

LAS TIC, UNA OPORTUNIDAD DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LOS GOBIERNOS SUBNACIONALES *

ICT, an opportunity for citizen participation in subnational governments

Jubitza Franciskovic**
Antonieta Hamann***
Francesc Miralles****

Recepción: 25 de septiembre de 2019. Aceptación: 21 de junio de 2020

DOI: <http://dx.doi.org/10.21017/Rev.Repub.2020.v29.a85>

RESUMEN

La presente investigación explora el uso de las tecnologías de información y comunicaciones en la participación ciudadana de los gobiernos subnacionales con alta digitalización. Para el análisis de los datos se utilizó la teoría fundamentada, se realizaron entrevistas semiestructuradas a representantes de los gobiernos subnacionales en Lima Metropolitana y representantes de instituciones públicas y privadas. Los resultados resaltan que los Gobiernos Subnacionales, siguiendo las normas estatales de Gobierno electrónico, ofrecen numerosos y modernos servicios a través de sus portales web; sin embargo, estos son subutilizados por los ciudadanos.

* Investigación producto de programa posgradual, avalado por la Universidad ESAN (Lima, Perú).

** Profesora de Procesos Económicos del Perú y América Latina e Historia del Pensamiento Económico. Directora de la carrera de Economía y Negocios Internacionales, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad ESAN, Lima (Perú). Licenciada en Economía, Magíster en Investigación en Ciencias de la Administración por la Universidad ESAN, y candidata a doctora en la Universidad de La Salle (Barcelona, España). Correo electrónico: jfranciskovic@esan.edu.pe

*** Profesora de Trabajo de Tesis I, Negocios Ambientales y Diseño Organizacional. Coordinadora de los cursos de Trabajo de Tesis I y Trabajo de Tesis II de la Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Universidad ESAN, Lima (Perú). Licenciada en Administración de Empresas, Magíster en Ciencia en la especialidad de Ciencias Ambientales y Doctora en Turismo. Correo electrónico: ahamann@esan.edu.pe

**** Decano en el Campus La Salle de Barcelona (Universidad Ramon Llull). Doctor de la UPC (Barcelona) y un MBA de ESADE. Actualmente, está dando conferencias en temas relacionados con la estrategia de SI, la gestión de la innovación y el espíritu empresarial, la gestión estratégica y el método de investigación. Correo electrónico: francesc.miralles@salle.url.edu

Palabras clave: TIC, participación ciudadana, gobiernos electrónicos, gobiernos subnacionales.

ABSTRACT

The present research explores the use of Information and Communications Technologies in the citizen participation of Subnational Governments with high digitization. For the analysis of the data, grounded theory was used, semi-structured interviews were conducted with representatives of subnational governments in Metropolitan Lima and representatives of public and private institutions. The results highlight that subnational governments, following state e-government standards, offer numerous modern services through their web portals but these are underutilized by citizens.

Key word: ICT, citizen participation, e-government, subnational governments.

1. INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas el mundo ha presenciado un vertiginoso desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Tal crecimiento ha modificado radical y sustancialmente las formas, los medios y las estructuras en que la sociedad se relaciona. Hoy las personas, las empresas, las instituciones y los gobiernos enfrentan nuevos retos y desafíos, a la vez que oportunidades desconocidas. La vorágine de la interconectividad exige una breve pausa para reflexionar, estudiar y analizar sus efectos sobre la sociedad en los espacios económico, político, social, cultural y ambiental, así como en todos los niveles que abarcan al individuo y al mundo.

En este sentido, un eje de análisis, entre muchos otros, es la relación ciudadano-Estado que, evidentemente, se ve y verá afectada por esta nueva herramienta. En este nuevo contexto, se ha desarrollado paralelamente un cambio teórico y práctico en la concepción, el rol y la visión del Estado como gestor de recursos públicos, cuyo marco conceptual se denomina «Nueva Gestión Pública» (NGP). En la discusión y el análisis de este nuevo paradigma, bajo la idea de un sector público al servicio de la población, se destacan, entre otras, seis líneas de interés: i) participación ciudadana, ii) transparencia y rendición de cuentas, iii) gestión por resultados, iv) evaluación permanente del desempeño, v) adopción de herramientas, modelos y métodos administrativos del sector privado y vi) servidores públicos calificados. A través de ellos, el reto de hoy es hacer cambios centrales para una nueva forma de organización del gobierno, en los ámbitos nacional y subnacionales, que tendrían que adaptar y renovar sus sistemas de administración y funcionamiento.

Estas innovaciones confluyen, a su vez, en un tercer concepto: «gobierno electrónico», desde el cual se plantea el aprovechamiento de las innovaciones en las tecnologías de la información y comunicaciones para mejorar el desempeño del gobierno, al mismo tiempo que ampliar, facilitar y consolidar la relación con los ciudadanos. Con base en ello, se pone énfasis en una cultura de servicio, transparencia, participación y colaboración (o cooperación) que no solo ayude a contar con una gestión pública eficiente, sino también a motivar una mayor participación de la población en el manejo de recursos públicos y la toma de decisiones.

En este contexto, el trabajo se propone estudiar cómo el uso de las TIC ayuda a que la participación ciudadana mejore el desempeño de la gestión del sector público, con particular énfasis en los gobiernos locales de Lima, capital peruana.

2. MARCO TEÓRICO

2.1. La Nueva Gestión Pública (NGP)

De acuerdo con Waissbluth & Larraín (2009), en las últimas tres décadas el Estado ha presentado cambios en cuanto a enfoques, objetivos, institucionalidad, organización y entorno. Asimismo, la gestión pública ha cambiado de una orientación burocrática a una enfocada en los resultados. Este proceso de cambio implica principalmente: i) la eficiencia en el uso de los recursos, la transparencia, la responsabilidad y la rendición de cuentas sean una regla, más que una excepción; ii) que la ciudadanía sea partícipe en la definición de metas y sea un evaluador activo del desempeño del Estado; iii) un Estado que reconoce que los ciudadanos, además de ser contribuyentes y usuarios, son clientes.

Como resultado, García (2007) argumenta que la nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz; es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. Todo ello rodeado de sistemas de control que otorguen una plena transparencia de los procesos, planes y resultados, para que, por un lado, perfeccionen el sistema de elección, y, por otro, favorezcan la participación ciudadana.

En América Latina se efectuaron dos olas de reformas en el proceso de transición hacia la NGP. Según Moyado (2011), durante la década de los 80, países como Brasil, Argentina, Chile, México, Colombia y Venezuela impulsaron programas de ajuste estructural que básicamente consistían en reformas económi-

cas para la reestructuración de las finanzas públicas y la reducción del déficit fiscal. A la vez, estas reformas promovieron la privatización de empresas públicas y las bases para asentar la apertura comercial.

Las reformas planteadas por organismos internacionales como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), de acuerdo con Senties & Téllez (2011), se pueden clasificar en reformas orientadas a la reducción del tamaño del sector público, su privatización y el equilibrio de sus finanzas públicas, y reformas orientadas a lograr un «mejor gobierno», lo cual se puede traducir en mejorar la prestación de sus servicios por medio de la aplicación de diversos modelos administrativos. Asimismo, proponen un mayor contacto e interacción entre la sociedad y el prestador de servicios, incorporando para ello diversos conceptos: gobierno abierto, participación ciudadana, gobierno electrónico y las TIC.

2.2. Gobierno abierto

Calderón y Lorenzo (2010) y Ramírez (2013) coinciden en que es necesaria una serie de mecanismos como una permanente colaboración y participación ciudadana que permitan transparencia en los gobiernos para lograr un cambio del viejo modelo de democracia hacia un modelo de democracia conversacional abierta. En este contexto, según Dupuy & Pérez (2013), es importante considerar la existencia de los derechos que tienen los ciudadanos a la participación y al acceso a la información pública, puesto que estos han sido reconocidos en diversas constituciones e instrumentos internacionales. Por ello, es fundamental incorporar el enfoque de los derechos humanos al concepto de gobierno abierto.

Además, se ha incluido una nueva noción de «gobierno abierto», entendido como «Un eje articulador de los esfuerzos por mejorar las capacidades del gobierno y modernizar las administraciones públicas bajo los principios de la transparencia (...), participación y colaboración» (Ramírez, 2011, pág. 100).

Al respecto, Sandoval (2015) afirma lo siguiente:

El gobierno abierto debe entenderse como una plataforma tecnológica institucional que convierta los datos gubernamentales en datos abiertos para permitir su uso, protección y colaboración por parte de los ciudadanos en los procesos de decisión pública, rendición de cuentas y mejoramiento de los servicios públicos (pág. 214).

Actualmente, existen numerosas definiciones que siguen la línea del paradigma de la gobernanza, siendo los autores más resaltantes Ramírez (2011) y

Gutiérrez (2014), quienes concuerdan en que se trata de un nuevo paradigma o cultura de comunicación y modelo de relación u organizativo, y Cruz (2015) y Ortiz (2014), quienes coinciden en que se trata de un modo de interacción sociopolítica.

Náser & Ramírez (2014) afirman que existen iniciativas para llevar las estrategias de gobierno abierto a un nivel práctico, basadas en los pilares que permiten su articulación (gráfico 1).

La transparencia es concebida por Naessens (2010) como parte de la política pública porque permite que las acciones y decisiones de los organismos

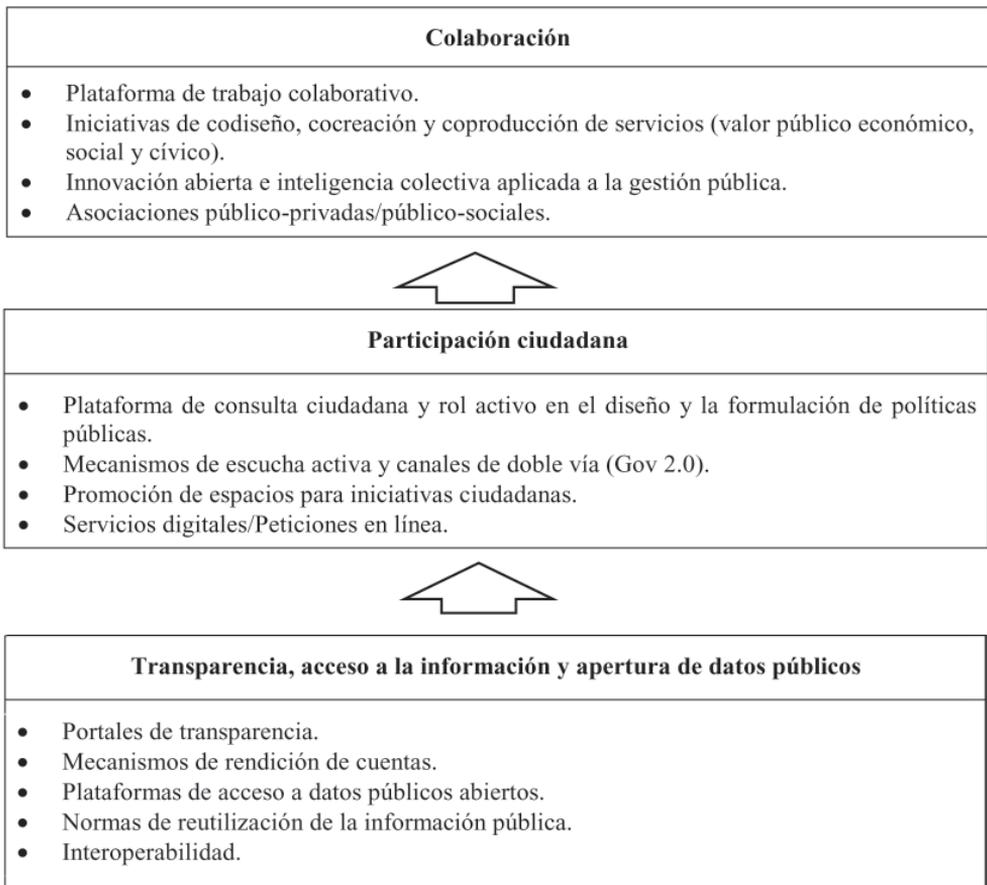


Gráfico 1. Los pilares del gobierno abierto en acción

Recuperado del cuadro 2.1, Los principios de gobierno abierto en acción de Dassen & Cruz (2012, pág. 46). Elaboración propia.

gubernamentales consideren la opinión del ciudadano y también que los funcionarios obtengan información clara, precisa, accesible y abundante sobre el desempeño gubernamental. Además, Ojeda & Meyer (2016) señalan que la transparencia es una condición necesaria, pero no suficiente, para la rendición de cuentas.

La rendición de cuentas se ha convertido en una de las herramientas principales de las democracias representativas contemporáneas, debido a que en su desarrollo se encuentra un elemento crucial para controlar el abuso del poder y garantizar que los gobernantes trabajen con transparencia, honestidad y efectividad en el mandato entregado por la ciudadanía, la cual, mediante una decisión democrática, los ha elegido como sus representantes (Ugalde, 2002).

Según Spano (2016), existe una rendición de cuentas horizontal que se establece entre el Gobierno, la Administración y órganos dependientes de la misma, de manera que se permita prevenir, aplicar medidas disciplinarias y asignar medios de reparación; la rendición de cuentas vertical o política que se establece entre los ciudadanos, los órganos de representación y el gobierno, ayudando así a generar distintos niveles de vigilancia, y por último, la nueva rendición de cuentas diagonal o social, que relaciona a la administración pública y la ciudadanía. En esta línea, Ojeda & Meyer (2016) sostienen que estos procesos inician con el tipo de información, la cantidad y la intención que la autoridad presenta, pero su evaluación depende de la calidad de respuesta del que evalúa la gestión.

Boza (2004) menciona que el uso de portales web es importante para la publicación proactiva de publicaciones de actos públicos, declaraciones juradas, información sobre las sesiones del Consejo Estatal para los ciudadanos, boletines informativos y publicaciones de las declaraciones juradas de ingresos, bienes y rentas de los trabajadores en el sector público. Es así que la rendición de cuentas se convierte en un desafío al constituirse como medio efectivo de vigilancia y sanción entre la sociedad y el gobierno, a través del cual los funcionarios públicos deben responder, explicar y justificar sus actos, sujetos a un orden jurídico y ético y al cumplimiento de objetivos.

Respecto a la colaboración, Concha & Náser (2012) y Espinosa (2009) sostienen que un gobierno abierto permite que haya un nuevo ciudadano más crítico, organizado, activo y que demanda una mayor decisión política en un entorno donde compartan sus conocimientos y aporten creando soluciones. En este contexto, un gobierno colaborativo también promueve y fomenta el trabajo colaborativo, la cooperación y la coordinación entre los gobiernos nacionales y subnacionales, así como entre los funcionarios en las distintas entidades y organismos públicos (Concha & Náser, 2012).

Vaillancourt (2009) y Oszlak (2003) concuerdan acerca de la distinción de la contribución que los agentes sociales o ciudadanos pueden efectuar en el proceso de democratización, a través de la coproducción y la coconstrucción de políticas y servicios públicos: la primera se refiere a la dimensión organizacional de la política que permita una contextualización de la participación, y la segunda alude a la dimensión institucional de las políticas públicas definidas por la sociedad civil y las fuerzas del mercado. Así, el gobierno abierto es colaborativo porque su finalidad es cooperar con los ciudadanos y aprovechar su experiencia, además de solicitar su participación en diferentes situaciones. Por ende, la colaboración es uno de los elementos que forman parte del gran cambio que se produce en las formas de gestionar los intereses públicos.

2.3. Participación ciudadana

Sanhueza (2004) menciona que la participación consiste en tener presencia activa en los procesos que preocupan e interesan a los ciudadanos. En ese contexto, Bermúdez & Mirosevic (2008) y Arnstein (1969) concuerdan en que la participación ciudadana o participación política, ya sea en forma individual o colectiva, es el medio para la distribución del poder, es decir, influir o tomar parte en el proceso de decisiones públicas, que incluye a los ciudadanos en el futuro.

Por otro lado, Montero (2003) establece una relación entre participación y fortalecimiento, pues es un proceso mediante el cual los miembros de una comunidad «desarrollan conjuntamente capacidades y recursos para controlar su situación de vida, actuando de manera comprometida, consciente y crítica, para lograr la transformación de su entorno según sus necesidades y aspiraciones, transformándose al mismo tiempo a sí mismos» (pág. 72).

Bajo este contexto, Pacheco & Vega (2001) comentan lo siguiente:

En gran parte, los ejercicios de participación del público en el ciclo de construcción de políticas son el resultado de la búsqueda de una solución satisfactoria a los problemas de asimetría de información. Dado que no todos los participantes en los ejercicios de consulta tienen toda la información a la mano, estos ejercicios permiten ofrecer un espacio de diálogo y consulta en el que el intercambio de información beneficia a todos los participantes (pág. 30).

En este sentido, Arnstein (1969) mencionó la posibilidad de que la participación se incluya desde la difusión de la información hasta crear un compromiso que permita a los ciudadanos tener mayor control. De esta manera, se propuso una tipología de ocho niveles, representada gráficamente por una escalera en la que cada escalón representa un mayor grado de participación ciudadana (gráfico 2).

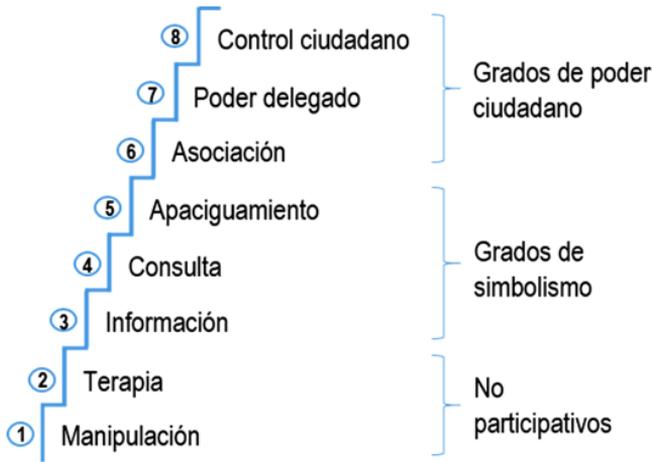


Gráfico 2. Escalera de participación ciudadana

Elaboración propia con base en «A Ladder of Citizen Participation», Arnstein (1969).

Los primeros escalones son manipulación y terapia; ambos describen una participación no verdadera. El objeto de estos niveles es permitir que los actores poderosos manipulen «educando» a los participantes. Los siguientes escalones, información y consulta, representan el nivel de simbolismo que permite a los participantes escuchar y ser escuchados, sin que esto represente un poder significativo que impulse al cambio del contexto actual. En el quinto escalón, llamado apaciguamiento, los actores poderosos aún retienen el cambio de las opiniones de los ciudadanos. De esta manera, la asociación permite a los excluidos negociar e intercambiar con los actores poderosos tradicionales. Finalmente, los escalones superiores son llamados el poder delegado y el control ciudadano; en ellos se dispone de mayor poder para la toma de decisiones o para el control total de la administración (Arnstein, 1969).

El uso de diferentes mecanismos permite que la ciudadanía tenga acceso a participar o influir en las decisiones del gobierno de manera independiente, sin necesidad de formar parte de la administración pública o de un partido político; es por eso que se participa para cuidar los intereses y los derechos particulares de grupos y de personas que se diluyen en el conjunto mucho más amplio de las naciones, para corregir los defectos de la representación política que supone la democracia, pero también para influir en las decisiones de los representantes y para asegurar que esas decisiones realmente obedezcan a las demandas, las carencias y las expectativas de los distintos grupos que integran una nación (Merino, 1996).

En cuanto a los tipos de participación política, Fernández (1999) indica que hay dos tipos: la convencional y la no convencional. La convencional se puede reducir a cuatro grandes dimensiones que se concretan en votar, tomar parte en campañas, participar en actividades comunitarias y buscar ayuda oficial para resolver problemas comunitarios. Las no convencionales tienden a rebasar el sistema político existente, siendo lo más llamativo de este tipo de participación la diversidad de actividades que recoge desde actuaciones legales como manifestaciones, boicots, peticiones y marcha de antorchas, hasta aquellas que podrían ser calificadas de violentas y que suponen un enfrentamiento con la legalidad establecida, como la lucha guerrillera, la toma de fábricas y de embajadas, paros cívicos, bloqueo de vías públicas y desobediencia civil (Parisi & Cuello, 2012).

De ello se generan mecanismos, opciones, medios, capacidades, posibilidades, recursos y metodologías que, como señalan Valdiviezo (2013) y Rofman (2007), pueden ser participación de organizaciones, empresas y población en general en la elaboración de planes y proyectos de instituciones públicas; existencia o no de instrumentos o mecanismos de queja, de reclamo o también de control de personas u organizaciones civiles sobre las entidades públicas; acceso de la sociedad civil a estos mecanismos de control; nivel de organización de la sociedad civil en el ámbito de acción de las entidades públicas y legislación existente que permite la participación de la sociedad en los diseños, la elaboración, el control y la rendición de cuentas de entidades públicas, el acceso y la transparencia a la información de presupuestos.

De esta manera, por medio de la creación de nuevos mecanismos, se ha incrementado la capacidad de los individuos para actuar colectivamente e involucrarse en deliberaciones comunes sobre todos los asuntos que afectan a la comunidad política.

La participación de la ciudadanía en las sociedades modernas se da a través de la selección de representantes por medio de los partidos políticos (Merino, 1996). Es decir, el ejercicio de sufragio en que cada ciudadano puede ejercer presión sobre el gobernante y decidir su permanencia en el cargo (Bermúdez & Mirosevic, 2008). Sin embargo, la participación ciudadana no se limita a las elecciones donde los votos son la única forma de participación democrática. Luego de ello, la participación puede darse a través de instituciones y de organizaciones políticas y sociales, es decir, en entidades donde los ciudadanos puedan defender sus intereses (Merino, 1996).

En consecuencia, el entorno democrático estaría bajo la presión social, definida como la influencia real de un grupo sobre un individuo con el fin de que se adecúe a criterios comunes para evitar el rechazo de los sujetos que ejercen

dicha presión (El Sahili, 2013). Este concepto en la gestión pública se refiere a las formas, los mecanismos y los instrumentos con los que cuenta la sociedad civil para influir en las capacidades de control y desempeño de las entidades públicas.

Peruzzotti & Smulovitz (2010) señalan que la presión social trae consigo dos potenciales riesgos implícitos. Uno de ellos ocurre cuando los funcionarios públicos ignoran sistemáticamente los reclamos cívicos por mayor transparencia, lo cual ocasiona una abrupta caída de la confianza de la ciudadanía en los representantes políticos. El segundo riesgo se relaciona con el número revelado de casos de conducta ilegal por parte de los representantes. De este modo, se crea un escenario público caracterizado no solo por la profusión de denuncias y escándalos, sino también por la hiperactividad de las instituciones de control, evidencia de que las violaciones a la confianza social constituyen hechos generalizados. Dicha constatación alimenta una cultura cívica de desconfianza, que de otra manera se mostraría reticente a intervenir e iniciar procedimientos judiciales o administrativos orientados a investigar y castigar los supuestos actos de ilegalidad. Por lo tanto, concluye que «la visibilidad mediática de las denuncias y demandas cívicas es crucial para lograr movilizar convicciones en la opinión pública de manera de ejercer una presión efectiva sobre las autoridades» (Przeworski & Smulovitz, 2006, pág. 9).

Complementando lo anterior, Ramonada (1999) afirma que la presión social y sus riesgos tienen un papel amplificador esencial, que cubre la ausencia de líderes que puedan canalizar y dirigir políticamente las movilizaciones.

Así también, los medios actúan, de cierto modo, como un agente doble que negocia la complicidad tanto con la ciudadanía como con el poder político y económico, a los que está unido por un sistema de intereses (Ramonada, 1999). Empero, suele también ligarse con propósitos transparentes y favorables para aquellos que están dispuestos a ofrecer algo de sí mismos en busca de propósitos colectivos (Merino, 1996). De este modo, la participación ciudadana se asocia a la solución de problemas para encontrar soluciones comunes o para hacer confluir voluntades dispersas en una sola acción compartida.

Los mecanismos de participación ciudadana fueron establecidos en la Constitución de 1993 a través de la Ley de Derechos de Participación y Control Ciudadano, Ley n.º 26300, donde se establece que «los ciudadanos tienen derecho a participar en los asuntos públicos mediante referéndum, iniciativa legislativa, remoción o revocación de autoridades y demanda de rendición de cuentas». La Constitución aclara que no es posible limitar el derecho de un ciudadano de participar en la toma de decisiones públicas a través de estos mecanismos. Los mecanismos más conocidos son el referéndum, la consulta previa, la

revocatoria de autoridades, la audiencia pública para rendición de cuentas, los presupuestos participativos, entre otros.

Con respecto a la atención ciudadana, se considera el canal presencial. Dicho concepto es definido por el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública como la atención en ventanillas ubicadas en locales específicamente diseñados para la realización de trámites, acceso a información, recepción de quejas, reclamos, entre otros. Este medio cuenta con la ventaja de brindar una atención personalizada que permite una mayor asistencia en la realización del trámite o servicio.

2.4. Gobierno electrónico

Según Horan & Grönlund (2005), el gobierno electrónico surgió a finales de 1990 como un sistema implementado en las organizaciones gubernamentales, pero su verdadero origen puede llevarse a los inicios de la historia de las computadoras. De esta manera, el término «gobierno electrónico» nació del boom del Internet, creándose como un campo de practicantes que implementaron nuevos sistemas creativos para sobrellevar los problemas que existen en la red.

En este contexto, la Comisión de Asuntos Constitucionales de la Unión Europea (2017) y Chiaravalli (2004) coinciden en que el gobierno electrónico es un proceso de modernización de los servicios públicos, al reducir la burocracia y el acercamiento de los ciudadanos y negocios a entes públicos. El uso de Internet y tecnologías electrónicas se considera como una plataforma para intercambiar información, proveer servicios y realizar transacciones con ciudadanos, negocios y otros entes estatales, con una aplicación en los sistemas legislativos, judiciales y administrativos para procesos de gobernación democrática (Medina, 2009).

Según Paredes (2010), el gobierno electrónico no solo es el hecho de automatizar o crear portales de transparencia, sino que su núcleo es la propia definición de rol del Estado. Por su parte, Cardona (2004) explica que el gobierno electrónico tiene relaciones internas y externas dentro de las características de la gobernanza. En las relaciones externas existen al menos dos componentes que son la participación ciudadana y la prestación de servicios públicos y acceso a la información pública. En las relaciones internas se utiliza un tercer componente que es la integración horizontal, que ocurre cuando se permite la creación de servicios externos a partir de la interacción entre diferentes agencias de la administración pública (Cardona, 2004).

Según Seifert (2003), aunque el gobierno electrónico abarca una amplia gama de actividades y actores, se pueden distinguir cuatro sectores (tabla 1). Estos

Tabla 1. Características de los sectores del gobierno electrónico

Sector	Características	Fuerza de motivación
G2G	Implica el intercambio de datos y la realización de los intercambios electrónicos entre los agentes gubernamentales (federales, estatales y locales).	La legislación (regulaciones de implementación), el interés de promover la eficiencia (reducción de costos) y la mayor atención para mejorar la gestión gubernamental de tecnología de información y los recursos públicos.
G2B	Iniciativas del gobierno alineado con los intereses y las prioridades del sector privado mayoritario para brindar servicios administrativos y de información a las empresas a través de Internet.	La comunidad de negocios y la creciente demanda del gobierno para ahorrar en sus costes administrativos, demostrar transparencia en su gestión, agilizar los procesos de licitaciones, entre otras.
G2C	Facilitan la interacción de los ciudadanos con el gobierno; aquello que algunos consideran como el objetivo principal del gobierno electrónico.	La creciente demanda de los ciudadanos (sobre todo los más jóvenes), causada por el aumento de las exigencias que buscan reducir el tiempo y el cuidado de las tareas gubernamentales. Interés en un «mejor gobierno» mediante la mejora de la eficiencia y resultados confiables.
G2E	Facilita la comunicación entre las unidades de gobierno y sus empleados. Permite el acceso a la información a los resultados de políticas y propuestas beneficiosas, etc. Además, pone a disposición una manera eficaz para proporcionar correos con información para el aprendizaje de los empleados y promover el intercambio de conocimiento entre ellos.	La capacidad de planificar el futuro con la accesibilidad a los datos que aumentan la prosperidad económica.

Elaboración propia con base en Seifert, Jeffrey W. (2003), Ganapathy, V. & Kiran, V. (2014) y Valenti, P. & Anta R. & Bendersky, M. (2004).

son de gobierno a gobierno (G2G), de gobierno a empresa (G2B), de gobierno a los ciudadanos (G2C) y del gobierno a los empleados (G2E).

La Organización de las Naciones Unidas (2014) presenta la Encuesta Anual del Gobierno Electrónico sobre el desempeño del gobierno electrónico, que muestra el uso de cuatro canales para cada etapa de su desarrollo: «la importante necesidad de integración y optimización de canales se puede ilustrar a través de la visión de que los canales son puntos de contacto ciudadanos y estos deben jugar un papel complementario o complementario entre sí» (pág. 112). Véase el gráfico 3.

Canales	Página web básica Quioscos públicos	Mensajes de texto Portal móvil	Canales coordinados Aplicación móvil y en general	
	Presencia emergente	Mayor presencia	Presencia transaccional	Presencia conectada
Etapas	Ofreciendo información básica en línea.	Mayores fuentes de información, herramientas y servicios electrónicos.	Aplicaciones interactivas bidireccionales ofrecen a los ciudadanos oportunidades para las transacciones en línea, financieras y no financieras.	La forma en la que opera el Gobierno cambia encontrando una mayor coherencia, integración y coordinación de los procesos y sistemas a través de sus agencias. El Gobierno se transforma en una «entidad conectada».

Gráfico 3. Canales de desarrollo del gobierno electrónico

Elaborado con base en «Encuesta del Gobierno Abierto», ONU (2014).

Según el marco del Decreto Legislativo n.º 1412 (2018), el cual aprueba la ley de Gobierno digital, se conoce como canal digital al medio de contacto digital dispuesto por parte de las entidades de la Administración Pública a los ciudadanos y las personas en general para facilitar el acceso a toda la información institucional y de trámites, realizar seguimiento a servicios digitales, entre otros. Este canal puede comprender páginas y sitios web, redes sociales, mensajería electrónica, aplicaciones móviles u otros.

2.5. TIC en la gestión pública

Arellano & Cabrero (2005), Aguilera (2008) y Latharu (2011) afirman que las TIC empleadas en cada canal del gobierno electrónico (gráfico 3) son una herramienta de comunicación que permite la interactividad e interconectividad a través de telecomunicaciones, informática y microelectrónica, logrando así ayudar a la cooperación y la comunicación de seres humanos y organizaciones y a la creación y el intercambio de conocimiento debido a la simplificación de diversos procesos. En este contexto, el desarrollo de estas tecnologías abre nuevos e interesantes canales tanto para la provisión de servicios a la sociedad, como para mejorar la calidad y oportunidad de información a la que los ciudadanos pueden acceder (Rodríguez, 2004).

Salazar (2013) menciona que en la actualidad los usos de las TIC en el sector público son similares a aquellos vistos en el sector privado. Principalmente se basan en la implementación de herramientas de apoyo interno bajo forma de portales para mantener una vinculación eficiente con la sociedad; estas herramientas ayudan a que se efectúen cambios en las instituciones, logrando potenciación del personal y de los actores sociales, apoyo en la presentación de la información a través del internet, impartir nuevos conocimientos a los empleados y facilitar el acceso a la información de cualquier tipo. Para ello se requiere que las autoridades políticas y administrativas diseñen una política de gestión y también que se promueva a este nivel de autoridad la percepción de que las TIC se pueden constituir excelentes aliadas para democratizar la gestión pública.

Según Rodríguez (2004), lograr la integración de servicios de la Administración Pública Nacional y local representa los esfuerzos del Gobierno Nacional por proveer la oferta institucional articulada en un único espacio físico y/o plataforma tecnológica para facilitar el acceso de los ciudadanos a aquellos trámites y servicios de la Administración Pública, disminuyendo costos y cargas innecesarias derivadas de la tramitología y el desplazamiento.

3. METODOLOGÍA

Para propósitos de esta investigación, se utilizó el análisis exploratorio porque es útil para identificar conceptos o variables promisorias a indagar y permite lograr una investigación más completa y profunda en un contexto en particular (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018).

3.1. Descripción de los instrumentos

Se utilizó la teoría fundamentada como metodología para el análisis de los datos por dos razones: i) es apropiada para el estudio de temas que conciernen a la conducta humana en grupos o configuraciones sociales y ii) permite determinar los factores relevantes de la participación ciudadana en los distritos de Lima (Coll & Cuñat, 2006).

La herramienta empleada fueron las entrevistas semiestructuradas que, según Hernández-Sampieri & Mendoza (2018), «Se basan en una guía de asuntos o preguntas, donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener una mayor información sobre los temas deseados» (pág. 597). Asimismo, Troncoso-Pantoja & Amaya-Placencia (2017) afirman que las entrevistas semiestructuradas proponen un grado de flexibilidad mayor a las estructuradas y suelen ser la mejor manera de encon-

trar las motivaciones detrás de las decisiones, los comportamientos, las actitudes y las creencias de las personas, así como las consecuencias que han tenido en sus vidas políticas o acontecimientos concretos.

Las entrevistas semiestructuradas permitirán reunir datos para identificar una teoría; además, posibilitan que se haga un contraste de la información obtenida en las entrevistas con la lectura correspondiente (Giraldo, 2011).

La investigación se desarrolla de manera exploratoria en la ciudad de Lima Metropolitana, capital peruana, donde predomina la mayor cantidad de entidades privadas y públicas que promueven la participación ciudadana a nivel nacional. La elección de entidades considera ministerios públicos, organizaciones sin fines de lucro y gobiernos locales con áreas especializadas para incentivar la participación ciudadana entre sus habitantes.

Los gobiernos locales entrevistados se seleccionaron utilizando la Encuesta al Registro Nacional de Municipalidades 2016 (RENAMU) del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), priorizando tres características: i) disposición de servicios de telefonía móvil, ii) disposición de servicios de Internet y iii) cantidad de juntas vecinales inscritas. Estas tres características permitieron seleccionar los Gobiernos Locales con disposición de herramientas tecnológicas necesarias y donde existe interés de sus habitantes para comunicarse con el estado público. En esta forma, se seleccionaron los gobiernos locales de San Borja, Miraflores, San Isidro, Surco y Jesús María, lográndose concretar entrevistas con los tres primeros.

Los entrevistados son representantes del área de Participación Vecinal de cada municipalidad (tabla 2). Las entrevistas se llevaron a cabo en las oficinas de los representantes y fueron grabadas con su consentimiento por un tiempo aproximado de 40 a 60 minutos.

Tabla 2. Representantes de municipalidades

Organización	Municipalidad	Representante	Área
O01	Miraflores	Jacobo Ruiz	Gerente de Participación Vecinal
O02	San Isidro	Lorent Samaniego	Gerente de Participación vecinal
O03	San Borja	Eva Valer	Gerencia de Participación Vecinal

Elaboración propia.

Por otro lado, las entidades del Gobierno Central y las organizaciones sin fines de lucro a entrevistar fueron seleccionadas a conveniencia, considerando que estas, entre sus objetivos, promueven la participación ciudadana. De esta forma, se seleccionó la Presidencia del Consejo de Ministros, el Ministerio de Cultura, el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social, el Ministerio de Educación y el Congreso de la República, lográndose concretar entrevistas con los representantes de dichas organizaciones (tabla 3). Estas entrevistas también se realizaron en las oficinas de los entrevistados y fueron grabadas con consentimiento durante un tiempo de 60 a 80 minutos aproximadamente.

Tabla 3. Representantes de entidades públicas y sin fines de lucro

Organización	Entidad	Representante	Área
O04	Propuesta Ciudadana (ONG)	Álvaro Campana	Dirección Ejecutiva
O05	Mesa de concertación para la Lucha contra la Pobreza (Organización comunitaria)	Federico Arnillas	Presidencia de Mesa
O06	Congreso de la República del Perú (Público)	Lesly Palma	Oficina de participación, proyección y enlace con el ciudadano
O07	Presidencia del congreso de Ministros (Público)	Cesar Vélchez	Oficina nacional de gobierno electrónico e informática
O08	Ministerio de Cultura (Público)	Julia Llerena	Oficina de participación ciudadana

Elaboración propia.

Las entrevistas se realizaron entre el 15 de marzo y 20 de junio del 2018 y las grabaciones se transcribieron mediante el *software* Microsoft Word®. Así, el modelo de análisis consiste en dos partes. En la primera parte, se prepararon las transcripciones de las entrevistas y se elaboraron los conceptos (categorías) en relación con el marco teórico; en la segunda parte, se compararon y se clasificaron conceptos y temas para formular un término en común y extraer significados e implicaciones que permitan obtener un resultado coherente con la realidad. De esta manera, se busca dar alcance al objetivo de la investigación para obtener conclusiones teóricas generales.

3.2. Resultados

En el análisis de información se utilizó el *software* de análisis cualitativo (QDA) Atlas ti® para obtener un cuadro de frecuencias de las distintas categorías (conceptos y temas), mencionadas por los entrevistados. Estas categorías se agruparon por similitud de conceptos y temas en tres familias: mecanismos de participación ciudadana, canales del gobierno electrónico y el canal presencial. Se trabajó con un total de 118 categorías.

Como se explicó en el marco teórico, existen diversos mecanismos de participación ciudadana; sin embargo, muchos no son usados debido a la complejidad al realizarlos o ejecutarlos. Bajo ese contexto, los mecanismos mencionados por los entrevistados con mayor frecuencia fueron juntas vecinales (12 veces), presupuesto participativo (9 veces) y audiencia pública para la rendición de cuentas (5 veces). Con respecto a los canales de gobierno electrónico, los más citados por los entrevistados fueron las redes sociales (23 veces), el WhatsApp (13 veces), el aplicativo móvil (9 veces) y las llamadas telefónicas (9 veces). Véase la tabla 4.

Tabla 4. Cantidad de citas de mecanismo de participación y canales de participación

Categorías	Frecuencia
Mecanismos de participación ciudadana	
Audiencia pública	5
Consulta previa	1
Juntas vecinales	12
Presupuesto participativo	9
Total de códigos	27
Canales de gobierno electrónico	
Aplicativo móvil	9
Correo electrónico	8
Llamadas telefónicas	9
Portal web	7
Redes sociales	23
WhatsApp	13
Total de códigos	69
Canal tradicional	
Atención presencial	22
Total de códigos	118

Elaboración propia.

En la tabla 5 se muestran ejemplos representativos de las formas en las que los gobiernos subnacionales han promovido el uso de TIC para difundir los mecanismos de participación y establecer una relación más cercana con el ciudadano.

Tabla 5. Ejemplos de respuestas de los entrevistados sobre los mecanismos de participación ciudadana

Mecanismos de participación ciudadana	Citas
Audiencia pública	«En las audiencias públicas convocamos a los vecinos para explicarles los proyectos que se han hecho, y es por medio de las TIC que nosotros podemos llegar a tener una cantidad considerada de participantes» (Gobierno local, Organización 2).
Presupuesto participativo	«En los proyectos, no solo las organizaciones o los presidentes de las organizaciones vecinales participan. Todos los vecinos pueden participar, todo el que quiera mediante votaciones en línea» (Gobierno local, Organización 1).
Juntas vecinales	«Hace 15 días tuvimos nuestras últimas elecciones de los delegados vecinales y de sus juntas directivas. En los siguientes días, estaremos publicando en nuestro portal web la lista definitiva de representantes electos» (Gobierno local, Organización 3).

Elaboración propia.

Para fines de esta investigación, se considerará a las juntas vecinales, en la familia de mecanismos de participación ciudadana, debido a la relación estrecha entre ambos conceptos.

En adición, en la tabla 6 se muestran ejemplos de respuestas de los entrevistados sobre los canales de gobierno electrónico más usados por las organizaciones.

Por último, se ha incluido la atención presencial dentro de un canal diferente al que se ha denominado «canal de atención presencial» (tabla 7). Esta categoría se encuentra separada de los canales de gobierno electrónico debido a que no usa las TIC como medio de contacto Estado-Ciudadano; sin embargo, no deja de ser un canal importante, ya que ha sido mencionada por los entrevistados 22 veces.

Tabla 6. Ejemplos de respuestas de los entrevistados sobre los canales de gobierno electrónico

Canales de gobierno electrónico	Ejemplos de citas
Correo electrónico	«La documentación para iniciar algún proceso se puede conseguir en la página web de la oficina, la descargas y la mandas por correo electrónico, no es necesario traerla físicamente, lo puedes enviar por correo, se trata de dar las facilidades a la ciudadanía» (Organización estatal, Organización 6).
Redes sociales	«Las capacitaciones se difunden a través del fan page llamado: Yo defiendiendo el patrimonio cultural» (Organización estatal, Organización 8).
WhatsApp	«Prácticamente yo trabajo con los vecinos con WhatsApp, incluso tenemos grupos de vecinos por WhatsApp y por ahí también han emitido sus quejas» (Gobierno local, Organización 1).
Aplicativos móviles	«Estamos trabajando en crear un App para problemas legislativos específicamente, esperamos tenerlo más pronto posible» (Organización estatal, Organización 6).

Elaboración propia.

Tabla 7. Ejemplos de respuestas de los entrevistados sobre el Canal Tradicional

Canal tradicional	Ejemplo de cita
Atención presencial	«Entonces esa participación personalizada creo que es mucho mejor porque la gente se siente identificada a que lo están invitando, en cambio si van de puerta en puerta para explicar, o ellos se acercan pueden preguntar y resolver las dudas» (Participación ciudadana, Organización 2).

Elaboración propia.

4. CONCLUSIONES

La discusión, sea política, técnica o académica, ha carecido de una visión de incorporación de las TIC para los cambios necesarios del país, desde la que se plantea el aprovechamiento de las innovaciones en las tecnologías de la información y las comunicaciones para mejorar el desempeño del gobierno, al mismo tiempo que ampliar, facilitar y consolidar la relación con los ciudadanos.

El desarrollo de las TIC ofrece una cultura de servicio, transparencia, participación y colaboración (o cooperación) que no solo ayudaría a contar con una gestión pública eficiente, sino también a motivar una mayor participación de la población en el manejo de recursos públicos y la toma de decisiones.

Se ha desarrollado el estudio desde dos actores, el ciudadano y los gobiernos subnacionales. Los gobiernos subnacionales funcionan y se organizan para permitir, aprovechar, utilizar y responder a la sociedad civil que pretende participar en la gestión pública a través del uso de las TIC. Los gobiernos subnacionales buscan acercar a los ciudadanos a la Administración, agilizando y dando a conocer los procesos a través de las TIC.

Los resultados muestran diferentes canales de gobierno electrónico, usando las TIC, para facilitar a los ciudadanos el acercamiento a la Administración; no solo existe un interés de la población por intervenir en los asuntos públicos, sino que el uso de las TIC se ha convertido en una forma de acción ciudadana, y en una «necesidad», que contiene actividades, procesos, enfoques, razonamientos, análisis y proposiciones para lograr una plena y efectiva participación de la ciudadanía (organizada o no) en la gestión del Estado.

REFERENCIAS

- Aguilera, G. (2008). El Gobierno Electrónico en México. *CienciaUIAT*, 3(1), 20-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4419/441942913008.pdf>
- Arellano, D., & Cabrero, E. (2005). La Nueva Gestión Pública y su teoría de la organización: ¿son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional. *Gestión y Política Pública*, 14(3), 599-618. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=13314307>
- Arnstein, S. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Planning Association*, 35(4), 216-224. doi:10.1080/01944366908977225
- Bain, K., Braun, F., & Saavedra, J. (2005, Diciembre). Voz y Rendición de Cuentas en Programas de Transferencia en América Latina y El Caribe. *En Breve*, 83. Obtenido de <http://documentos.bancomundial.org/curated/es/435031468238473916/pdf/355230SPANISH01untability1in1CCT1SP.pdf>
- Baptista, P., Fernández, C., & Hernández, R. (1997). *Metodología de la Investigación*. Distrito Federal de México: McGraw-Hill. Obtenido de <https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n-Sampieri.pdf>

- Bermúdez, J., & Mirosevic, C. (2008). El acceso a la información pública como base para el control social y la protección del patrimonio público. *Revista de Derecho de la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso*(31), 439-468. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-68512008000200012>
- Boza, B. (2004). *Acceso a la información del Estado*. Lima: Ciudadanos al día. Obtenido de http://cendoc.esan.edu.pe/fulltext/e-documents/CAD/Libro_Acceso_Informacion.pdf
- Calderón, C., & Lorenzo, S. (2010). *Open Government*. Jaén: Algón Editores. Obtenido de <http://libros.metabiblioteca.org:8080/bitstream/001/163/8/978-84-937218-5-5.pdf>
- Canavaggio, P. (2011). El acceso a la información pública en el mundo: un derecho humano emergente. *VII Seminario Internacional de Archivos de Tradición Ibérica*. Río de Janeiro. Obtenido de <http://www.ala-archivos.org/wp-content/uploads/2012/05/7-SIATI-Perrine-Canavaggio.pdf>
- Cardona, D. (2004). El Gobierno Electrónico: una herramienta estratégica de toma de decisiones. *Universidad & Empresa*, 3(5), 20-45. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2939172>
- Chiaravalli, V. (2004). Reseña de «¿Gobierno electrónico?». *Revista Venezolana de Ciencias Sociales*, 8(2), 370-375. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=30980216>
- Coll, V., & Cuñat, R. (2006). Análisis de los factores que influyen en el proceso de creación de una cooperativa de trabajo asociado. *Revista de Estudios Cooperativos*, (88), 128-159. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/REVE/article/view/REVE0606130128A>
- Comisión de Asuntos Constitucionales. (2017). *Informe sobre la democracia digital en la Unión Europea: posibilidades y retos*. Parlamento Europeo. Obtenido de http://www.europarl.europa.eu/doceo/document/A-8-2017-0041_ES.pdf
- Concha, G., & Násier, A. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. Santiago de Chile: Naciones Unidas. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/3969>
- Cruz, C. (2015, marzo-agosto). ¿Qué es (y qué no es) gobierno abierto? Una discusión conceptual. *Revista en cultura de la legalidad*, (8), 37-53. Obtenido de <http://hosting01.uc3m.es/Erevistas/index.php/EUNOM/article/view/2475/1359>
- Dassen, N., & Cruz, J. (2012). *Gobierno Abierto y Transparencia Focalizada: Tendencias y desafíos para América Latina y el Caribe*. (C. Pasquetti, Ed.) Washington D. C.: Banco

- Interamericano de Desarrollo. Obtenido de <https://publications.iadb.org/es/gobierno-abierto-y-transparencia-focalizada-tendencias-y-desafios-para-america-latina-y-el-caribe>
- Diario El Peruano. (2018, septiembre 13). Decreto Legislativo n.º 1412. *Normas Legales*, pp. 4-8. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/353216/decreto-legislativo-que-aprueba-la-ley-de-gobierno-digital-decreto-legislativo-n-1412-1691026-1.pdf>
- Dupuy, J., & Pérez, H. (2013). Gobierno Abierto y Publicidad Oficial: De la teoría a la práctica. En A. Hofmann, A. Ramírez, & J. Bojórquez, *Gobierno Abierto* (pp. 357-379). Distrito Federal de México: ITAIP. Obtenido de https://www.alejandrobarras.com/wp-content/uploads/2016/04/La_promesa_del_Gobierno_Abierto.pdf
- El Sahili, L. F. (2013). *Psicología Social*. Guadalajara: Helénica S. A. ISBN: 60-7-007536-6
- Espinosa, M. (2009). La participación ciudadana como una relación socio-estatal aco-
tada por la concepción de democracia y ciudadanía. *Andamios*, 5(10), 71-109. Obte-
nido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/anda/v5n10/v5n10a4.pdf>
- Fernández, L. (1999). Algunas aproximaciones a la participación política. *Reflexión Política*, 1(1). Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/110/11010112.pdf>
- Finot, I. (2001). *Descentralización en América Latina: Teoría y Práctica*. Santiago de Chile: CEPAL. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7261>
- Ganapathy, V., & V., K. (2014). E-Government: Concepts and applications. *International Journal of Computer Science*, 2(8), 16-19. Obtenido de IJCS: <http://ipasj.org/IJCS/Volume2Issue8/IJCS-2014-08-03-9.pdf>
- García, M. I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Presupuesto y Gasto Público*, (47), 37-64. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2341565>
- Giraldo, M. (2011). Abordaje de la investigación cualitativa a través de la teoría funda-
mentada en los datos. *Ingeniería Industrial. Actualidad y Nuevas Tendencias*, 2(6), 79-
86. Obtenido de <http://servicio.bc.uc.edu.ve/ingenieria/revista/Inge-Industrial/VolII-n6/art5.pdf>
- Gutiérrez, E. (2014). Derecho de Acceso a la Información Pública. *Revista en Cultura de la Legalidad*, (6), 186-196. Obtenido de http://eunomia.tirant.com/wp-content/uploads/2014/04/09-Eunomia6_Gutierrez_final.pdf

- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* (Segunda ed.). México: Mc Graw Hill. ISBN: 9781456260965
- Horan, A., & Grönlund, T. (2005). Introducing e-Gov: History, Definitions and Issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 39(15), 713-729. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/234008823_Introducing_e-Gov_History_Definitions_and_Issues
- Latharu, A. (2011). An Evaluation of the Impacto of Information and Comunnication Technologies: Two Case Study Examples. *International Business Research*, 4(3), 3-9. Obtenido de Academia: <http://www.ccsenet.org/journal/index.php/ibr/article/view/11078>
- Medina, A. (2009). *Kemp: Keep Employment by Developing E-Skills*. Bruselas: EACEA. Obtenido de http://www2.spi.pt/kemp/docs/traducoes/presentations/EN/Module6_egovernment_July_2009_EN.pdf
- Merino, M. (1996). La Participación Ciudadana en la Democracia. *Revista Mexicana de Sociología*, 58(4), 177-181. Obtenido de <https://www.jstor.org/stable/3541048?seq=1>
- Montero, A. D. (2004). *Decentralization and democracy in Latin America*. Indiana: University of Notre Dame Press.
- Montero, M. (2003). *Teoría y práctica de la psicología comunitaria*. Buenos Aires: Paidós. ISBN: 950-12-4518-7
- Moyado, F. (2011). Gobernanza y calidad en la gestión pública. *Estudios Gerenciales*, 27(120), 205-226. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/212/21222706011.pdf>
- Naessens, H. (2010, noviembre 3). Ética pública y transparencia. *XIV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles* (pp. 2113-2130). Santiago de Compostela: HAL. Obtenido de <https://halshs.archives-ouvertes.fr/halshs-00531532/document>
- Náser, A., & Ramírez, Á. (2014). *Plan de gobierno abierto: Una hoja de ruta para los gobiernos de la región*. Santiago de Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. Obtenido de http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/S2014229_es.pdf;jsessionid=A8A3299AC482455E3087057FC952E626?sequence=1
- Ojeda, J., & Meyer, J. (2016). *Democracia y ciudadanía: El camino de la transparencia*. Toluca: Instituto de Ciencias de Gobierno y Desarrollo Estratégico. ISBN: 978-607-525-079-3

- Ortiz, A. (2014, julio 4). Las clases medias emergentes ganan la globalización por goleada. (BBVA Research). Lima, Perú. Obtenido de <https://www.bbva.com/publicaciones/las-clases-medias-emergentes-ganan-la-globalizacion-por-goleada/>
- Oszlak, O. (2003). *Profesionalización de la Función Pública en el marco de la Nueva Gestión Pública*. Caracas: CLAD. Obtenido de <http://www.oscaroszlak.org.ar/images/articulos-espanol/La%20prof%20del%20serv%20civ%20en%20AL%20impact%20sobre%20el%20proc%20de%20democ.pdf>
- Pacheco, R., & Vega, O. (2001). Dos modalidades de participación ciudadana en política ambiental. *Economía, Sociedad y Territorio*, 3(9), 25-62. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.22136/est002001364>
- Paredes, L. (2010). Gobierno Electrónico: Marco normativo institucional del gobierno electrónico en el Perú. *Gestión Pública y Desarrollo*, 13-16. Obtenido de *Gestión Pública y Desarrollo*: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/\\$FILE/revges_885.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/$FILE/revges_885.pdf)
- Parisi, E. R., & Cuello, M. (2012). Participación política, manifestaciones culturales y mecanismos de resistencia. *Psicología política*, 12(23), 41-58. Obtenido de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rpp/v12n23/v12n23a04.pdf>
- Peruzzotti, E., & Smulovitz, C. (2010). *Accountability social: La otra cara del control*. Buenos Aires: Grupo Editorial Temas. Obtenido de <https://iniciativatpa.files.wordpress.com/2010/06/5-accountability-social-smulovitz-y-preuzzotti.pdf>
- Prieto, P., & Ramírez, Á. (2014). *Caracterizando la participación ciudadana en el marco del Gobierno Abierto*. CLAD Reforma y Democracia.
- Przeworski, A., & Smulovitz, C. (2006). Accountability social: la otra cara del control. En A. Przeworski, & C. Smulovitz, *Controlando la política: Ciudadanos y medios en las nuevas democracias latinoamericanas* (pp. 23-52). Buenos Aires: Temas. ISBN: 987-9164-62-8
- Ramírez, Á. (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública: Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. Reflexiones Seminales. *Enfoques*, 9(15), 99-125. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/216576704_Gobierno_abierto_y_modernizacion_de_la_gestion_Publica_Tendencias_actuales_y_el_inevitable_camino_que_viene_Reflexiones_seminales
- Ramonedá, J. (1999). *Después de la pasión política*. Madrid: Taurus. ISBN: 8-43-060372-7

- Rodríguez, G. (2004). Gobierno electrónico: Hacia la modernización y transferencia de la gestión pública. *Revista de Derecho*, (21), 1-23. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/851/85102101.pdf>
- Rofman, A. (2007). Participación de la sociedad civil en políticas públicas: una tipología de mecanismos institucionales participativos. *Cadernos Gestão Social*, 1(1), 1-14. Obtenido de Universidad Nacional de Gral. Sarmiento: <https://portalseer.ufba.br/index.php/cgs/article/view/31483>
- Salazar, A. (2013). Importancia de las TIC en la Administración Pública regional y local. *Actualidad Gubernamental*, (61), 1-9. Obtenido de Área Políticas Públicas y Gerencia Pública: http://aempresarial.com/web/revitem/24_15687_54850.pdf
- Sandoval, R. (2015). Gobierno Abierto y Transparencia: construyendo un marco conceptual. *Revista Convergencia*, 22(68), 203-227. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/105/10536227008.pdf>
- Sanhueza, A. (2004). *Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. Santiago de Chile: Corporación Participa.
- Seifert, J. (2003, Enero 28). *A Primer on E-Government: Sectors, Stages, Opportunities and Challenges of Online Governance*. New York: Congressional Research Service. Obtenido de Congressional Research Service: <https://www.fas.org/sgp/crs/RL31057.pdf>
- Sentíes, M., & Téllez, M. d. (2011). La administración pública en México frente al siglo XXI: Retos y oportunidades. *Revista de la Alta Tecnología y Sociedad*, 5(1), 50-55.
- Spano, P. (2016). El principio de transparencia de la gestión pública en el marco de la teoría del buen gobierno y la buena administración. *Revista Digital*, 1(1), 225-268. Obtenido de <https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/raada/article/download/6071/9143/>
- Troncoso-Pantoja, C., & Amaya-Placencia, A. (2017). Entrevista: guía práctica para la recolección de datos cualitativos en investigación de salud. *Revista de la Facultad de Medicina*, 65(2), 329-332. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v65n2.60235>
- Ugalde, L. (2002). *Rendición de Cuentas y Democracia. El Caso de México*. Distrito Federal de México: Instituto Federal Electoral. ISBN: 970-695-018-4
- United Nations. (2014). *E-Government Survey 2014*. New York: United Nations. Obtenido de <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Reports/UN-E-Government-Survey-2014>

- Vaillancourt, Y. (2009). Social Economy in the co-Construction of public policy. *Annals of Public and Cooperative Economics*, 80(2), 275-313. Obtenido de <https://doi.org/10.1111/j.1467-8292.2009.00387.x>
- Valdiviezo, M. (2013). La participación ciudadana en el Perú y los principales mecanismos para ejercerla. *Gestión Pública y Desarrollo*, 9-12. Obtenido de http://www.gestionpublica.org.pe/plantilla/rxv5t4/1029474941/enl4ce/2013/ene/revges_1736.pdf
- Valenti, P., Anta, R., & Bendersky, M. (2004, agosto 24). *Estrategias de gobierno electrónico: la definición de un modelo de análisis y estudio de casos*. Washington, D. C.: Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de Banco Interamericano de Desarrollo: <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5183/Manual.gob%20Estrategias%20de%20gobierno%20electr%C3%B3nico%20en%20Am%C3%A9rica%20Latina.%20Definici%C3%B3n%20de%20un%20modelo%20de%20an%C3%A1lisis%20y%20estudio%20de%20casos.pdf?sequence=1>
- Weissbluth, M., & Larraín, F. (2009). Modelos de gestión pública: implicancias para la planificación, evaluación y control de gestión del Estado. En V. Tomacic, & C. García, *Un mejor Estado para Chile: Propuestas de modernización y reforma*. (pp. 549-559). Santiago de Chile: Consorcio para la Reforma del Estado. ISBN: 9-56-141091-5.