

Aproximaciones teóricas en el estudio de la participación de ciudadanos y gobierno en entornos digitales

Theoretical Approaches to the Study of Citizen and Government Participation in Digital Environments

Karla Negrete Huelga*

Universidad Autónoma de Querétaro

Centro Universitario, Cerro de las Campanas s/n,
C. P. 76010, Santiago de Querétaro, Querétaro

karla.negrete@uaq.mx

<https://orcid.org/0000-0003-3483-783X>

Editor: Rogelio del Prado Flores

Fecha de recepción: 18 de febrero de 2020

Fecha de aceptación: 1 de abril de 2020

<https://doi.org/10.36105/stx.2020n4.06>

RESUMEN

El objetivo de este artículo es explorar el estado del arte sobre las medidas de participación que los gobiernos han implementado, así como los niveles de participación de los ciudadanos desde los entornos digitales. A partir de una revisión documental, se exploran abordajes teóricos multidisciplinarios que muestran la pertinencia de la comunicación como parte del proceso de participación. Los resultados muestran la pertinencia de abrir futuras líneas de investigación que recuperen la relación entre gobierno y ciudadanos para ofrecer un panorama más amplio que explique la falta de interacción entre ambos actores.

Palabras clave: Participación ciudadana, entornos digitales, comunicación política.

* Licenciada en Comunicación y Periodismo y maestra en Comunicación y Cultura Digital por la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ). Actualmente cursa el Doctorado en Investigación de la Comunicación en la Universidad Anáhuac México, campus Norte. Coordinadora técnica del laboratorio “LabUAQ Ciudadanía Digital” de la UAQ. Obtuvo el Reconocimiento al Mérito Académico 2017 por esta misma universidad. Tiene publicaciones recientes en la *Revista Mexicana de Opinión Pública* (2020) y *Cuadernos.info* (2018) sobre temas de gobierno abierto, comunicación política y entornos digitales.

ABSTRACT

This article aims at exploring the state-of-the-art participation measures implemented by governments, as well as the extent of citizen participation in digital environments. Based on a review of the relevant literature, the article examines multidisciplinary theoretical approaches that show the relevance of communication for participation processes. The results show the relevance of initiating research on the relationship between government and citizens that provides a wider view to explain the lack of interaction between these two actors.

Keywords: Citizen participation, digital environments, political communication.

INTRODUCCIÓN

La evolución tecnológica conlleva transformaciones institucionales, organizativas, culturales y comunicacionales que representan la expresión de las relaciones sociales y de poder (Castells, 2009). Así, las características de internet posibilitan una cercanía entre gobierno y sociedad al equilibrar los canales de comunicación y permitir una interacción entre ciudadanos y sus representantes. La tecnología se convierte en la representación simbólica del desarrollo, navegando bajo la bandera instrumental de solución de necesidades y problemáticas.

Bajo este panorama, en un entorno de bajos niveles de confianza de los ciudadanos hacia sus gobiernos y presiones globales hacia políticas de nueva gobernanza, las estructuras de poder se ven orilladas a una transformación, flexibilización y reformulación de estrategias con apoyo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). De ahí que se recurra a la apertura gubernamental para garantizar “la democratización y el desarrollo de nuevas formas de gobierno y sistemas dialógicos de interacción y construcción de lo común” (Sierra, 2013, p. 23).

En este ambiente, los mecanismos de participación se convierten en herramientas indispensables para la gestión pública. La agenda pública mundial se apropia del discurso de la innovación tecnológica, como parte de las medidas buena gobernanza, dando lugar al desarrollo de democracias más participativas, en las que el ciudadano se convierte en un ente activo en la deliberación de los asuntos públicos.

Hoy en día, la participación en entornos digitales es un tema vigente en la agenda política y desde el análisis científico. Es por ello que el presente artículo tiene como objetivo

explorar el estado del arte sobre las medidas de participación que han implementado los gobiernos, así como los niveles de participación que han demostrado los ciudadanos, tomando en cuenta a las plataformas tecnológicas como herramientas que colaboran en el proceso. Los hallazgos muestran la pertinencia de realizar trabajos científicos desde una perspectiva comunicativa que ayuden a entender la participación como un proceso de colaboración entre el gobierno y los ciudadanos.

MARCO TEÓRICO Y CONTEXTUAL

En un entorno donde el desarrollo tecnológico aumenta constantemente la cantidad de usuarios de internet, las plataformas digitales deben permitir la interacción entre los actores involucrados en los procesos de democracia participativa, proporcionando con ello experiencias enriquecedoras para el usuario (Scolari y Pardo, 2006). Para lograr lo anterior, se requiere de transformaciones en la relación entre los ciudadanos y el Estado, así como de la capacitación de la población para hacer uso de internet (Rivera, 2005).

La participación digital, entonces, se convierte en requisito indispensable y noción clave en los procesos de participación ciudadanía-gobierno. Cabe aquí diferenciar este concepto de la participación política, entendida ésta como el derecho a elegir a los representantes políticos a través del voto. La participación ciudadana es definida por Pitalúa (2008) como la “actuación de los ciudadanos en las actividades públicas en tanto portadores de intereses sociales” (p. 3). En un contexto de revolución tecnológica, el proceso democrático requiere de un gobierno electrónico, una ciudadanía más informada y participativa con acceso igualitario a Internet y contenidos y servicios relevantes para grupos particulares (Pitalúa, 2008). Aguirre (2012) agrega que la participación ciudadana busca la planeación de políticas públicas para influir en la definición de planes, programas y presupuestos de las acciones gubernamentales. De esa manera, el ciudadano interactúa para proponer planes, programas y presupuestos públicos, así como para supervisar, evaluar y solicitar la rendición de cuentas de las acciones del Estado.

Por su parte, Royo (2011) entiende la participación desde un sentido amplio, en el que implica factores como transparencia, buena información, credibilidad, posiciones equilibradas entre el ciudadano y los políticos y retroalimentación de los resultados de la participación. Bajo esta concepción, para que la calidad de la información sea aceptable debe existir una previa transparencia informativa con la finalidad de que los participantes tengan conocimientos sobre los temas de la agenda pública. Con ello se pretende conformar debates que tengan intervención efectiva desde distintas posturas y que generen

mejora en la calidad de la democracia. En resumen, se concibe que la participación ciudadana requiere de actores activos e interesados en influir en las actividades públicas; se trata de un perfil en el que los actores sociales involucrados se encuentran en una condición equitativa de comunicación y en donde la información fluye de manera accesible para cualquier individuo. Con ello se considera necesario que, en la lógica de la participación, el Estado establezca una comunicación directa para dar respuesta a las demandas y necesidades de la población. Bajo esta comprensión, la introducción de las TIC en la sociedad requiere de un previo conocimiento de los recursos de internet, para que los ciudadanos sean capaces de interactuar.

METODOLOGÍA

El objetivo de este estudio es explorar el estado del arte sobre las medidas de participación que los gobiernos han implementado, así como los niveles de participación que han demostrado los ciudadanos, tomando en cuenta las plataformas tecnológicas como herramientas que se utilizan en el proceso. Para ello se realizó una revisión documental que, de acuerdo con Corbetta (2003), se basa en el trabajo con material informativo sobre un determinado fenómeno social, que existe independientemente de la acción del investigador, que se presenta en forma escrita y que permite el estudio del pasado.

Para la selección de documentos se recuperan artículos publicados en revistas científicas, con vigencia de publicación no mayor a cinco años, y que tienen como unidades de análisis al gobierno o al servidor público. El análisis corresponde a un proceso deductivo en el que las aportaciones provienen de las relaciones observadas en el proceso de codificación de los datos (Gomes y Ribeiro, 2009). Los datos que se recuperan son: objetivos, perspectivas teóricas, resultados y conclusiones.

RESULTADOS

Se exploraron los estudios que se realizan desde el gobierno, pero también aquellos que analizan al servidor público, como actor que representa a la institución pública. Al respecto, los resultados de búsqueda representan una mayoría de trabajos iberoamericanos (Bendezú, 2018; Carrasco, 2019; Cernadas, Chao y Pineda, 2017; Criado, Pastor y Villodre, 2018; Criado y Ruvalcaba-Gómez, 2018; De Frutos, 2015; Furnari, 2019; Líppez-De Castro y García, 2016; Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018; Rodríguez, 2017; Rodríguez, 2018; Ruiloba,

2014; Sánchez y Martínez, 2016), aunque también se encontró uno de Corea del Sur (Nam, 2019). Las investigaciones muestran dos perspectivas de abordaje: en primer lugar, se identifican aquellos con énfasis en los procesos de comunicación y sus herramientas a utilizar para generar participación (Criado, Pastor y Villodre, 2018; Líppez-De Castro y García, 2016; Rodríguez, 2017; Sánchez y Martínez, 2016). A diferencia de los estudios mencionados se hallaron otros que realizan su análisis en los medios de comunicación como informantes sobre las acciones de la administración pública (De Frutos, 2015; Furnari, 2019).

Respecto a los estudios enfocados al ciudadano, se realizó una delimitación conceptual para recuperar los trabajos que conciernen a una participación ciudadana desde la interacción en los actos de gobernanza. Los trabajos encontrados para esta sección se desarrollan en Asia (Al-Aufi, Al-Harhi, Al-Hinai, Al-Salti y Al-Badi, 2017; Bataineh y Abu-Shanab, 2016; Hossain, Taludker, Hoque y Bao, 2018; Koorosh, Sza y Ahad, 2015; Nurudin, Hashim, Rahman, Zulkifi y Mohamed 2015), Europa (Cáceres, Brändley Ruiz, 2015; Kube, Hilgers y Koch, 2014; Vizcaíno-Laorga, Catalina-García y López de Ayala, 2019; Wirtz, Weyerer y Rösch, 2017) e Iberoamérica (Herrera, 2017; López y Anaya, 2016; Sola-Morales y Hernández-Santaolalla, 2017).

Los resultados son significativos: los autores apuntan a visualizar la importancia de la información, tanto en su acceso como en la divulgación de los programas y mecanismos de participación de los gobiernos (Bataineh y Abu-Shanab, 2016; Cáceres *et al.*, 2015; Hossain *et al.*, 2018; Nurudin *et al.*, 2015; Sola-Morales y Hernández-Santaolalla, 2016; Vizcaíno-Laorga *et al.*, 2019; Wirtz *et al.*, 2017). Además, se revela que el tema en su totalidad, ya sea desde servidores públicos o desde los ciudadanos, se considera por diversos autores aún en etapa de consolidación (Bendezú, 2018; Criado *et al.*, 2018; Criado y Ruvalcaba-Gómez, 2018; Herrera, 2017; Kube *et al.*, 2014; Líppez-De Castro y García, 2016; Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018; Wirtz *et al.*, 2017). Así mismo, se apuntala a la necesidad de abrir futuras investigaciones en las que se conjunte la perspectiva de ciudadanos y gobiernos para lograr una mayor comprensión (Al-Aufi *et al.*, 2017; Cáceres *et al.*, 2015; Hoosain *et al.*, 2018; Kube *et al.*, 2014; Ruiloba, 2014).

DISCUSIÓN

A continuación se aborda la discusión de la investigación en dos apartados: el primero refiere a la revisión documental en torno al gobierno en la gestión de la comunicación y la apertura a la participación, mientras que el segundo refiere al ciudadano y los factores sociodemográficos en el fomento de la participación con el gobierno.

En los primeros, se recuperan estudios que analizan a los alcaldes (Carrasco, 2019; Ruiloba, 2014; Rodríguez, 2018), pero también a los responsables de ejecución de mecanismos de participación ciudadana (Cernadas *et al.*, 2017; Nam, 2019; Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018; Bendezú, 2018; Criado y Ruvalcaba-Gómez, 2018). Como fundamentos teóricos, se puede visualizar el uso mayoritario de posturas enfocadas en la comunicación política (Bendezú, 2018; Furnari, 2019; Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018; Rodríguez, 2017), aunque también hay investigaciones enfocadas en el análisis de redes sociales (ARS) y de sentimiento (Criado *et al.*, 2018), aspectos discursivos (Furnari, 2019), innovación gubernamental (Nam, 2019; Rodríguez, 2018), ciencia política (Carrasco, 2019), fundamentos de gobierno abierto (Criado y Ruvalcaba-Gómez, 2018; Sánchez y Martínez, 2016) y otras más que no enfatizan un eje teórico (Cernadas *et al.*, 2017; De Frutos, 2015; Límpez-De Castro y García, 2016; Ruiloba, 2014).

Varios autores proponen categorizar los niveles de apertura por parte del aparato gubernamental a fin de saber si existen estrategias para lanzar o mensajes, escuchar e interactuar, o hacer partícipe a los ciudadanos de la elaboración de políticas públicas (Bendezú, 2018; Límpez-De Castro y García, 2016; Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018; Rodríguez, 2017; Sánchez y Martínez, 2016; Rodríguez, 2018). A su vez se encuentran quienes defienden a las TIC como un potenciador de la participación ciudadana (Límpez-De Castro & García, 2016; Furnari, 2019), y aquellos que afirman que las redes sociodigitales juegan un papel fundamental para la adopción de un gobierno abierto (Bendezú, 2018; Criado *et al.*, 2018; Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018; Rodríguez, 2017).

Existen otros autores que muestran la importancia del servidor público para la implementación de un gobierno abierto (Carrasco, 2019; Criado y Ruvalcaba-Gómez, 2018; Nam, 2019). En vez de partir de las TIC como un factor determinante, Nam (2019) se centra en las características y nivel de *pesimismo* del servidor público como uno de los elementos que influye en la implementación de un gobierno digital. De forma similar, Carrasco (2019) analiza los factores del servidor público para conocer si su ideología y expectativas políticas influyen en la implementación de mecanismos de participación. Mientras que Criado y Ruvalcaba-Gómez (2018) señalan que los encargados públicos responsables de la implementación del gobierno abierto son cruciales para comprender el tipo de iniciativas adoptadas y su alcance.

En torno a la participación varias investigaciones concluyen que, si bien hay un reconocimiento de la ciudadanía como público, las estrategias de comunicación son escasas para promocionar su participación (Bendezú, 2018; Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018; Rodríguez, 2017; Rodríguez, 2018; Criado y Ruvalcaba-Gómez, 2018). Por lo tanto, no hay una comunicación que fomente al ciudadano a participar, sino que se basa únicamente en una

estrategia informativa o de consulta (Bendezú, 2018; Criado *et al.*, 2018; Límpez-De Castro y García, 2016; Rodríguez, 2017). Esto revela una falta de aprovechamiento de las potencialidades de los canales de comunicación digital, al no tener como objetivo a la conversación (Límpez-De Castro y García, 2016; Negrete-Huelga y Rivera-Magos, 2018; Rodríguez, 2017; Sánchez y Martínez, 2016). Criado *et al.* (2018) demuestran que a través de Twitter se generan dinámicas de redes cercanas a las comunitarias, en donde se expone una intención creciente por liderar la conversación dentro de la plataforma, por lo que se da una tendencia hacia la creación de comunidades. Un estudio que difiere es el de Ruiloba (2014), quien menciona que los alcaldes, desde sus cuentas sociales, establecen constantemente reuniones con los ciudadanos, con lo que se muestran rasgos colaborativos al conceder un grado de fuerza al actor ciudadano. De manera similar, Carrasco (2019) menciona que el liderazgo político de los alcaldes es una variable fundamental para implementar los mecanismos de participación.

Otra de las limitantes encontradas en los resultados es la ausencia de colaboración (Criado *et al.*, 2018; Criado y Ruvalcaba-Gómez, 2018; Rodríguez, 2018; Sánchez y Martínez, 2016). Al respecto, Nam (2019) reconoce que las actitudes pesimistas de los servidores públicos ante los procesos innovadores se deben a buscar evitar riesgos, lo cual propicia una falta de cooperación. En un contexto que revela varias problemáticas, Furnari (2019) advierte ante este tipo de situaciones, las iniciativas de gobierno abierto pueden desaparecer si no hay un empoderamiento ciudadano, lo cual representaría un peligro para la democracia. Por último, las investigaciones de Criado y Ruvalcaba-Gómez (2018), Nam (2019) Negrete-Huelga y Rivera-Magos (2018) y Carrasco (2019) muestran resultados sobre cómo la percepción individual de los servidores públicos influye en los resultados en torno a la apertura y la implementación de un gobierno digital.

Respecto al segundo rubro, es decir, los estudios enfocados al ciudadano muestran cuatro caminos de abordaje. En primer lugar, se encuentran los que relacionan la participación con el empoderamiento ciudadano (Cáceres *et al.*, 2015; Hossain *et al.*, 2018), luego aquellos que analizan las percepciones de los ciudadanos en torno a la participación (Al-Aufi *et al.*, 2017; Koorosh *et al.*, 2015; Sola-Morales y Hernández-Santaolalla, 2017; Vizcaíno-Laorga *et al.*, 2019), los que miden la intención de participación (Bataineh y Abu-Shanab, 2016; Herrera, 2017; Kube *et al.*, 2014; Nurudin *et al.*, 2015; Wirtz *et al.*, 2017) y por último los que indagan en las capacidades de ejercer la ciudadanía (López y Anaya, 2016).

Las investigaciones exploran desde distintas perspectivas teóricas la relación del ciudadano y la participación. Algunas de ellas se establecen en las nociones de democracia y ciudadanía (Bataineh y Abu-Shanab, 2016; Hossain *et al.*, 2018; López & Anaya, 2016), otros más desde distintas perspectivas de la participación, como Kube *et al.* (2015) y Bataineh y

Abu-Shanab (2016), que se basan en el concepto de *e-participación*, aunque el último autor también explora los conceptos de *gobierno electrónico* y *e-democracia*; de manera similar, Nurudin *et al.* (2015) se apoyan en la concepción de la participación, pero sin la implicación tecnológica, al centrarse en la noción de *participación pública*.

Otros autores tienen un mayor acercamiento a las ciencias políticas. Tal es el caso de Wirtz *et al.* (2017) que se basan en teorías de la administración pública, como el modelo de aceptación tecnológica, expectativa de transparencia, de participación y de colaboración; mientras que Sola-Morales y Santaolalla-Hernández (2016) parten de los conceptos de *abstencionismo electoral*, *desafección política* y *apatía hacia el voto*. Por otro lado, si bien no se visualiza una postura teórica, Al-Aufi *et al.* (2017) y Vizcaíno-Laorga *et al.* (2019) argumentan que las redes sociodigitales son importantes para la implementación del gobierno abierto y, como consecuencia, de la participación. Para finalizar, se hallaron tres investigaciones que no muestran postura teórica (Cáceres *et al.*, 2015; Herrera, 2017; Koorosh *et al.*, 2015).

La manera en que las investigaciones analizan la participación ciudadana es distinta. Se encuentran los que argumentan una relación entre la participación y el empoderamiento ciudadano (Cáceres *et al.*, 2015; Hossain *et al.*, 2018); desde esta perspectiva, Cáceres *et al.* (2015) parten de los estudios sobre el poder y la democracia, analizando a la participación desde sus referentes con el empoderamiento, la formación de nuevas comunidades y el uso de los medios y las TIC, mientras que Hossain *et al.* (2018) lo analizan desde el entorno del gobierno abierto. Por otra parte, se encuentran los que buscan tipificar a la participación desde el concepto de *ciudadanía* (Kube *et al.*, 2014; López y Anaya, 2015), desde las dimensiones planteadas por el gobierno electrónico (Bataineh y Abu-Shanab, 2016) o desde indicadores basados en la transparencia, rendición de cuentas, participación, colaboración y empoderamiento (Hossain *et al.*, 2018).

Además de estas aportaciones, existen estudios que relacionan a la participación ciudadana con los factores sociodemográficos y culturales de los ciudadanos. En este marco, se inserta el estudio de Wirtz *et al.* (2017), quienes parten del modelo de aceptación tecnológica para proponer que las actitudes son el resultado de un conjunto de creencias sobre sujetos, objetos y procesos; bajo esta premisa los autores afirman que cuanto mayor sea la utilidad percibida por los ciudadanos respecto al gobierno abierto, mayor será su intención de utilizarla. De manera similar, Koorosh *et al.* (2015) analizan también la participación ciudadana, pero partiendo de la evaluación de las características de la interacción discursiva y aspectos contextuales y culturales de los ciudadanos. A su vez, Sola-Morales y Santaolalla-Hernández (2016), así como López y Anaya (2015), cruzan los factores sociodemográficos de los ciudadanos con la ideología de estos mismos para estudiar la participación y la ciudadanía.

En otro orden de ideas, se hallan las investigaciones que analizan la participación del ciudadano desde sus acciones con los gobiernos. En este rubro, Al-Aufi *et al.* (2017) observan factores de percepción ciudadana enfocados a los ítems de presencia, compromiso, capacidad de respuesta y confianza que genera el gobierno omaní. Otro estudio lo realizan Nurudin *et al.* (2015), quienes analizan la participación ciudadana desde los mecanismos implementados por un gobierno local de Malasia, identificando variables como el involucramiento del individuo y los factores sociodemográficos. De manera distinta, Herrera (2017) mide la participación mediante la implementación de una plataforma virtual, por lo que su visión se cimienta desde la apropiación tecnológica.

De manera general, hay resultados que relacionan una mayor participación con la facilidad y experiencia de uso de las TIC (Kube *et al.*, 2014; Wirtz *et al.*, 2017) y el nivel de estudios (Cáceres *et al.*, 2015; Hossain *et al.*, 2018; Kube *et al.*, 2014). Por su parte, Al-Aufi *et al.* (2017) señalan que el nivel de compromiso es mayor en las personas que trabajan en el sector gubernamental que sus contrapartes que laboran en el sector privado.

En relación con los factores gubernamentales que determinan la participación, Al-Aufi *et al.* (2017) y Vizcaíno Laorga *et al.* (2019) demuestran que el grado de confianza en el gobierno determinará la participación del ciudadano, mientras que Nurudin *et al.* (2015) agregan la importancia de la difusión de los programas y los mecanismos de participación. A estos resultados, Koorosh *et al.* (2015) añaden que el recibir retroalimentación por parte de los gobiernos motiva a las personas a participar. Además, de acuerdo con diversos estudios, la apertura de la información es determinante para la participación, ya que se consolida como la principal forma de participar (Bataneh y Abu-Shanab, 2016; Cáceres *et al.*, 2015; Hossain *et al.*, 2018; Nurudin *et al.*, 2015; Sola-Morales y Santaolalla-Hernández (2016); Vizcaíno-Laorga *et al.*, 2019; Wirtz *et al.*, 2017). Así mismo, resaltan los hallazgos de significados negativos hacia los conceptos de *gobierno* y *justicia* (López y Anaya, 2016).

En este sentido, se considera pertinente recuperar que las intenciones de participar de los ciudadanos se encaminan, principalmente, hacia la consulta de información (Bataneh y Abu-Shanab, 2016; Cáceres *et al.*, 2015; Sola-Morales y Santaolalla-Hernández, 2016). A pesar de ello, Cáceres *et al.* (2015) afirman que, de acuerdo con sus hallazgos, la información únicamente es consultada para resolver necesidades temporales y no como una actividad provechosa y vinculada a su cotidianidad. Esto confirma los señalamientos de Wirtz *et al.* (2017) respecto a que los ciudadanos tienen motivaciones para participar basadas en expectativas individuales que difieren de los objetivos y proyectos de gobierno abierto. De ahí que otros autores concuerden con los bajos niveles de intenciones de colaboración (Bataneh y Abu-Shanab, 2016; Hossain *et al.*, 2018; Wirtz *et al.*, 2017), siendo éste el indicador con resultados más bajos.

CONCLUSIONES

Tanto las investigaciones enfocadas en servidores públicos como las que examinan al ciudadano exponen la necesidad de explorar ambos actores como unidades de análisis, lo que muestra la importancia de entender la participación como una interacción que requiere al menos dos interlocutores que necesitan ser entendidos desde los factores que dictaminan su actuar. Se pudo constatar que los estudios que toman al ciudadano y al gobierno en su análisis son relativamente escasos. La literatura al respecto es reciente; se puede visualizar, entonces, que se trata de un campo de estudio en fase exploratoria.

Por otra parte, se visualizan los esfuerzos que se realizan para medir la participación en su dimensión de relación con el gobierno. Existen varias propuestas de los autores para realizar modelos que legitiman la importancia de estudiar y definirla, pero que, por otra parte, también demuestran una ambigüedad del término al utilizar distintas tipologías. Algunos de ellos son modelos que no se desprenden de la comprensión de la participación ciudadana desde el gobierno abierto, por lo que no es posible visualizar en dichos modelos la colaboración y la toma de decisiones en conjunto entre ciudadanía y gobierno. Esto se refleja también en las diversas concepciones que muestran los estudios en torno a la participación con el gobierno en los asuntos públicos; en este sentido, los estudios señalan diversas concepciones de ésta: participación ciudadana, participación pública y participación política.

Se visualiza la importancia que exponen los programas gubernamentales en torno a la información, más que en la participación, así como la importancia de adoptar la tecnología para permitir la interacción recíproca. Sin embargo, la adopción tecnológica requiere de ambos actores: desde los gobiernos para lograr la voluntad de interacción y crear plataformas que permitan la interacción hasta los ciudadanos con un mayor involucramiento derivado de una alfabetización y acceso a las TIC. En otras palabras, se trata de apropiarse de la cultura digital, para que el ciudadano participe y el gobierno retroalimente.

Para finalizar, se puede afirmar que, si bien las aproximaciones teóricas para el estudio del fenómeno en cuestión provienen desde la ciencia política y administración pública en su mayoría, la apuesta por una perspectiva comunicacional se considera pertinente, ya que los factores que exploran las investigaciones revisadas muestran la importancia de entender los determinantes de los procesos de interacción. De esta manera, la comunicación interviene de manera precisa en los procesos de participación y, por lo tanto, su incidencia estará presente en el análisis que se realice desde cualquiera otra disciplina.

REFERENCIAS

- Cáceres, M., Brändle, G., & Ruíz, J. (2015). Hacia la construcción de una ciudadanía digital. nuevos modelos de participación y empoderamiento a través de Internet. *Prisma Social*(15), 643-684.
- Carrasco, S. (2019). Implementación de mecanismos de participación ciudadana en los gobiernos locales en Chile: el caso del municipio de Santiago. *RIEM*(19), 59-88.
- Centro de Noticias ONU. (s.f.). *Centro de Noticias ONU*. Obtenido de ONU llama a superar brechas en el uso de las TIC: <https://www.un.org/development/desa/es/news/administration/wsis10.html>
- Castells, M. (2009). *Comunicación y poder*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cernadas, A., Chao, L., & Pineda, C. (2017). Participación ciudadana: de la participación en la gestión a la gestión de la participación. *Política y sociedad*, 54(1), 163-189.
- López-De Castro, S., & García, R. (2016). Ciudadanos y gobierno electrónico: la orientación al ciudadano de los sitios Web municipales en Colombia para la promoción de la participación. *Universitas Humanística*(82), 279-304.
- Corbetta, P. (2003). *Metodología y técnicas de investigación social*. España: McGraw Hill.
- Criado, I., & Ruvalcaba-Gómez, E. (2018). Perceptions of city managers about open government policies: concepts, development, and implementation in the local level of government in Spain. *International Journal of electronic Government Research*, 14(1), 1-22. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2018010101>
- Criado, J., Pastor, V., & Villodre, J. (2018). Big Data y administraciones públicas en redes sociales. *Colección Novagob*(3), 1-29.
- López, R., & Anaya, R. (2016). Estudiantes universitarios interactuando en red: ¿nuevos escenarios de interacción, expresión y participación ciudadana? *Revista Interamericana de Educación de Adultos*, 38(1), 48-67. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=457545337004>
- Al-Aufi, A., Al-Harhi, I., AlHinai, Y., Al-Salti, Z., & Al-Badi, A. (2017). Citizen's perceptions of government's participatory use of social media. *Transforming government: People, Process and Policy*, 11(2), 174-194. <https://doi.org/10.1108/TG-09-2016-0056>
- Aguirre, J. (2012). La participación ciudadana y las redes sociales. En *Décimo tercer certamen de ensayo político* (págs. 73-94). Monterrey: CEE. Recuperado el 27 de octubre de 2015, de http://www.cee-nl.org.mx/educacion/certamen_ensayo/XIIICDEP_MH_Laparticipacion.pdf
- Arroyo, E. P. (2019). Aprendizaje 4.0: las ventajas de integrar la tecnología en las aulas 2019. *Knotion*.
- Bataineh, L., & Abu-Shanab, E. (2016). How perceptions of E-participation levels influence the intention to use E-government websites. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 10(2), 315-334. <https://doi.org/10.1108/TG-12-2015-0058>
- Bendezú, J. (2018). La ciudadanía en la estrategia comunicacional de Ministerio de Relaciones Exteriores del Perú. (*Tesis de Maestría*). Obtenido de <http://repositorio.adp.edu.pe/handle/ADP/55>
- De Frutos, R. (2015). Indicadores mediáticos: herramientas para la participación ciudadana y el acceso a la información. *Revista de Comunicación Vivat Academia*(130), 87-108.

- Furnari, D. (2019). Del dicho al hecho. Un análisis comunicacional de los discursos y políticas participativas en la ciudad de La Plata. *Hologramática*, 1(29), 41-56.
- Gomes, C., & Ribeiro, E. (2009). Análisis de contenido en investigaciones que utilizan metodología clínico-cualitativa: aplicación y perspectivas. *Revista Latino-am Enfermagem*, 17(2).
- Hernández, J. C. (agosto de 2009). La alianza por la calidad de la educación: modernización de los centros escolares y profesionalización de los maestros.
- Herrera, M. (2017). Crowdsourcing y datos abiertos a través del uso de tecnologías móviles como instrumento de participación ciudadana en la ciudad de San José de Cúcuta. *Cuaderno Activa*, 9, 37-49.
- Hossain, N., Taludker, S., Hoque, R., & Bao, Y. (2018). The use of open government data to citizen empowerment: an empirical validation of a proposed model. *Foresight*, 20(6), 665-680. <https://doi.org/10.1108/FS-03-2018-0027> <http://www.sct.gob.mx/informacion-general/areas-de-la-sct/coordinacion-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-el-conocimiento/el-sistema-nacional-e-mexico/>. (s.f.). <http://www.sct.gob.mx/informacion-general/areas-de-la-sct/coordinacion-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-el-conocimiento/el-sistema-nacional-e-mexico/>. Obtenido de <http://www.sct.gob.mx/informacion-general/areas-de-la-sct/coordinacion-de-la-sociedad-de-la-informacion-y-el-conocimiento/el-sistema-nacional-e-mexico>
- Koorosh, S., Sza, I., & Ahad, R. (2015). Evaluating Citizens' Participation in the Urban Heritage Conservation of Historic Area of Shiraz. *Procedia- Social and Behavioral Sciences*, 170, 390-400. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.01.049>
- Kube, M., Hilgers, D., & Koch, G. F. (2014). Explaining voluntary citizen online participation using the concept of citizenship: an explanatory study on an open government platform. *Journal of Business Economics*, 85(8), 873-895. <https://doi.org/10.1007/s11573-014-0756-y>
- Nam, T. (2019). Determinants of local public employee attitudes toward government innovation Government. Government 3.0 in Korea. *International Journal of Public Sector Management*, 32(4), 418-434. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-06-2018-0134>
- Negrete-Huelga, K., & Rivera-Magos, S. (2018). Estrategias de comunicación en redes sociodigitales desde la práctica del Gobierno Abierto. *Cuadernos.info*(42), 183-196. <https://doi.org/10.7764/cdi.42.1242>
- Nurudin, S., Hashim, R., Rahman, S., Zulkifi, N., & Mohamed, S. H. (2015). Public Participation Process at Local Government Administration: A Case Study of the Seremban Municipal Council, Malaysia. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211, 505-512. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.067>
- Pitalúa, V. (2008). Nuevas herramientas para la participación ciudadana. (UANL, Ed.) México. Recuperado el 27 de octubre de 2015, de <http://www.diputados.gob.mx/sedia/sia/redipal/CVI-41-08.pdf>
- Ramos, A. (2017). Información y participación ciudadana en el contexto del gobierno abierto: las potencialidades de la biblioteca pública. *Biblios*(68), 34-47. <https://doi.org/10.5195/biblios.2017.350>

- Rivera, E. (2005). *La construcción del gobierno electrónico como un problema de innovación institucional: la experiencia mexicana*. México: Centro de Investigación y Docencia Económicas.
- Rodríguez, M. (2018). Creative citizenship: the new wave for collaborative environments in smart cities. *Revista Latinoamericana de Administración*, 31(1), 277-302. <https://doi.org/10.1108/ARLA-04-2017-0133>
- Rodríguez, R. (2017). ¿En camino hacia el gobierno 2.0?: análisis del uso de redes sociales por los ministerios españoles para fomentar la transparencia y la participación ciudadana. *Estudios sobre el Mensaje periodístico*, 23(2), 937-954.
- Royo, S. (8 y 9 de septiembre de 2011). Participación ciudadana, gobierno electrónico y redes sociales. *Foro Iberoamericano de participación ciudadana en la gestión pública del siglo XXI*. San José, Costa Rica. Recuperado el 27 de octubre de 2015, de <http://siare.clad.org/fulltext/0073705.pdf>
- Ruiloba, J. (2014). ¿Es el gobierno local un nuevo espacio para la participación ciudadana? El punto de vista de los alcaldes. El caso español. *Estudios políticos*(44), 55-73.
- Scolari, C., & Pardo Kuklinski, H. (2006). *Web 2.0 Caos conceptual y nuevos mitos en el discurso cibercultural*. IX Congreso IBERCOM, Sevilla- Cádiz.
- Sánchez, M., & Martínez, H. (2016). Gobierno local abierto: diagnóstico en México y Oaxaca. *Revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humanísticas*, 5(10).
- Samanes, B. E., & Clares, P. M. (2018). Revolución 4.0, competencias, educación y orientación. *Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria*, 12(2), 4-34.
- Sierra, F. (2012). Ciudadanía digital y sociedad de la información en la Unión Europea. Un análisis crítico. *Revista Andamios*, 259-282.
- Sierra, F. (2013). Ciudadanía, comunicación y ciberdemocracia. Un enfoque sociocrítico del Capitalismo Cognitivo. En F. Sierra, *Ciudadanía, Tecnología y Cultura. Nodos conceptuales para pensar la nueva mediación digital* (págs. 17-56). Barcelona: Gedisa.
- sinieg.mx. (1 de enero de 2013). *sinieg.mx*. Obtenido de https://www.sinieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/MarcoJuridico/PND_2013-2018.pdf
- Sistema Nacional E-México. (s.f.). Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/67638/CAP-07.pdf>
- Sola-Morales, S., & Hernández-Santaolalla, V. (2017). Abstención política y nuevas formas de participación política de los jóvenes: *Revista Latina de Comunicación Social*(72), 629-648. doi:10.4185/RLCS-2017-1183
- Tironi, E., & Cavallo, A. (2008). *Comunicación estratégica. Vivir un mundo de señales*. Chile: Taurus.
- Vizcaíno-Laorga, R., Catalina-García, B., & López de Ayala, M. (2019). Participación y compromiso de los jóvenes en el entorno digital. Usos de las redes sociales y percepción de sus consecuencias. *Revista Latina de Comunicación Social*(74), 554-572. <https://doi.org/10.4185/RLCS-2019-1345>
- Wirtz, B., Weyerer, J., & Rösch, M. (2017). Open government and citizen participation: an empirical analysis of citizen expectancy towards open government data. *International Review of Administrative Sciences*, 0(0), 1-21. <https://doi.org/10.1177/0020852317719996>