbitos como la educación, salud, seguridad, entre otros, y que afectan de manera directa a su calidad de vida.

Ahora tomando en cuenta que el contexto actual está centrado principalmente en la progresiva implementación del eGov en los gobiernos de todo el mundo, frente a la creciente aparición de los medios y canales electrónicos, evocada por la gradual penetración tecnológica en la sociedad, es necesario investigar las posibilidades que han planteado las nuevas tecnologías, que son parte de una implementación estratégica del gobierno electrónico, para aumentar la transparencia y responsabilidad de los gobernantes, y por ende del gobierno, y las posibilidades de participación de los ciudadanos(as).

Por lo referido, en esta investigación se han seleccionado los grados participativos que resultan prácticos para la construcción de un modelo metodológico (tabla 1), en correlación a los objetivos que se plantean en la siguiente sección, a través de los cuales se puede examinar y diagnosticar las potencialidades del eGov para el proceso social y político de

participación ciudadana, estableciendo la respectiva justificación de la selección de cada uno de los grados, que en este caso serán denominados como categorías.

Además en respuesta a este planteamiento, se ha optado por seleccionar los tres niveles de participación a través de medios electrónicos, reteniendo la respectiva justificación de la selección hasta el desarrollo de la metodología que se puede apreciar en los siguientes acápites de este trabajo de investigación.

## **Capítulo 3**

### **Análisis Cualitativo**

#### **3.1 Participación ciudadana y Gobierno Electrónico en Ecuador**

Tal como se ha venido señalando a lo largo de esta investigación, la participación ciudadana se constituye como uno de los elementos claves que permiten a las personas, acceder a información proporcionada por las distintas instituciones gubernamentales, influyendo sobre su interés e interacción sobre aquellas decisiones que se llevan a cabo en distintos sectores de la administración pública gestionada sobre la nación en la cual habitan.

En este sentido, las tecnologías de la comunicación e información desempeñan un papel clave a la hora de fortalecer la participación ciudadana que se puede generar en relación a la administración y gestión pública desempeñada por un gobierno, ya que a través de herramientas como plataformas digitales, redes sociales, sistemas de mensajería digital, entre otras, es posible que las instituciones gubernamentales establezcan un contacto directo con la ciudadanía acerca de las decisiones que se llevan a cabo en materia de administración pública y los efectos que se pueden generar a corto y largo plazo en su calidad de vida.

Por esta razón, en este capítulo se procede a desarrollar un análisis cualitativo acerca de las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador para lo cual se ha llevado a cabo un análisis acerca del nivel de intensidad de la participación ciudadana realizada a través de estos canales de información y comunicación utilizados en el país.

Para empezar, se debe señalar que durante el período comprendido entre el 04 de julio al 22 de julio de 2016 se llevó a cabo una revisión de la información expuesta en la página web de la Asamblea Nacional del Ecuador, que permitió constatar que la mayor parte de los documentos que esta entidad debe presentar a la ciudadanía se encuentran disponibles para su libre descarga, en las distintas direcciones web dispuestas, tal como puede observarse en la tabla 8.

Cabe señalar que dicho período fue seleccionado de acuerdo al criterio del investigador, debido al cronograma planteado en torno a la investigación que fue realizado tomando en consideración el resto de actividades que debían desarrollarse, incluyendo la consulta de distintas fuentes bibliográficas, así como las entrevistas a los informantes de la Asamblea Nacional, y finalmente la redacción del informe final.

Tabla 8. Información presentada por la Asamblea Nacional a la ciudadanía

<b>Categoría</b>	<b>Tipos de documentos</b>	<b>Formato</b>	<b>Observación</b>	<b>Nivel de participación</b>
<b>Estructura orgánica funcional</b>	Se exponen documentos relacionados con la base legal, regulaciones y procedimientos internos, metas y objetivos de las unidades administrativas de la Asamblea Nacional.	PDF	La información sobre la estructura orgánica, la base legal, regulación y procedimientos internos, metas y objetivo se encuentra clasificada por años y por meses, esclareciendo que los años 2015 y 2016 se encuentran en el submenu "Transparencia" y los años 2013 - 2014 constan en el submenu "Transparencia-años anteriores".	Material de consulta
			La sección del directorio de la	

<p><b>Directorio de la institución</b></p>	<p>Se describe el directorio completo de la institución, y la distribución de personal.</p>	<p>PDF</p>	<p>institución se filtra por dependencia, tipo de funcionario, nombres u iniciales; y los resultados pueden ser obtenidos en formato PDF. En la mayoría de casos se omite el número de celular y el fax. La información sobre el distributivo del personal se encuentra clasificada y actualizada hasta el mes de mayo de 2016.</p>	<p>Material de consulta</p>
<p><b>Remuneración mensual</b></p>	<p>Se describe la remuneración mensual de los colaboradores de la entidad.</p>	<p>PDF</p>	<p>La información sobre las remuneraciones mensuales e ingresos adicionales se encuentra clasificada y actualizada hasta el mes de mayo de 2016.</p>	<p>Material de consulta</p>

<p><b>Servicios de la entidad</b></p>	<p>Se describen los servicios que ofrece la entidad, mecanismos para acceder a ellos, horarios de atención y otras indicaciones para que la ciudadanía ejerza sus derechos y cumpla sus obligaciones.</p>	<p>PDF</p>	<p>La información sobre los servicios, las formas de acceder a ellos, y horarios de atención se encuentra clasificada y actualizada hasta el mes de mayo de 2016.</p>	<p>Material de consulta</p>
<p><b>Trámites ciudadanos</b></p>	<p>Se presentan formularios o formatos de solicitudes que se requieren para los trámites ciudadanos en la entidad.</p>	<p>DOC</p>	<p>Existe un formato de solicitud respecto a la solicitud de información pública; el documento es descargable.</p>	<p>Material de consulta</p>
<p><b>Presupuesto anual</b></p>	<p>Se presentan documentos relacionados con el presupuesto anual que administra la institución, especificando ingresos, gastos, financiamiento y resultados operativos de conformidad con los clasificadores</p>	<p>PDF</p>	<p>La información sobre el presupuesto anual se encuentra clasificada y actualizada hasta el mes de mayo de 2016.</p>	<p>Material de consulta</p>

	presupuestales, así como liquidación del presupuesto, especificando destinatarios de la entrega de recursos públicos.			
<b>Auditorías internas y gubernamentales</b>	Se muestran los resultados de las auditorías internas y gubernamentales al ejercicio presupuestal.	PDF	La información sobre las auditorías gubernamentales se encuentra clasificada y actualizada, esclareciendo que se puede conseguir más información fuera de la web oficial, en el portal de la Contraloría General del Estado.	Material de consulta
<b>Procesos</b>	Se muestran los procesos incluidos concesiones, permisos o autorizaciones precontractuales, contractuales, de adjudicación y liquidación, de las contrataciones de obras, adquisición	PDF	La información sobre los planes anuales de contratación se encuentra actualizada, esclareciendo que se puede encontrar mayor información fuera del portal web de	Material de consulta

	de bienes, prestación de servicios, arrendamientos mercantiles, etc., celebrados por la institución con personas naturales o jurídicas.		la Asamblea Nacional, en el portal web de Compras Públicas.	
<b>Incumplimiento Proveedores</b>	Se presenta el listado de empresas y personas que han incumplido contratos con la institución.	PDF	En la sección de "Transparencia-años anteriores", la información sobre contratistas incumplidos consta de tres documentos, uno de 2010 y dos de 2012; ninguno de 2013. Por otra parte, la información de 2015 y 2016 se encuentra clasificada y actualizada hasta el mes de mayo.	Material de consulta
<b>Planes y programas</b>	Se presenta los planes y programas	PDF	La información sobre los planes y programas en ejecución de la Asamblea Nacional se	Material de consulta

	de la institución en ejecución.		encuentran clasificados y actualizados hasta el mes de mayo de 2016.	
<b>Rendición de cuentas</b>	Se detallan los mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía, tales como metas e informes de gestión e indicadores de desempeño.	PDF	<p>En la sección de "Transparencia-años anteriores" la información sobre los informes de gestión consta de un solo documento del período de 2013 sobre los indicadores de 2009 a 2013, y sobre otros informes de 2009 a 2014.</p> <p>La información de 2015 y 2016 está clasificada y actualizada hasta el mes de mayo de 2016, ya que existen links que direccionan al registro en texto, video, multimedios, sobre los eventos de rendición de cuentas de la</p>	Material de consulta

			Asamblea Nacional.	
<b>Gastos internos</b>	Se detallan los viáticos, informes de trabajo y justificativos de movilización nacional o internacional de las autoridades, dignatarios y funcionarios públicos.	PDF	En la sección de "Transparencia - años anteriores", la información sobre los cuadros de viáticos están clasificados y actualizados. La información sobre movilización consta de 2009 a 2014, evidenciando la falta de los informes de noviembre y diciembre de 2014. La información de 2015 y 2016 se encuentra clasificada y actualizada hasta mayo de 2016.	Material de consulta
<b>Información Pública</b>	Se presenta los nombres, dirección de la oficina, apartado postal y dirección electrónica del	PDF /HTML	La información sobre la persona responsable de atender la información pública y de	Material de consulta

	responsable de atender la información pública.		recibir y tramitar se encuentra actualizada.	
--	--	--	--	--

**Fuente:** Asamblea Nacional Constituyente - <http://www.asambleanacional.gob.ec>

Como se puede observar en esta tabla, la información relacionada con los distintos procesos llevados a cabo por la entidad se encuentra en su mayoría actualizada y a libre disposición de la ciudadanía para ser descargada y utilizada en las distintas gestiones que se necesitan llevar a cabo, lo cual desde la perspectiva de Araya y Porrúa (2004) permiten determinar que el nivel consultivo de la participación ciudadana establecido en torno a la Asamblea Nacional se cumple, a través de la entrega de información actualizada sobre las acciones realizadas por dicha entidad.

Además, dicha confirmación se establece en base a los parámetros establecidos dentro del nivel de participación consultivo que se han cumplido, tal como se observa en la siguiente matriz diseñada para analizar el rol desempeñado por la información publicada en el portal web de la Asamblea Nacional.

Tabla 9. Nivel de participación consultiva

<b>Nivel de participación</b>	<b>Características evaluadas</b>	<b>En función a</b>
<b>Nivel consultivo</b>	Existencia y disponibilidad de la información presentada.  Presencia, disponibilidad, calidad y utilidad de mecanismos de consulta electrónica.	Literales del Art.7 de la Ley Orgánica de transparencia y acceso a la información y Art.14 de dicha ley.  Artículos 110, 144, 151 y 159 de la Ley Orgánica de la Función Legislativa.  Art. 157 de la Ley Orgánica de la función legislativa.

**Fuente:** Araya y Porrúa (2004) y Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública LOTAIP

De esta manera y mediante el análisis de las características señaladas en relación al nivel consultivo de la participación ciudadana propuesta por (Araya y Porrúa 2004), se establece que artículos importantes asociados a la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP) y la Ley Orgánica de la Función Legislativa (LOFL) se cumplen, permitiendo que la ciudadanía pueda acceder a fuentes de información confiables y oficiales que les permiten comprender las acciones y resoluciones desarrolladas por la entidad, gracias a las herramientas utilizadas por esta entidad, sobre todo en relación a su página web oficial.

Sin embargo, para comprender si la participación ciudadana, en relación al nivel resolutivo y deliberativo, se cumplen de manera satisfactoria se presentan análisis de datos importantes relacionados al uso de los medios electrónicos pertenecientes a la Asamblea Nacional (WooRank), que junto a los resultados obtenidos en el grupo focal, han permitido conocer en conjunto, las experiencias de la ciudadanía respecto a su participación en torno a dicha entidad.

Para empezar se debe puntualizar que de acuerdo a los informes WooRank, una de las principales dificultades que la página web oficial de la Asamblea Nacional presenta es su lentitud para cargar los contenidos (2,11 segundo(s) - 141,54 kB/s) (Woorank 2016), aspecto que genera que muchos de los visitantes de la plataforma desistan de buscar información a causa del tiempo que poseen.

Igualmente otras desventajas en cuanto al sitio web de la Asamblea Nacional del Ecuador, tiene relación con el bajo impacto y alcance de sus redes sociales como Facebook, Twitter y Google +, que debido a su baja popularidad (Woorank 2016, 18 - 20), no le ha permitido posicionarse como un sitio web importante a nivel mundial; sin embargo es importante tomar en cuenta que el mayor número de visitas procede del mismo Ecuador, así como de otros países de habla hispana como México y Colombia, tal como se aprecia en la siguiente figura.

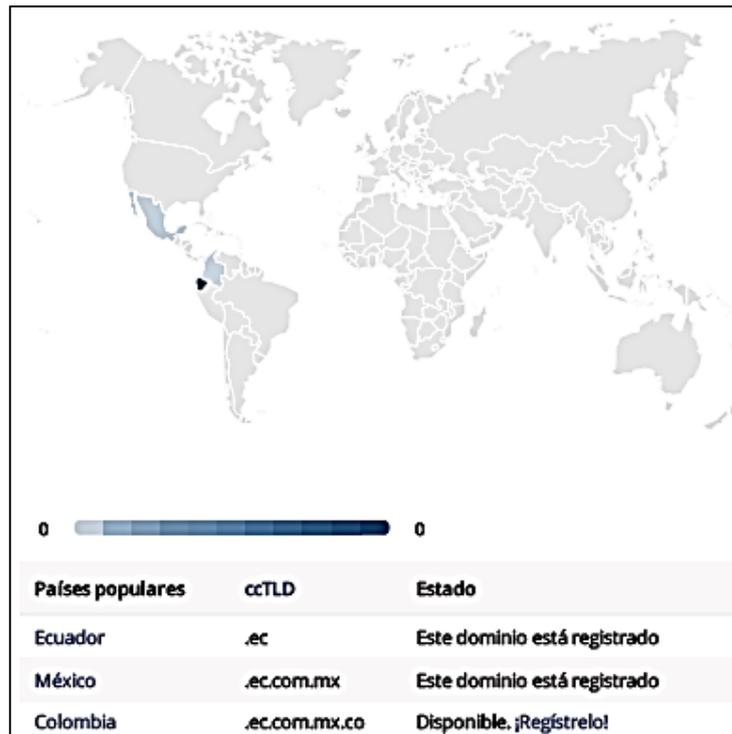


Figura 1. Visitantes más frecuentes del sitio web de la Asamblea Nacional  
**Fuente:** (Woorank 2016, 23)

En lo correspondiente a la Radio digital de la Asamblea Nacional, otra de las herramientas que se encuentra integrada en la plataforma web de esta entidad y que solo se ejecuta a nivel de *streaming* pues no posee una frecuencia en AM o FM, se debe manifestar que uno de los aspectos positivos lo constituye la efectividad y calidad de los enlaces que la página genera y que permite a la ciudadanía, encontrar información relevante sobre los acontecimientos políticos suscitados en materia de administración pública dentro y fuera del país, además que no se evidencian enlaces rotos, lo cual contribuye a generar confianza y eficiencia sobre la información presentada en el portal (Woorank 2016, 5 - 8).

Así mismo cabe señalar que uno de los aspectos importantes en cuanto a la radio de la Asamblea Nacional lo constituye la creación de un blog en torno al sitio web, así como su optimización para dispositivos móviles, permitiendo que la ciudadanía pueda acceder a los distintos contenidos radiales a cualquier hora del día y en cualquier lugar, permitiendo un acceso inmediato a la información que las personas requieren de acuerdo a sus distintos intereses.

Con relación a la popularidad de este sitio en las redes sociales, cabe referir que no ha logrado alcanzar un alto nivel de visibilidad, ya que únicamente la cuenta de Twitter presenta un alto número de visitantes y tweets que permiten establecer la reacción de la ciudadanía ante los contenidos expuestos en relación a este medio electrónico, a través del cual se busca generar un alto nivel de participación ciudadana (Woorank 2016, 20).

De igual manera se debe señalar que al tratarse de un recurso digital, la ciudadanía no puede establecer una participación interactiva con este medio y con los contenidos expuestos, constituyéndose así este medio de comunicación como una herramienta para la transmisión de información, generando un nivel consultivo que no contribuye a una verdadera interacción entre dicha entidad y las personas que acceden a este servicio.

Por otra parte y en relación a la página web de la de la Asamblea Nacional se debe señalar que una de las opciones importantes que se presenta a la ciudadanía, corresponde a la ventana “Presenta tu propuesta Legislativa”, que de acuerdo al análisis realizado por (Woorank 2016), establece un adecuado número de enlaces que no están rotos, y a través de los cuales se presenta información relevante, que se la puede obtener a través de este sitio mediante el uso de dispositivos móviles como celulares, tablets u iPod, contexto que le ha permitido alcanzar un alto nivel de popularidad entre las redes sociales de Facebook, Twitter y Google +.

En este sentido y gracias a los datos proporcionados por los informes Woorank<sup>6</sup>, es evidente que la Asamblea Nacional, a través de sus medios electrónicos ha sumado sus esfuerzos para entregar a la población ecuatoriana información respecto a los procesos que se llevan a cabo en materia de administración pública, y así contribuir con el nivel consultivo referente a su participación.

---

<sup>6</sup> Los informes Woorank se constituyen como documentos a través de los cuales se genera información técnica respecto a herramientas tecnológicas utilizadas por empresas e instituciones, para lo cual se detallan aspectos como la usabilidad de estos recursos, el impacto social que poseen, tiempo de carga, idiomas, seguridad SSL, ranking del tráfico, ubicación de visitantes, entre otros aspectos. Sin embargo, en el caso de esta investigación se ha utilizado la información de estos informes con el objetivo de comprender los aspectos positivos y negativos respecto a la aplicación de estas tecnologías por parte de la Asamblea Nacional Constituyente del Ecuador.

ASAMBLEA NACIONAL  
REPUBLICA DEL ECUADOR  
2013-2017

Contigo ¡de ley!

ASAMBLEA LEGISLAMOS FISCALIZAMOS TRANSPARENCIA MEDIOS PARTICIPACIÓN INTERNACIONAL AGENDA

Usted está en: PARTICIPACIÓN » Presenta tu propuesta legislativa

### PRESENTA TU PROPUESTA LEGISLATIVA

**La Asamblea Nacional te invita a colegislar  
Para hacerlo necesitamos tus iniciativas**

Llena el siguiente formulario y escribe o adjunta tu propuesta o proyecto

Nombres  Fecha/hora: 29-sep-2016 15:23

Apellidos  Género

Lugar de residencia

Correo electrónico

Escribe o adjunta tu propuesta o

Figura 2. Ventana de presenta tu propuesta que oferta el sitio web de la Asamblea  
**Fuente:** Elaboración propia

Sin embargo, como lo señala, Sacha Rosero, informante de la Asamblea Nacional del Ecuador, esta opción no funciona en el Ecuador, puesto que en su criterio los ciudadanos no se encuentran listos para utilizarla, puesto que el uso de tecnologías digitales empieza a cobrar forma en el país, motivo por el cual se genera un cierto grado de dificultad respecto al uso de esta clase de instrumentos tecnológicos.

Hay que mencionar que en criterio de Rosero, otro de los problemas que se suscita en el uso de esta opción de la página web, guarda relación con el hecho de que una persona de manera individual, no puede establecer una propuesta sino que debe pertenecer a un colectivo social para que sus ideas sean tomadas en consideración, además que debe recibir el apoyo de un asambleísta, para que se pueda dar paso al proceso de tramitación para su discusión dentro de la Asamblea Nacional del Ecuador.

Sin embargo es oportuno puntualizar que este aspecto se constituye como un atropellamiento a los derechos de los ciudadanos, ya que como se señala en el artículo 6 de la Ley de Participación Ciudadana, las ciudadanas y los ciudadanos, así como aquellas organizaciones sociales “podrán ejercer la facultad de proponer la creación, reforma o

derogatoria de normas jurídicas ante la Función Legislativa o ante cualquier otra institución u órgano con competencia normativa en todos los niveles de gobierno” (pág. 6). Por ello, es que la ventana de Presenta tu propuesta Legislativa se constituye como una formalidad técnica que está presente en la página web de la Asamblea, pero que no cumple una verdadera función, puesto que, en criterio de Rosero, al constituirse como una opción pensada para colectivos sociales, se estaría discriminando al ciudadano común, que no podría establecer sus propuestas de forma personal, limitando su derechos a ejercer una verdadera participación ciudadana.

Por otra parte y gracias al grupo focal desarrollado para la investigación, los participantes afirman que si bien es cierto el ingreso a los medios electrónicos de la Asamblea Nacional no se constituye como un proceso complejo, una de las principales dificultades corresponde a la confusión que se produce al llevar a cabo algunos procesos, generando que en ocasiones sea necesario acudir de forma presencial a la entidad para efectuar trámites, ya que inclusive en algunos casos, las respuestas requeridas en torno a ciertas inquietudes tardan mucho tiempo en ser respondidas por parte de la entidad, lo cual establece una falta de funcionalidad de esta clase de recursos.

El participante periodista que fue parte del grupo focal sostiene que a través de su interacción con el sitio web de la Asamblea Nacional ha logrado recibir información acerca de aspectos relacionados con la entidad; sin embargo y de acuerdo a su experiencia en otros países a donde ha viajado como el caso de Colombia, sostiene que existen instituciones que se responsabilizan de entrega información a la ciudadanía acerca de los procesos llevados a cabo por dicha entidad gubernamental, lo cual genera un mayor nivel de contenidos que permiten a las personas ser conscientes de las acciones que se llevan a cabo en materia de gestión pública, lo cual se establece como un aspecto importante, ya que de esta manera se fortalece el trabajo desarrollado a través de medios electrónicos en el país.

Complementando a lo expuesto, la representante de la organización social que fue parte del grupo focal sostiene que la Asamblea Nacional del Ecuador, a través de sus medios electrónicos, no ofrece un servicio directo a la ciudadanía, pues solo se remite a presentar documentos técnicos en torno a distintos documentos legales del país, que no permiten un

empoderamiento hacia las acciones y decisiones más importantes que se llevan en aquellos aspectos claves dentro de la vida de la población civil.

En criterio de la misma participante, los medios usados por la Asamblea Nacional se remiten a informar a la ciudadanía, la cual presenta desinterés, debido a que algunas personas consideran que al tratarse de una entidad oficial del gobierno, los datos presentados se direccionan a legitimar el trabajo desarrollado por la institución, razón por la cual no existe un alto nivel de ser participes respecto a los datos e informes que se publican por medio de estas herramientas digitales de comunicación.

Respaldando a lo referido por esta participante, otro de los ciudadanos parte del grupo focal, sostiene que desde su criterio, la efectividad de los medios electrónicos de la entidad podría situarse en un 60%, debido en parte al desinterés que las personas presentan en torno al acceso de información, lo cual evidencia que no existe preocupación por conocer respecto a las decisiones, políticas y funciones que lleva a cabo dicha entidad.

Además este ciudadano sostiene que en redes sociales como Facebook y Twitter, se evidencian denuncias por parte de los ciudadanos, que no siempre consiguen una respuesta, lo cual no permite que se establezca una verdadera interacción entre las dos partes, provocando que estas herramientas transmitan únicamente información, que no contribuye a generar una real participación sobre aquellos aspectos importantes del país, que demandan del interés y cuestionamiento por parte de la ciudadanía.

Acerca de este tema, Sacha Rosero expresa que la administración de las redes sociales por parte de la Asamblea Nacional se constituye como un tema bastante complejo, puesto que a través de las mismas se reciben un sinnúmero de inquietudes de los ciudadanos y ciudadanas, que no pueden ser resueltas de manera inmediata, ya que muchas de las mismas no le competen a la institución.

Por esta razón, estos canales de comunicación son utilizados para gestionar información genérica a las personas sobre los medios o entidades a las cuales deben acudir para obtener respuestas a sus inquietudes, a través de los distintos procesos propios de las entidades públicas como los Ministerios, Cortes de justicia, Fiscalía, entre otros.

Rosero insiste además, que en el manejo de las redes sociales de la Asamblea, existe un control respecto al tono de las opiniones y comentarios de los ciudadanos que se clasifican en positivos, neutrales y negativos, de los cuales estos últimos son eliminados y en algunos casos bloqueados, debido al tipo de lenguaje usado que en ocasiones se constituye como un insulto a la imagen de la institución pública, situación que no se considera como una violación a la libertad de expresión, sino como una medida para garantizar el respeto entre quienes interactúan a través de estas plataformas digitales.

Como resultado de las acciones desarrolladas entre ciudadanos y las redes sociales de la Asamblea, Rosero afirma que la interacción que se gestiona entre ambas partes es mínima, pese a su interés en que este aspecto pueda fortalecerse por otros mecanismos; sin embargo insiste que debido al tipo de relación política generada, el nivel de participación se limita a la entrega de información general sobre distintos aspectos de interés de las personas que utilizan esta clase de recursos electrónicos, además de re direccionar sus preguntas a los sitios oficiales de las instituciones gubernamentales donde pueden ayudarlos de manera eficiente.



Figura 3. Fan page Facebook de la Asamblea Nacional  
Fuente: Twitter



Figura 4. Cuenta de Twitter de la Asamblea Nacional  
Fuente: Twitter

Con relación a las redes sociales de la Asamblea Nacional se puede señalar que estas se remiten al nivel consultivo, ya que la entidad a través de estas herramientas se encarga de brindar información que las personas puede consultar sobre distintos aspectos como el personal que labora allí, los boletines y documentos oficiales presentados por la institución, entre otros, que difícilmente generan un debate, puesto que al tratarse de una entidad gubernamental, las acciones desarrolladas se remiten al redireccionamiento de las preguntas o inquietudes de las personas a los sitios webs de las entidades responsables de solucionar dichas dificultades.

Por esta razón, redes sociales como Facebook o Twitter se limitan únicamente a generar un nivel consultivo de participación ciudadana, ya que solo brindan información, sin la posibilidad de generar un debate por parte de las personas en relación a las decisiones que la entidad lleva a cabo en materia de administración pública, dificultando la resolución o deliberación sobre las transformaciones que se empiezan desarrollar a futuro en el país.

En este sentido, Araya y Porrúa (2004) insisten que para que la participación ciudadana se consolide a nivel resolutivo y deliberativo, es necesario que la Asamblea Nacional se interese por las opiniones e inquietudes de la ciudadanía respecto a los distintos temas manejados por la institución, para lo cual es válido el uso de herramientas como las encuestas online, correos electrónicos, entre otros recursos que permiten generar una

verdadera interacción, influyendo en las decisiones que las personas llevan a cabo respecto a la información obtenida.

Respaldando a este contexto, el abogado participante del grupo focal, manifiesta que en el caso de aquellos profesionales asociados a campos sociales como el Derecho, el Periodismo y otras áreas, los medios electrónicos de la Asamblea Nacional son utilizados para la consulta de información y para acceder a aquellos documentos digitales relacionados con leyes y otra clase de normativas que son manejadas por dicha entidad.

Este participante señala además que en el caso de la mayoría de ciudadanos, estas herramientas digitales generan dificultades para ser utilizadas de forma correcta, pues muchas personas desconocen acerca de los procesos y procedimientos para presentar un proyecto de ley, además que para ello se debe estar auspiciado por un bloque de asambleístas, que evidentemente está correlacionado a la influencia de otras fuerzas políticas, lo cual disminuye su capacidad de ejercer cierto grado de control sobre las relaciones sociales donde se hallan inmersas, restando su habilidad de transformarlas, aspecto que (Sewell 2006, 165) denomina como agencia ciudadana.

En este sentido, insiste que pese a que la Asamblea Nacional, a través de la formulación de slogans como “Contigo de Ley” o “Tejiendo mis derechos”, que buscan promover un involucramiento de la ciudadanía hacia la entidad, dicha acción no resulta del todo posible, pues para que exista una verdadera participación, la ciudadanía debe estar respaldada por un movimiento político que apoye sus proyectos y que por tanto le permita generar decisiones en cuanto a la administración desarrollada en el país.

Por lo expuesto, este abogado participante, coincide en que no se puede hablar de una real participación ciudadana a través de estos medios electrónicos informativos, puesto que el ciudadano requiere de soluciones prácticas que la Asamblea Nacional no puede resolver de manera directa, razón por la cual lo único que puede ofertarle es información acerca de las entidades a las que puede acudir, así como de las normativas vigentes en el país, ya que para generar una transformación en torno a algún aspecto determinado de la sociedad, es necesario tener una representación política, que desde la individualidad del ciudadano común es imposible alcanzar.

Es así que a través de la información dispuesta por la Asamblea Nacional no se está fomentando una participación direccionada a la reivindicación de la ciudadanía, puesto que las personas no generan iniciativas para conquistar el cumplimiento de sus derechos sociales, políticos o económicos, además que cada vez las personas demuestran su desinterés por organizarse para presionar y manifestar sus posiciones en relación a las distintas transformaciones que se llevan a cabo en el país.

Este contexto, sin duda también permite justificar el criterio de los asistentes del grupo focal que manifiestan que fuera de la página web de la Asamblea Nacional del Ecuador, desconocen acerca de otros medios electrónicos a través de los cuales se brinde información en torno a las acciones desarrolladas por la entidad, situación que por ejemplo no ocurre con otras herramientas que son conocidas como el caso de la Sabatina brindada por la presidencia o vicepresidencia de la República, que es transmitida por televisión abierta y radio, tanto en frecuencia FM y AM.

Por consiguiente la afirmación de los participantes de que recurren a la consulta del sitio web de la Asamblea Nacional del Ecuador solo cuando necesitan informarse de una necesidad en particular, establece que el nivel de participación logrado hacia la ciudadanía se remite al informativo, ya que la consulta de normativas, leyes y otra clase de documentos se llevan a cabo de manera frecuente, más aun para aquellos profesionales dentro de áreas como el Periodismo, Derecho o la misma Comunicación Social.

Hay que mencionar también que en relación a la información obtenida por los visitantes del sitio web de la Asamblea, se suma el hecho de que muchos documentos de la misma no se encuentran disponibles en las distintas lenguas que existen en el Ecuador, tal como lo señala José Caíza, traductor quechua de boletines que trabaja para la entidad, quien manifiesta que debido a la extensión de los mismos y al hecho de que muchas palabras no existen en el idioma nativo, lo que se lleva a cabo es una interpretación del texto indicado, lo más similar posible para su comprensión (Caiza 2016).

En efecto, lo argumentado por Caiza permite establecer que incluso el acceso a la información que la ciudadanía busca a través de estos canales de comunicación de la Asamblea, es limitado, sobre todo para aquellas comunidades cuyos dialectos nativos, no

han sido tomados en consideración a la hora de traducir documentos importantes respecto a la redacción de leyes y otros documentos oficiales, que les permitan conocer acerca de los cambios más importantes desarrollados en torno a distintos aspectos de materia de administración y gestión pública en el Ecuador.

Por esta razón, no se estaría cumpliendo uno de los aspectos importantes respecto a la participación ciudadana, que es garantizar que el acceso a los documentos informativos que interesan a la ciudadanía se encuentren disponibles en más de un idioma nacional oficial, para que puedan ser consultados y debatidos de acuerdo a las necesidades de cada comunidad, para de esta manera generar una influencia directa sobre las decisiones responsables que cada persona tomará a favor del futuro de su país.

En contraparte y respecto a las ventajas de la plataforma de la Asamblea, Sacha Rosero expresa que gracias a los canales electrónicos que posee, la ciudadanía se encuentre informada respecto a los plenos, donde:

Se debaten las leyes, donde se crean las leyes, y todos nuestros esfuerzos comunicativos, es justamente para que llegue a la mayor cantidad de gente posible; por eso tenemos el streaming, el canal, la radio, por donde transmitimos. Y dependiendo de la ley hay picos altos, hay picos pequeños, depende de la cobertura de los medios, pero siempre hay los picos. Se mueve por coyuntura política. Una ley de semillas no atrae lo mismo que una ley de reformas tributarias. (Rosero 2016)

En este sentido, desde la perspectiva del entrevistado, la ciudadanía tendría acceso a información transparente y clara sobre los acontecimientos de orden político que se llevan a cabo en la Asamblea, ya que al acceder al mismo momento en que ocurren, las personas pueden ser testigos de los debates que se llevan a cabo en torno a los temas planteados, contribuyendo así a promover una verdadera democracia.

En contraposición a lo referido por Rosero, los participantes del grupo focal sostienen que existen hechos que generan inquietudes respecto a los contenidos que se exponen, puesto que cuando se generan casos coyunturales en materia política dentro del país, es común que el sitio web de esta institución y de otras entidades públicas no puedan ser consultados, aspecto que no saben si relacionarlo con alguna dificultad técnica o alguna acción realizada

de manera consciente, para no enfrentar tal situación, aspecto que se constituye como una limitación para acceder a información transparente y clara respecto a la realidad del país.

Incluso uno de los participantes afirma que cuando en Ecuador se genera algún tipo de protesta o problema social es común que los medios digitales del gobierno no aparezcan en línea, lo cual genera varias inquietudes respecto a dicha acción, que incluso legitima la idea de que la información publicada el resto de días, remite a un estado ideal en torno a la situación del país, desde la perspectiva de las distintas instituciones del Estado.

En lo que respecta a este aspecto, uno de los participantes señala que la información que se encuentra vigente en los medios electrónicos de la Asamblea Nacional, no siempre está actualizada, razón por la cual en ocasiones se generan muchas dudas respecto a los documentos consultados, más aun cuando se tratan de leyes, de las cuales se desconoce su fecha de promulgación y vigencia, generando cierto grado de confusión y dudas, respecto a los datos encontrados, que obligan a los usuarios a buscar en otras instituciones, a partir de buscadores tradicionales como google.

Pese a lo referido por los participantes del grupo focal, Rosero insiste que la Asamblea Nacional busca fortalecer la información que se presenta hacia la ciudadanía, tal como se evidencia en la cantidad de visitas e inquietudes que los ciudadanos dirigen a los canales digitales de la presidenta Gabriela Rivadeneira, puesto que:

La gente prefiere hablar con la cabeza de la institución, sin embargo, hemos conseguido en este período, dar al social media la importancia que necesita, ya que antes se gestionaba mal; el *streaming* no estaba funcionando para lo cual logramos conseguir recursos (...) nosotros demostramos que con \$500 más o menos, podemos tener al mes 4 o 5 millones de visitas, y en Ecuador tenemos 10 millones de usuarios. Entonces con una publicación que hacemos, podemos tener 500.000, incluso con una imagen de una ley que estamos haciendo, si la pautamos bien podemos llegar a 500.000 impresiones. (...) Entonces tenemos ese tipo de estrategias también. (Rosero 2016)

En base a lo expuesto por Rosero se aprecia que las redes sociales se constituyen como una herramienta global a través de la cual, la Asamblea Nacional se encarga de transmitir toda clase de información respecto a los distintos aspectos que influyen en la vida política del

Ecuador, sin embargo se debe recalcar que el nivel de interacción sigue siendo mínimo, pues como lo manifiesta este informante, la mayoría de consultas o peticiones son direccionadas a las direcciones webs oficiales de las instituciones, o en muchos casos a las direcciones web donde se pueden descargar los documentos solicitados como leyes, reglamentos, entre otros.

En el caso de los canales electrónicos de la Presidenta, las peticiones se redirigen, pues ella no tiene poder de decisión como el ejecutivo, que solicita al asesor o ministerio atender una situación en particular, mientras que Gabriela tiene que solicitar colaboración a otra institución. Por ejemplo si tienes que hacer algo con algún ministerio, no tiene la presidenta esa potestad de estar encima de las autoridades, a menos que sea una fiscalización, que eso es distinto; pero en el tema operativo, ejecutivo, la presidenta no puede tocarlo. El 80% de peticiones o mensajes son para conseguir trabajo, y el otro 20% es para apoyar a la presidenta, sugerencias de mejoras de ley, algún otro tipo de pedidos. Las sugerencias de ley, las redirigimos a las comisiones o departamentos encargados, dependiendo de lo que sea porque hay una buena parte que son quejas, y en algunos casos estas se direccionan al departamento de fiscalización que se contactan con esa persona, le piden los datos y documentos necesarios que determinen cuando, por qué y cómo se infringió la ley, para dar paso a un proceso judicial, es decir, damos más que todo asesoría, eso es lo que podemos hacer. (Rosero 2016)

Respecto a la influencia que la información publicada por los medios electrónicos de la Asamblea Nacional tienen sobre la perspectiva ciudadana, los participantes señalan que cada institución del gobierno busca generar la mejor imagen respecto a la gestión desarrollada; en este sentido los contenidos presentados siempre serán los más oportunos y positivos, motivo por el cual se puede señalar que no siempre serán claros y transparentes, más aun si estos provienen de los actores políticos, a través de redes sociales como Facebook o Twitter.

Incluso una de las participantes manifiesta que la información brindada por estos medios electrónicos no siempre generará la misma influencia sobre toda la ciudadanía, pues se debe considerar que muchas personas, por distintas razones como su edad o dificultad para acceder a la red, no están pendientes de lo que se publica a través de estos canales, limitando así el poder de estas herramientas en cuanto a su participación como actores políticos del país.

En este sentido, Belén Albornoz sostiene que el diseño de herramientas como los sitios web de una institución gubernamental siempre están rodeados de una iniciativa completamente política, que responde a los intereses de grupos específicos, que buscan que estos recursos cumplan determinadas funciones, que direccionan la opinión y forma de actuar de las personas, generando un sentido, que en ocasiones resulta difícil de comprender a primera vista.

Pese a lo referido es importante puntualizar que el nivel de influencia de la información publicada por una entidad como la Asamblea Nacional, en relación a las perspectivas desarrolladas por la ciudadanía, dependerá de su nivel de aceptación y uso, ya que de lo contrario solo se constituye como una herramienta que existe por sí sola, pero que no genera ninguna clase de acción social en torno a la participación de los habitantes de una nación.

Con relación a este aspecto, Rosero insiste que si bien es cierto la ciudadanía es responsable de tomar decisiones en torno a las decisiones que se llevan en materia de administración y gestión pública en el país, el objetivo de la Asamblea es entregar información a través de sus distintos medios digitales, incluyendo la radio y televisión que se hallan en el sitio web de la institución:

Entre los medios digitales que se encuentran incluidos en la web como la radio y televisión, el segundo está posicionado con algunos programas como “Contigo de ley”. Además, nosotros promocionamos la radio en todas las provincias, la televisión no porque solo tenemos un canal UHF, pero por internet llegamos a todo el mundo. Nosotros tenemos estrategias para visibilizar estos medios en Twitter, tenemos equipos de apoyo que nosotros marcamos tendencias, casi cada vez que queremos; nosotros somos el tercer equipo más potente de social media en el país. Nosotros hemos llegado a marcar cuatro tendencias en un día como el tweet de la presidenta. Entonces social media es casi nuestro único canal, donde al comercio y a cualquiera les desbaratamos, les volteamos y les damos duro. Pero ya con los otros medios es bastante difícil, necesitas muchos recursos, mientras que social media nos ha dado la apertura para priorizar esas áreas, y ahora mismo, nos está sirviendo como medio de comunicación propio, y yo decido donde va el punto, donde va la coma. (Rosero 2016)

En este sentido se reafirmaría lo señalado por los integrantes del focus group, respecto a la idea de que la Asamblea Nacional al tratarse de una entidad gubernamental entrega información a los ciudadanos/as que les permita visualizarse como una entidad que trabaja por el bienestar del país, de manera positiva, ocultando en muchos casos la opinión gestionada por otros sectores de la población pertenecientes a comunidades indígenas y otras etnias, asociaciones de mujeres o ambientalistas, solo por poner un ejemplo.

Con relación al nivel de interacción que la ciudadanía tiene hacia la Asamblea Nacional a través de los medios electrónicos, se debe recalcar que los integrantes del grupo focal sostienen que no es posible hablar de ella, puesto que en el país es evidente que no existe una cultura de la información, que permita que las personas busquen de manera autónoma y permanente, aquellos contenidos necesarios respecto a sus intereses, que les permitan además involucrarse en las decisiones tomadas por las instituciones gubernamentales en torno a materia pública y administrativa del país.

A causa de ello, no resulta extraño que la Asamblea Nacional, en algunas ocasiones haya tenido que apelar al uso de medios informativos tradicionales como flyers, revistas o trípticos, para dar a conocer a la ciudadanía aspectos importantes en materia de gestión pública, situación que de manera general indica que en el caso del Ecuador, y en relación a la entidad gubernamental analizada, el nivel de participación desarrollada a través del eGov se limita a la función consultiva, puesto que los contenidos presentados mediante estas herramientas, no permiten que las personas puedan resolver y deliberar sobre aspectos importantes en materia de desarrollo económico, social y político, que se constituyen como aspectos claves para hablar de una verdadera y eficaz participación ciudadana.

Inclusive en relación a este aspecto, Sacha Rosero manifiesta que para acercar la información legislativa a la ciudadanía se han desarrollado otros recursos como la Casa Legislativa y la Caravana Legislativa, que a través de recursos como el teatro y el diálogo, permiten que los contenidos en materia legal sean comprendidos en su totalidad por la ciudadanía, sobre todo para aquellos grupos como los adultos mayores, niños y niñas, y la juventud, que generalmente son excluidos en relación a este tipo de temas.

Finalmente para concluir este capítulo, en la siguiente tabla se expone una síntesis de los resultados encontrados en comparativa con los objetivos planteados en esta investigación, información que contribuye a brindar una lectura más sistémica de los resultados obtenidos:

Tabla 10. Síntesis de los resultados obtenidos en la investigación

<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Resultados obtenidos</b>
<p>Evaluar los factores que influyen en el funcionamiento del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en base a los componentes y elementos de los cuatro arquetipos ideales de eGov.</p>	<p>Las herramientas tecnológicas utilizadas por la Asamblea son funcionales en cuanto a su acceso, además que gracias al uso de redes sociales como Facebook y Twitter, la ciudadanía accede a contenidos informativos y noticias que la entidad transmite para conocimiento público; sin embargo el modelo de gobierno electrónico implementado no fortalece la participación ciudadana, ya que las personas solo consultan la información, sin tener mayor interacción con la misma, ya que lo que realmente debería interesar a las entidades es conocer lo que la gente demanda en cuanto a contenidos.</p> <p>En base a los componentes y elementos de los cuatro arquetipos ideales de eGov, la participación desarrollada corresponde a un estado pasivo, de nivel nacional, de gestión y nivel consultivo, que solo se limita al intercambio de información entre la Asamblea Nacional y la ciudadanía.</p>
<p>Identificar las potencialidades tecnológicas del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador.</p>	<p>Mediante los instrumentos digitales utilizados por la Asamblea Nacional, la ciudadanía puede acceder a información relacionada con la entidad, obteniendo documentos relacionados con la promulgación de leyes, boletines oficiales, informes de tipo administrativo y sobre las personas que laboran en dicha institución.</p> <p>Existen links que permiten que las personas puedan consultar sobre inquietudes que poseen en materia de administración, seguridad, educación, salud, entre otros intereses; sin embargo esta acción solo establece que el nivel de participación desarrollado por las personas corresponde al consultivo, pues no se genera un diálogo entre las dos partes,</p>

	<p>que permita que los datos obtenidos puedan ser deliberados, y tomen una postura política.</p> <p>El acceso a la página web de la Asamblea se lleva a cabo en más de un idioma nacional oficial, ya que actualmente es posible hacerlo a través del Kichwa, aspecto que resulta muy importante, ya que muchas comunidades del Ecuador se comunican a través de esta lengua ancestral.</p>
<p>Examinar los beneficios identificados del modelo de eGov implementado por la Asamblea Nacional Ecuador, en relación a la participación de los ciudadanos a través del uso de medios electrónicos.</p>	<p>El modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador se encuentran direccionado a la entrega de información a la ciudadanía.</p>

**Fuente:** Metodología de análisis cualitativo aplicado en la investigación.

## **Conclusiones**

La participación ciudadana se constituye como una de las herramientas más importantes en cuanto a la administración y gestión pública que llevan a cabo los gobiernos, pues a través de su implementación, la ciudadanía puede ser partícipe de las decisiones institucionales que se llevan a cabo en materia de salud, educación, ecología, política, economía, es decir, en relación a aquellos aspectos fundamentales que influyen en la vida de cada persona y su comunidad.

Por esta razón, todas las entidades públicas deben establecer políticas y herramientas mediante las cuales se pueda gestionar una verdadera participación de la ciudadanía, que no solo implique el acceso a información sobre la gestión desarrollada, sino que por el contrario contribuya a que los niveles de consulta y participación, permitan que las personas puedan interactuar respecto a los cambios y decisiones que lleva a cabo el gobierno, en torno a materia de gestión y administración pública.

Es por ello, que la tecnología se constituye como uno de los instrumentos claves para fortalecer la participación ciudadana dentro de un Estado, tal como se ha venido desarrollando con el modelo de gobierno electrónico, a través del cual las instituciones públicas ponen a disposición de la ciudadanía, recursos digitales como las plataformas webs, redes sociales, entre otros, con el objetivo de garantizar un libre acceso a la información que requieren de acuerdo a sus interés personales y políticos.

En este sentido, cabe señalar que el Ecuador también ha adoptado un modelo de gobierno electrónico en sus distintas instituciones públicas, incluida la Asamblea Nacional, donde se ha llevado a cabo la presente investigación, a través del análisis de información desarrollado sobre sus herramientas digitales, entrevistas realizadas a informantes de la institución y profesionales en materia de comunicación, y la aplicación de un grupo focal con un grupo seleccionado de usuarios, que debido a sus intereses personales y profesionales hacen uso de estas herramientas de manera cotidiana, con el fin de obtener información de distintas índole dentro del contexto ecuatoriano.

La información recolectada a través de estas herramientas ha permitido establecer las potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, así como su influencia en relación al tipo y nivel de participación ciudadana desarrollada en el país, mediante el uso de medios electrónicos como las redes sociales y la página web oficial de dicha entidad.

En cuanto a las potencialidades se debe señalar que el análisis desarrollado establece que a través de los distintos instrumentos digitales utilizados por la Asamblea Nacional, la ciudadanía puede acceder a toda clase de información relacionada con la entidad, pues es posible obtener documentos en formatos pdf o Word relacionados con la promulgación de diversas leyes, boletines oficiales, así como informes de tipo administrativo respecto a aspectos puntuales en torno a la administración y las personas que laboran en dicha institución.

Además en la página oficial de la Asamblea Nacional existen muchos links que permiten que las personas puedan consultar sobre aquellas inquietudes que poseen en cuanto a materia de administración, seguridad, educación, salud, entre otros intereses; sin embargo esta acción solo establece que el nivel de participación desarrollado por las personas corresponde al consultivo, pues no se genera un diálogo entre las dos partes, que permita que los datos obtenidos puedan ser deliberados, y tomen una postura política u otra clase de acciones hacia las decisiones que se llevan a cabo por dicha entidad.

Respecto a lo señalado, el acceso a la información es un factor positivo para la democracia, pues como lo manifiesta (Manin 2006, 290), la integración de canales de información y participación son medidas que permiten “(...) la libertad de expresión, la libertad de opinión; que previenen que los representantes una vez elegidos, sustituyan absolutamente a los que representan, y se conviertan en los únicos actores del escenario político”

Además, el acceso a la página web de esta entidad se lleva a cabo en más de un idioma nacional oficial, ya que actualmente es posible hacerlo a través del Kichwa, aspecto que resulta muy importante, ya que muchas comunidades del Ecuador se comunican a través de esta lengua ancestral; razón por la cual el Estado a través de sus distintas entidades, debe

garantizar el acceso a documentos y boletines en lenguas oficiales, tal como el caso de la Asamblea Nacional.

Por otra parte, los informes Woorank determinan que las herramientas tecnológicas utilizadas por la Asamblea son sumamente funcionales en cuanto a su acceso, además que gracias al uso de redes sociales como Facebook y Twitter, la ciudadanía puede acceder de manera inmediata a distintos contenidos informativos, así como aquellas noticias que la entidad transmite de manera inmediato para conocimiento público.

Considerando lo expuesto se puede identificar que las potencialidades tecnológicas del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador se encuentran direccionadas a la entrega de información a la ciudadanía; sin embargo debido a las condiciones técnicas de recursos como su sitio web, su radio online, las redes sociales como Facebook y Twitter, es posible establecer mecanismos a través de los cuales las personas puedan interactuar de manera permanente acerca de las decisiones llevadas a cabo por dicha entidad, para lo cual se pueden implementar chats interactivos, foros de consulta, buzón de sugerencias, que permitan que las personas se empoderen de los cambios que se están llevando a cabo en el país, en distintos aspectos claves en su vida.

Por todo lo referido y gracias al criterio de los informantes de la Asamblea Nacional y las personas participantes del grupo focal, se evidencia que el modelo de gobierno electrónico implementado por esta entidad presenta un conjunto de limitaciones en cuanto al fortalecimiento de la participación ciudadana en Ecuador, ya que desde la perspectiva de (Araya y Porrúa 2004), la ciudadanía únicamente consulta la información transmitida a través de estas herramientas digitales, sin tener una mayor interacción con la misma, lo cual contribuiría a que el nivel desarrollado se remita únicamente al consultivo, que no genera ninguna clase de interacción, ya que lo que realmente interesa conocer a las entidades es lo que la gente demanda en cuanto a contenidos, a través de la recolección de datos de manera cuantitativa.

Este aspecto se refuerza si se toma en consideración que (Araya y Porrúa 2004) sostienen que la participación ciudadana no solo se construye a través de la consulta de información por parte de la ciudadanía, sino que es necesario que los datos obtenidos les permitan

deliberar y resolver eficazmente aquellas inquietudes o dificultades que se generan en su vida de manera frecuente, además de ser parte de los procesos de transformación que se llevan a cabo en el territorio en el cual habitan.

Por esta razón, el nivel de intensidad de participación que la ciudadanía ecuatoriana está llevando a cabo a través de los medios electrónicos propuestos en el modelo de gobierno electrónico de la Asamblea Nacional se remite al consultivo, aspecto que se constituye como una desventaja en cuanto al sistema democrático planteado en el país, ya que no facilita una verdadera interacción entre la población y dicha entidad, que es clave en cuanto a las funciones que lleva a cabo en materia de administración y gestión pública.

De esta manera, en cuanto al modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional, no se estaría cumpliendo los requisitos de participación electrónica planteados por la (Organización de las Naciones Unidas 2016) que permiten generar una real interacción u vinculación entre la entidad y la ciudadanía, es decir, establecer herramientas que permitan obtener opinión pública “para la deliberación política, tales como foros en línea, herramientas de comunicación, encuestas, centros de votación y herramientas de petición, así como aquellas herramientas de e-toma de decisiones para sectores de educación, salud, finanzas, bienestar social, información laboral y medio ambiente.”

Cabe señalar que este contexto se genera debido a que la Asamblea Nacional, a través de su modelo de gobierno electrónico, solo se ha limitado a establecer formas pasivas de participación, ya que únicamente se limita a la entrega de información sobre asuntos públicos (Araya y Porrúa 2004, 129), sin la posibilidad de establecer una interacción con la ciudadanía, respecto a las Leyes que se discuten dentro del país, y aquellas transformaciones que de manera directa a su calidad de vida, cuando lo ideal sería fomentar una verdadera participación activa, ya sea a nivel individual o de forma colectiva.

En lo que respecta a los ámbitos de participación ciudadana se debe señalar que a través del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, no se ha logrado generar una integración real en los procesos decisorios y el resguardo de los derechos e intereses ciudadanos, ya que como lo manifiestan los integrantes del grupo

focal y uno de los informantes de la entidad, Sacha Rosero, las personas a nivel individual no pueden establecer propuestas o reformas a Leyes que les parezcan que afectan sus intereses, ya que necesitan pertenecer a algún tipo de colectivo político para ser escuchados, razón por la cual recursos como “Presenta tu Propuesta Legislativa” se constituye como un simple formalismo, que no contribuye a desarrollar una verdadera participación en el país, ni siquiera a nivel local y nacional, menos aún internacional.

Desde la perspectiva de (Araya y Porrúa 2004), para que exista una verdadera participación local y nacional a través de los medios electrónicos, es necesario que los actores sociales y las organizaciones de base y gobiernos locales o municipios, puedan expresar sus opiniones y ser parte de los mecanismos de toma de decisiones, a través de herramientas de consulta y de debate generadas por las entidades públicas y el mismo gobierno.

Solo de esta manera se puede hablar de una participación direccionada a la reivindicación de sus ciudadanos que permitan establecer “iniciativas ciudadanas para la conquista de derechos sociales, políticos o económicos, organizándose para presionar y manifestar sus posiciones” (Araya y Porrúa 2004), y de esta manera ser parte de la vida política de su país, y de las decisiones que se llevan a cabo en materia de gestión y administración pública.

Como resultado de lo expuesto, se establece que los beneficios identificados del modelo de eGov implementado por la Asamblea Nacional Ecuador, en relación a la participación de los ciudadanos a través del uso de medios electrónicos, únicamente se remite a la transmisión de información que puede ser consultada a cualquier hora y en cualquier lugar del país, ya que los instrumentos propuestos por la entidad, pueden ser consultados a través de dispositivos móviles como celulares y tableta, siempre y cuando estos se encuentren conectados a la red.

Hay que mencionar, además que debido a las características de las herramientas digitales como las redes sociales, la información publicada por la Asamblea Nacional, puede llegar de manera masiva e inmediata a una gran cantidad de usuarios con solo hacer un clic, aspecto que resulta beneficioso a la hora de informar a la ciudadanía, en relación a aquellas

decisiones que se toman en torno a distintos aspectos propios de la administración y gestión pública que se llevan a cabo en el país.

Por esta razón la hipótesis de la investigación se cumple según lo estipulado, puesto que la implementación del modelo de gobierno electrónico permite que la ciudadanía tenga acceso a la información entregada por la Asamblea Nacional del Ecuador, sin embargo el nivel de participación lograda se remite únicamente al consultivo, puesto que los medios electrónicos utilizados por la entidad, imposibilitan un mayor grado de interacción entre las personas y las decisiones que se llevan a cabo en materia de administración pública en el país.

En contraste con todo lo referido es necesario que a través del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional y por el resto de entidades públicas del país, se establezcan mecanismos que permitan que la ciudadanía pueda debatir y ser participe de las decisiones propias llevadas a cabo por el gobierno, permitiéndole intervenir políticamente en las decisiones institucionales, tomando en cuenta sus “demandas, peticiones, súplicas, muestras de apoyo u oposición, y declaraciones de compromiso” (Tilly 1998, 30).

No obstante para que esto sea posible, es necesario que la Asamblea Nacional analice en qué medida las herramientas digitales con las que cuenta están siendo utilizados por sus usuarios, ya que dicha información le permitirá crear nuevas acciones y fortalecer las ya existentes en torno a la formulación de una verdadera participación con la ciudadanía, para lo cual no solo basta la entrega de información, sino el desarrollo de un proceso de interacción a través del cual las personas puedan participar con sus ideas y propuestas, en los cambios y transformaciones que se proponen en los distintos campos de la vida pública de un Estado.

De esta manera y mediante los mecanismos y medios generados por el gobierno y sus instituciones públicas, tal como el caso del uso de las nuevas tecnologías de información y comunicación, es posible establecer un mayor o menor grado de democracia, donde la participación ciudadana junto a “la libertad de información y otras libertades emparentadas

con ella, incluso la de expresión, son relevantes en prácticamente todos los espacios sociales” (O’Donnell 2007, 74).

Es por esto, que el modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional, puede constituirse como una herramienta sumamente importante para fortalecer la participación ciudadana dentro del Ecuador, para lo cual es necesario transformar algunas de las actividades que actualmente lleva a cabo, generando un nivel de participación no solo informativo, sino resolutivo y deliberativo, que permita el desarrollo de una sociedad democrática, pues estas herramientas les permiten a las personas comprender el contexto en el cual se generan los cambios sociales, y al mismo tiempo, les permiten ser partes de la vida política de la nación a la que pertenecen.

De esta manera y tomando en consideración, las propuestas realizadas en otros países como en Mozambique (United Nations 2016), sería fundamental que el sistema de gobierno electrónico cuente con un sistema de monitoreo, que a partir del uso de una plataforma de software, la ciudadanía, no solo tenga acceso a información, sino que la Asamblea Nacional tenga la posibilidad de recopilar datos de la población a través de mensajes de texto, una aplicación móvil y el mismo portal web, además de contar con una interfaz de voz en los idiomas locales, que contribuya a generar un verdadero proceso de participación ciudadana en el Ecuador.

## Anexos

### Anexo 1 - Ficha Técnica del Focus Group

#### Ficha Técnica del Focus Group

<b>FICHA TÉCNICA DEL ESTUDIO CUALITATIVO</b>	
<b>Tipo de Investigación</b>	Cualitativa
<b>Número de participantes</b>	6 participantes
<b>Sexo</b>	Hombres y mujeres
<b>Edad</b>	25 - 35
<b>Ciudad</b>	Quito
<b>Lugar</b>	FLACSO
<b>Hora de Inicio</b>	10:30 am
<b>Hora de finalización</b>	11:30 am
<b>Durabilidad</b>	60: 00 min.
<b>Fecha de realización</b>	17 de Octubre de 2016

Fuente: Focus group desarrollado para la investigación

#### Lista de participantes del Focus Group

<b>LISTA DE PARTICIPANTES DEL FOCUS GROUP</b>	
<b>Moderador</b>	Inti Quimbo.
<b>1)</b>	<b>Participante 1 (Periodista, hombre, de 30 años).</b>
<b>2)</b>	<b>Participante 2 (Abogado, hombre, de 35 años).</b>
<b>3)</b>	<b>Participante 3 (Líder Política, mujer, de 30 años).</b>
<b>4)</b>	<b>Participante 4 (Comunicador, hombre, de 25 años).</b>
<b>5)</b>	<b>Participante 5 (Ciudadano, hombre, de 32 años).</b>
<b>6)</b>	<b>Participante 6 (Ciudadano, hombre, de 28 años).</b>

Fuente: Focus group desarrollado para la investigación

<b>TEMAS A ABORDARSE EN EL FOCUS GROUP</b>
1. Facilidad de acceso a los medios electrónicos de la Asamblea Nacional
2. Ventajas y desventajas de los medios electrónicos de la Asamblea Nacional
3. Medios electrónicos más utilizados de la Asamblea Nacional
4. Transparencia y claridad sobre la información publicada
5. Influencia de la información publicada sobre la perspectiva ciudadana
6. Interacción con la Asamblea Nacional a través de los medios electrónicos

**Fuente:** Focus group desarrollado para la investigación



### **Lista de siglas y acrónimos**

- AM: amplitud modulada.
- CEPRE: Comité Ejecutivo para la Reforma del Estado
- CLAD: Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo
- CNTI: Centro Nacional de Tecnologías de Información.
- CNSI: Comité Nacional para la Sociedad de la Información.
- CONCYTEC: Plan de Sociedad de la Información, Consejo de Ciencia y Tecnología.
- EDE: economías de escala
- EGDI: índice de desarrollo de gobierno electrónico.
- eGov: e-government o traducido al español gobierno electrónico.
- EPI: índice de participación electrónica.
- FM: frecuencia modulada.
- LOFL: Ley Orgánica de la Función Legislativa.
- LOTAIP: Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- NTIC: Nuevas Tecnologías de comunicación e información.
- ONG: Organización no gubernamental.
- ONU: Organización de Naciones Unidas.
- OPIG: Oficina de la Presidencia para la Innovación Gubernamental.
- PRYME: Proyecto de Reforma y Modernización del Estado.
- SLTI: Secretaria de Logística y Tecnología de Información.
- UDD: Unidad Dominicana Digital.
- UHF: frecuencia ultra alta.

## Lista de referencias

- Araya, Rodrigo, y Miguel Porrúa. 2004. «Introducción. Gobierno Electrónico en América Latina.» En *América Latina Puntogob. Casos y tendencias en Gobierno Electrónico*, de Rodrigo Araya y Miguel Porrúa, 17 - 19. Santiago de Chile, Chile: Flacso & AICD - OEA.
- Asamblea Nacional Constituyente. 2009. *Ley Orgánica de Participación Ciudadana y Control Social*. Quito, Ecuador: Lexis.
- Asamblea Nacional Constituyente. 2012. *Ley Orgánica Electora, Código de la Democracia*. Quito: Lexis.
- Bonilla, Marcelo, y Guilles Cliche. 2001. «Conclusión heneral: hacia la sinergia entre la investigación del impacto social de las TIC y la acción política para la construcción de un desarrollo equitativo.» En *Internet y sociedad en América Latina y el Caribe, investigaciones para sustentar el diálogo*, de Marcelo Bonilla y Guilles Cliche, 603 - 609. Quito: Flacso.
- Bonson, E, I. Torres, S. Royo, y F. Flores. 2012. «Local e-government 2.0: Social media and corporate transparency in municipalities.» *Government Information Quarterly*: 123 - 132.
- Castells, Manuel. 2001. «La Política de Internet (I). Redes Informáticas, sociedad civil y Estado.» En *La Galaxia Internet*, de Manuel Castells, 159 - 191. Barcelona, España: Plaza & Janés Editores S. A.
- Castells, Manuel. 2008. «La Revolución de la Tecnología de la información.» En *La Era de la información: economía, sociedad y cultura*, de Manuel Castells, 87 - 92. México, D. F: Editorial Siglo XXI.
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo. 2009. *Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana*. Resolución No. 38 del "Plan de Acción de Lisboa", Lisboa, Portugal: CLAD.
- Congreso Nacional del Ecuador. 2004. *Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública*. Quito: Lexis.
- Costas, Antón. 2007. «De consumidor a ciudadano: el papel de la satisfacción del ciudadano en la sostenibilidad de los mercados de servicios públicos.» *Ministerio de Economía, Industria y Competitividad*.  
[http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE\\_836\\_33-](http://www.revistasice.com/CachePDF/ICE_836_33-)

50\_\_4CA735DA08150AEA4A21030AA07BB354.pdf (último acceso: 08 de noviembre de 2016).

- Dorantes, Gerardo. 2010. «Internet, participación política ciudadana y gobernabilidad en la era de la mediación electrónica.» *XV Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública*. <http://siare.clad.org/fulltext/0066126.pdf> (último acceso: 01 de septiembre de 2016).
- Drüke, H. 2007. «Can E-Government Make Public Governance More Accountable?» En *Performance accountability and Combating Corruption*, de A. Shah, 59 - 87. Washington, DC.: The World Bank.
- Fernández, José, y Anna Bajo. 2012. «La Teoría del Stakeholder o de los Grupos de Interés, pieza clave de la RSE, del éxito empresarial y de la sostenibilidad.» *aD Research ESIC* 6, n° 6: 130 - 143.
- Garcés, Hugo. 2000. *Investigación Científica*. Quito: Abya Yala.
- Guillen, A., K. Sáenz, M. Badii, y J. Castillo. 2009. «Origen, espacio y niveles de participación ciudadana.» *Daena: International Journal of Good Conscience*: 179 - 193.
- Holden, S., D. Norris, y P. Fletcher. 2003. «Electronic Government at the Local Level: Progress to Date and Future Issues.» *Public Performance and Management Review* 4, n° 26: 325 - 344.
- Má, Víctor. 2006 «Ventajas y desventajas de la implementación del gobierno electrónico en la administración pública guatemalteca.» *Universidad de San Carlos de Guatemala*. [http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04\\_6289.pdf](http://biblioteca.usac.edu.gt/tesis/04/04_6289.pdf) (último acceso: 31 de octubre de 2016).
- Manin, Bernard. 2006. «Los principios del gobierno representativo.» *La Vraie Democratie*. [http://lavraiedemocratie.fr/IMG/pdf/bernard\\_manin\\_-\\_los\\_principios\\_del\\_gobierno\\_representativo.pdf](http://lavraiedemocratie.fr/IMG/pdf/bernard_manin_-_los_principios_del_gobierno_representativo.pdf) (último acceso: 01 de septiembre de 2016).
- Martínez, Miguel. 2011. «Dimensiones múltiples de la Participación Ciudadana en la Planificación Espacial.» *Revista Española de Investigaciones Sociológicas* 133: 21 - 24.
- Martínez, Miguel. 2006. «La investigación cualitativa (síntesis conceptual).» *Revista IIPSI*: 123 - 146.

- Mattelart, Armand. 2002. *Historia de la sociedad de la información*. Barcelona, España: Paidós, Editorial.
- Moreno, Ana, y al. 2010. *La Sociedad de la Información en el siglo XXI: un requisito para el desarrollo. Buenas prácticas y lecciones aprendidas*. <https://www.itu.int/net/wsis/stocktaking/docs/activities/1103547250/sociedad-informacion-sigloxxi-es.pdf> (último acceso: 31 de octubre de 2016).
- Neuman, Russell. 2002. *El Futuro de la Audiencia Masiva*. México, D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Norris, Pippa. 2002. «La participación ciudadana: México desde una perspectiva comparativa.» *Universidad de Harvard*. <https://www.hks.harvard.edu/fs/pnorris/Acrobat/Mexican%20Civic%20Engagement%20Norris%20espanol.pdf> (último acceso: 01 de septiembre de 2016).
- O'Donnell, Guillermo. 2007. «Teoría Democrática y Política Comparada.» En *Disonancias. Críticas democráticas a la democracia*, de Guillermo O'Donnell, 19 - 82. Buenos Aires, Argentina: Prometeo Libros.
- Organización de las Naciones Unidas. 2016. *United Nations E - Government Survey 2016*. New York: Organización de las Naciones Unidas.
- Pérez, José. 2008. «Libertad de prensa, acceso a la información y empoderamiento ciudadano.» En *Libertad de Prensa, acceso a la información y empoderamiento ciudadano*, de Günther Cyranek y Gustavo Gómez, 39 - 72. Montevideo, Uruguay: UNESCO.
- Pérez, S. 1999. «Gobierno y Participación Ciudadana.» *Quórum* 7, nº 68.
- Ramonet, Ignacio. 2016. *El Imperio de la Vigilancia. Nadie está a salvo de la red global de espionaje*. Buenos Aires, Argentina: Capital intelectual.
- Reilly, Katherine. 2004. «Estrategias de E-Gobierno en ocho países de América Latina.» En *América Latina Puntogob, casos y tendencias en gobierno electrónico*, de Rodrigo Araya y Miguel Porrúa. Santiago de Chile, Chile: FLACSO & AICD-OEA.
- Sarduy, Yanetsys. 2007. *El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa*. [http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33\\_3\\_07/spu20207.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3_07/spu20207.htm) (último acceso: 08 de noviembre de 2016).

- Secretaría Nacional de la Administración Pública. 2014. «Gobierno Electrónico + Innovación Ecuador 2014.» *Revista Ekos*. <http://www.ekosnegocios.com/negocios/especiales/documentos/GPGE.pdf> (último acceso: 09 de septiembre de 2016).
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. 2014. *Plan Nacional del Gobierno Electrónico*. Quito, Ecuador: Secretaría Nacional de la Administración Pública.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. 2017. *Plan Nacional del Buen Vivir 2017 - 2021*. Plan Nacional de Desarrollo, Quito, Ecuador: Senplades.
- Sewell, W. 2006. «Una teoría de estructura. Dualidad, agencia y transformación .» *Arxius 14*: 145 - 176.
- Subirats, Joan. 2002. «Los dilemas de una relación inevitable. Innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación.» *Democracia digital : límites y oportunidades*: 89 - 114.
- Tilly, Charles. 1998. «Conflicto Político y Cambio Social.» En *Los movimientos sociales. Transformaciones políticas y cambio cultural*, de Pedro Ibarra y Benjamín Tejerina, 25 - 41. Madrid, España: Editorial Trotta S. A..
- United Nations. *United Nations E - Government Survey 2016*. 2016. Encuesta de Gobierno Electrónico 2016, New York, Estados Unidos: United Nations.
- Van der Hoven, J. 2005. «E-democracy, E-contestation and the Monito- rial Citizen.» *Ethics and Information Technology 2*, nº 7: 51 - 59.
- Van der Meer, Toni, Dave Gelders, y Sabine Rotthier. 2014. «E-Democracy: Exploring the Current Stage of e-Government.» *Journal of Information Policy*: 489 - 506.
- Vanhommering, I., y P. Karré. 2012. «Public accountability in the in- ternet age.» *Transitions in Governance*, . Netherlands: Radboud University Nijmegen: 7 - 9.
- Villoria, Manuel, y Álvaro Ramírez. 2013. «Los modelos de gobierno electrónico y sus fases de desarrollo. Un análisis desde la teoría política.» *Gestión y Política Pública*: 69 - 103.
- Wolton, Dominique. 1995. «Las contradicciones de la comunicación política.» En *Comunicación y Política*, de Gilles Gauthier, André Gosselin y Jean Mouchon. Barcelona, España: Gedisa Editorial.
- Woorank. 2016. *Informe sobre asambleanacional.gob.ec/es*. Woorank

- Woorank. 2016. *Informe sobre*  
*asambleanacional.gob.ec/es/contenido/presenta\_tu\_propuesta\_legislativa.*  
Woorank.
- Woorank. 2016. *Informe sobre laradio.asambleanacional.gob.ec.* Woorank.

## **Entrevistas**

- Entrevista a Belén Albornóz, realizada por Inti Quimbo. *Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos* (2016).
- Entrevista a José Caiza, realizada por Inti Quimbo. *Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos* (2016).
- Entrevista a Sacha Rosero, realizada por Inti Quimbo. *Potencialidades y limitaciones del modelo de gobierno electrónico implementado por la Asamblea Nacional del Ecuador, en relación a la participación ciudadana desarrollada mediante el uso de medios electrónicos* (2016).