
PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA A TRAVÉS DE LAS TIC:

EL PROTOTÍPICO CASO DE JUN

Norman Garrido Cabezas

RESUMEN

El presente estudio expone los resultados de un análisis observacional de las interacciones entre ciudadanos y representantes políticos, mediadas por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en un contexto local. Jun (Granada, España) es una localidad considerada un referente mundial en la incorporación de TIC en participación democrática. El estudio perseguía dos objetivos: por una parte, conocer y describir las interpretaciones que realizan las personas con respecto a sus interacciones con los representantes del poder territorial, a través de estas tecnologías y, por otra, identificar el nivel de participación democrática, utilizando Internet como medio para su fomento y desarrollo. Se

encontró, primero, una fuerte tendencia a establecer procesos comunicacionales diádicos entre autoridad y ciudadano, representados en prácticas muy difundidas y valoradas por los residentes y representantes; segundo, una baja presencia de interacciones dirigidas al fomento de la participación organizada en agrupaciones de la sociedad civil; tercero, evidencia de intercambio comunicacional compuesto por expresiones emotivas entre ciudadanos y detentadores del poder, que son utilizadas por estos últimos para fidelizar el vínculo entre ambos; y, por último, establecimiento de instancias simbólicas a través de las TIC, en las que la participación es descrita como tradición comunitaria.

Introducción

La democracia es un concepto que refiere una serie de espacios, procesos e interpretaciones entre las que se incluyen el sistema de gobierno, la organización estatal, estilo de vida y conjunto de valores. Aun cuando resulte complejo establecer una definición que abarque todos los conceptos atribuibles a ‘democracia’, se ha consensuado sobre la base de planteamientos convergentes una definición que tiene relación con determinadas reglas establecidas para que la mayoría de los ciudadanos participen en forma directa o indirecta en las decisiones políticas que competen a una determinada colectividad (Prince, 2005). Esta idea permite establecer una relación directa entre democracia y participación; sin embargo, el desafío persiste por cuanto se debe delimitar con claridad qué se comprende por ‘participación’. Algunos autores esta-

blecen diferencias entre ‘participación política’ y ‘participación cívica’; por ejemplo, para Balardini (2005) y Colombo (2007) la primera incluye acciones que buscan influenciar las decisiones del gobierno, relacionarse con organizaciones político-ciudadanas y votar en elecciones de representantes políticos; en cambio, la segunda, involucra acciones de voluntariado, de donación de fondos para organizaciones no gubernamentales o de apoyo a causas medioambientales (Alvidrez y Franco, 2016). Otro autor, Villasante (1995), considera que los ejemplos de participación política en un modelo democrático representativo, como en la mayor parte de sus expresiones occidentales (Colombo, 2007), se caracterizan por la influencia indirecta de las personas a través de representantes, conformándose de esta manera el fenómeno de la participación democrática. Es Arnstein (1969) quien

entrega una definición abarcadora para observar las representaciones de la participación ciudadana, concebida esta como la capacidad de intervenir colectivamente en el proceso de toma de decisiones presente en la dinámica entre gobierno y ciudadanos. En la propuesta de esta autora confluyen las manifestaciones de participación cívica y política, a través de una figura conceptual denominada ‘escalera de la participación ciudadana’, en donde se distinguen diferentes niveles de influencia de las personas organizadas al interactuar con instancias de gobierno para el logro de sus objetivos. En este sentido, es fundamental la observación de las relaciones que sostienen los grupos ciudadanos organizados con sus representantes políticos, para reconocer los tipos de participación de acuerdo con este enfoque.

En el consenso de que la participación en democracia es un valor social compartido

por las culturas occidentales, y que a su vez representa un espacio necesario de proteger, porque de su ejercicio se desprenden el respeto a la vida, la libertad y el bienestar de las personas (Sen, 2006), el presente trabajo se aboca a la observación de las interacciones entre los principales actores del modelo democrático representativo para intentar, a través de las experiencias descritas, conocer las prácticas que fortalecen o debilitan la participación en este modelo.

A pesar de que son muchas las personas que están dispuestas a movilizarse y comprometer sus vidas cuando la democracia es amenazada (Garretón, 1999), esta enfrenta una serie de problemas que se han acentuado desde la llegada del nuevo siglo. Entre las principales dificultades se encuentra el distanciamiento entre ciudadanos y representantes políticos, ya que se percibe indiferencia y falta de confianza en la política

PALABRAS CLAVE / Comunidad / Democracia / Participación ciudadana / TIC /

Recibido: 30/05/2017. Modificado: 08/05/2018. Aceptado: 15/05/2018.

Norman Garrido Cabezas. Doctor en Comunicación, Universidad Complutense de Ma-

drid, España. Profesor-Investigador, Universidad de Tarapacá (UTA), Chile. Dirección:

Departamento de Ciencias Sociales, Universidad de Tarapacá. Avenida Luis Emilio

Recabarren N° 2477, Iquique, Chile. e-mail: ngarrido@uta.cl

DEMOCRATIC PARTICIPATION THROUGH ICT: THE PROTOTYPIC CASE OF JUN

Norman Garrido Cabezas

SUMMARY

This study presents the results of an observational analysis of interactions between citizens and political representatives, mediated by Information and Communication Technologies (ICT) in a local context. Jun (Grenada, Spain) is a town considered a world reference in the incorporation of ICT in democratic participation. The study pursued two objectives: on the one hand, to know and describe the interpretations that people make with respect to their interactions with representatives of territorial power, through these technologies and, on the other hand, to identify the level of democratic participation using Internet as a means for their promotion and development.

The findings reveal, first, a strong tendency to establish dyadic communication processes between authority and citizen, represented in practices widely disseminated and valued by residents and representatives; second, the low presence of interactions aimed at promoting organized participation in civil society groups; third, evidence of communicational exchange composed of emotional expressions between citizens and power holders, which are used by the latter to retain the bond between them; and finally, the establishment of symbolic instances through ICTs, in which participation is described as a community tradition.

PARTICIPAÇÃO DEMOCRÁTICA ATRAVÉS DAS TIC: O PROTOTÍPICO CASO DE JUN

Norman Garrido Cabezas

RESUMO

No presente estudo expõem-se os resultados da observação de interações entre cidadãos e representantes políticos, mediadas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) em um contexto local. Jun (Granada, Espanha) é uma localidade considerada um referente mundial na incorporação de TIC em participação democrática. O estudo perseguia dois objetivos: por um lado, conhecer e descrever as interpretações que as pessoas fazem a respeito de suas interações com os representantes do poder territorial mediante estas tecnologias e, por outro lado, identificar o nível de participação democrática, utilizando a Internet como meio para seu fomento e desenvolvimento. As des-

cobertas foram: primeiro, uma forte tendência a estabelecer processos comunicacionais diádicos entre autoridade e cidadão, representados em práticas muito difundidas e valoradas pelos residentes e representantes; segundo, baixa presença de interações dirigidas ao fomento da participação organizada em agrupamentos da sociedade civil; terceiro, evidência de intercâmbio comunicacional composto de expressões emotivas entre cidadãos e aqueles de retêm indevidamente o poder que são utilizadas por estes últimos para fidelizar o vínculo; e, finalmente, estabelecimento de instâncias simbólicas através das TIC, nas quais a participação se descreve como tradição comunitária.

contingente, lo que configura el fenómeno denominado 'desafección democrática' (Montero *et al.*, 1998). Este se traduce, a su vez, en el debilitamiento de la democracia, lo que amenaza la calidad de la misma al disminuir considerablemente la participación de las personas en las instancias que ella contempla (Saunders, 2014). En este contexto, se destaca el rechazo ciudadano frente al actuar de los representantes políticos, pues los vinculan con conductas elitistas, poco transparentes, y alejados de los intereses de las personas comunes (Ríos, 2008).

Al disminuir la participación ciudadana como resultado del proceso de desafección, surgen problemas asociados con este fenómeno, como son la reducción de los mecanismos de control sobre la política y el

aumento de los vicios del modelo (como lo son la corrupción y violación de normas; Font *et al.*, 2009), que serían además consecuencias de la alienación entre representantes políticos y representados (Flynn, 2004). En ese contexto, los medios tradicionales de información, como la prensa, radio y televisión, desempeñan una función parcial, ya que se encuentran vinculados a sectores políticos y económicos, con determinados intereses respecto a lo que se informa, vínculos que han contribuido a profundizar el divorcio entre sociedad y política (Font *et al.*, 2009).

El distanciamiento entre ciudadanos y representantes políticos podría reducirse si la incorporación de las TIC se direccionara en dos sentidos: por un lado, para evitar intermediarios en los procesos comu-

nicativos relacionados con ambas partes y, por otro, para el fomento de la incidencia ciudadana en la agenda política. La intensificación del uso de medios de comunicación como los posibilitados por la 'galaxia Internet' no pueden más que mejorar la acción política en escenarios de desafección tan evidentes como los que afligen a las democracias representativas nacionales y locales (Sánchez, 2008). Es el ámbito local en donde la incorporación de las TIC pareciera arrojar los resultados más auspiciosos en la reducción de la desafección democrática. Núcleos urbanos de Cataluña, Issy les Moulineaux en Francia y Jun en España se presentan como importantes referentes de esta vinculación para el fortalecimiento de las democracias locales, mediante prácticas desa-

rolladas en territorios delimitados por municipios (Obando, 2007; Sierra, 2007; Forero, 2008; Cegarra *et al.*, 2012; Power y Deb, 2015). Esto concuerda con lo planteado por Cunill (1991) y Finkelievich *et al.* (2001) al destacar el tamaño administrativo y geográfico acotado como factor de éxito en la implementación de estrategias comunicacionales para la solución de problemas que afectan la participación de las personas en contextos democráticos.

El fenómeno investigado considera la importancia del nivel nacional, regional y local, siendo este último privilegiado para la observación, que se desarrolló en un territorio con límites claramente establecidos y una población circunscrita, lo que permitió estudiar la participación democrática como una instancia de solución a proble-

mas comunales que viven los ciudadanos en su cotidianidad (Villasante, 1995). Esta situación facilitó el establecimiento de los objetivos del estudio, que se definieron por la necesidad de conocer y describir las interpretaciones que hacen las personas de sus interacciones con representantes del poder político, en un contexto donde las TIC son utilizadas como medios para fomentar la participación democrática. Esta situación, su vez, suscito el interés por categorizar en determinados niveles de profundidad la apertura del gobierno y la participación ciudadana en los procesos de toma de decisiones, donde el factor tecnológico (Internet) media las interacciones.

Categorías de integración de las TIC en la participación democrática

La investigación cualitativa, como la metodología de este estudio, pareciera descansar en la ausencia de esquemas rígidos para su desarrollo y la utilización de reglas metodológicas flexibles con relación a la recopilación de información (Glaser y Strauss, 1967). No obstante, se reconocen las ventajas que reporta, antes de comenzar el trabajo, la utilización de marcos referenciales que contribuyan a clarificar el problema en estudio (Hammersley y Atkinson, 2009). En este sentido, las interacciones observadas, como producto de la integración de las TIC en la democracia participativa, se analizaron considerando dos esquemas orientadores aportados por la estructura clasificatoria de la participación ciudadana realizada por Arnstein (1969) y la incorporación de la variable TIC en el modelo propuesto por Subirats (2003).

El primer esquema considerado (Arnstein, 1969) establece una estructura derivada de las observaciones empíricas sobre la participación ciudadana, relevante para clasificar el nivel de empoderamiento ciudadano en el proceso de toma de decisiones junto con la autoridad (Rueda, 2012; Freile, 2014;

Sánchez, 2015). La ‘escalera de la participación ciudadana’ (Arnstein, 1969; Tabla I) se distribuye en ocho niveles ascendentes, donde la autoridad político-técnica representada por el gobierno, la administración o directivas oficiales, genera espacios donde la ciudadanía tiene algún nivel de incidencia en el proceso de toma de decisiones que le afectan. Este esquema tiene como punto de partida la nula influencia de la ciudadanía, aludiendo a los dos primeros peldaños (manipulación y terapia), asciende hacia una participación simbólica vinculada a niveles intermedios (información, consulta y apaciguamiento) caracterizados por un escaso efecto en las determinaciones, hasta llegar a los niveles más elevados en donde se observa una verdadera participación que se distingue por un empoderamiento de los ciudadanos organizados que les permite participar en la toma de decisiones (colaboración, poder delegado y control ciudadano).

El segundo esquema que se utilizó para complementar el ordenamiento de las acciones descritas alude directamente al grado de aceptación de los procesos participativos pluralistas y el uso de las TIC. El modelo de uso de las TIC en innovaciones democráticas (Subirats, 2003; Tabla II) establece dos grados de acepta-

ción: alto y bajo. Estos, a su vez, se dividen en los mecanismos consumeristas, por un lado, que no incluyen cambios estructurales para favorecer la gobernanza democrática y que son, asimismo, parte de los procedimientos que Cerrillo (2008) vincula con la administración electrónica o ‘e-administración’, considerando al ciudadano como un consumidor de servicios del Estado; y los cambios en el elitismo, por otro lado, orientados a difundir la información disponible. Sin embargo, las redes pluralistas y los procesos de democracia directa se configuran, al igual que las fases superiores de la escalera de la participación ciudadana, como una práctica democrática horizontal donde las personas inciden directamente en la toma de decisiones, apoyadas, esta vez, por la utilización de las TIC. Los grados de aceptación alta en esta escala representan un ideal de gobernanza que se ve posible, para algunos, mediante el uso de nuevas tecnologías como Internet (Batlle *et al.*, 2005).

Metodología

La metodología utilizada en el estudio es cualitativa, considerada la más apropiada para describir el fenómeno atribuido a Jun como ciudad prototípica de la incorporación de las

TIC en participación ciudadana. Esta democracia local fue investigada, principalmente, a través de las técnicas de observación participante y entrevista en profundidad, como estrategias derivadas de la tradición etnográfica para recopilar información (Restrepo, 2016). La intención fue conocer en palabras de sus habitantes la imagen que poseen de la temática como actores principales (Taylor y Bogdan, 1987). No obstante, como punto de partida se aplicó una encuesta semiestructurada en lugares estratégicos de la localidad (biblioteca, plaza, negocios y municipalidad) a una muestra accidental de 134 personas de edades comprendidas entre los 16 y 74 años de edad, cuyo rasgo común era ser residentes en la ciudad. El objetivo de aplicar una encuesta inicial respondió a dos necesidades: primero, obtener indicadores cuantitativos sobre variables relacionadas con el uso de TIC, participación en organizaciones ciudadanas de la localidad y tendencias en torno a la desafección democrática local; y segundo, obtener orientaciones para identificar, de acuerdo con los residentes, a los actores comunales más relevantes en participación ciudadana (Bryman, 2016).

El escenario observado se ubica a 5km de Granada, capital de la provincia del mismo nombre en la comunidad autónoma de Andalucía, al sur de España. Jun tiene 3620 habitantes y entre sus hitos de incorporación de las TIC a procesos de participación ciudadana, destacan: ser el primer municipio en declarar el acceso a Internet como un derecho universal de la ciudadanía en el año 1998 (Forero, 2008), ser pionera en la transmisión en directo de los concejos municipales desde el 2001 (Fernán-

TABLA I
ESCALERA DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA
(ARNSTEIN, 1969)

8. Control ciudadano	Verdadera participación ciudadana
7. Poder delegado	
6. Colaboración	
5. Apaciguamiento	Formas simbólicas
4. Consulta	
3. Información	
2. Terapia	No participación
1. Manipulación	

TABLA II
USO DE LAS TIC EN INNOVACIONES DEMOCRÁTICAS (Subirats, 2003)

Grado de aceptación de procesos participativos pluralistas	Uso de las TIC		Cambios en el elitismo político
	Baja	Mecanismos consumeristas	
	Alta	Redes pluralistas, prestación de servicios	Procesos de democracia directa

dez, 2009) y ser precursora en la dotación pública de *Wi-Fi*, todo lo cual convierte a esta pequeña localidad andaluza en un caso interesante para observar el fenómeno en estudio (Perez, 2010; Power y Deb, 2015; Benegas, 2016).

El trabajo de campo contempló la permanencia del investigador en el escenario para integrarse a reuniones vecinales, concejos municipales y sesiones de entrevistas desarrolladas con los vecinos en espacios diversos, como la plaza local, biblioteca pública, oficinas del municipio, bares y viviendas. Paulatinamente se fue conformando lo que Tojar (2006) denomina ‘muestra en cadena’, estableciendo dieciséis participantes como informantes clave, entre aquellos que reunían las cualidades necesarias para referirse con mayor propiedad al fenómeno de interés del estudio. Los atributos considerados imprescindibles para integrarse como participante fueron: ser residente con más de cinco años en la localidad, acceder regularmente a un dispositivo conectado a Internet, utilizar medios sociales por la red para el tratamiento de temas político-ciudadanos (Blogs, YouTube, Facebook, Twitter y Skype), estar registrados en el municipio como dirigentes comunitarios formales (miembros de directivas de organizaciones comunitarias oficiales) o ser reconocidos como líderes informales (pertenecientes a organizaciones comunitarias no oficiales, exdirigentes o ciudadanos prestigiosos por su trayectoria vecinal) y ejercer funciones influyentes en la comunicación vinculada a la participación democrática en el territorio municipal. El grupo quedó integrado (Tabla III) por tres personas que ejercían cargos político-locales de elección popular, dos funcionarios técnicos de la municipalidad, seis integrantes de directivas de organizaciones ciudadanas de variada índole (vecinales, culturales, adulto mayor, educacionales y deportivas) y cinco personas reconocidas por los residentes como líderes informales, debido a sus atributos vinculados a

TABLA III
CONDICIÓN DE LOS PARTICIPANTES SELECCIONADOS

Participantes	Clasificación	Atributo	Designación
Grupo de participantes entrevistados	Dirigentes (oficiales)	Cargos políticos de elección popular	A
			B
			C
		Cargos técnicos	D
			E
			F
		Dirigentes de organizaciones ciudadanas	G
			H
			I
			J
	K		
	Líderes informales (no oficiales)	Reconocimiento ciudadano	L
			M
			N
			Ñ
O			

sus experiencias ciudadanas (un adulto mayor muy conocido en la localidad), trayectoria en cargos de representación vecinal (tres ciudadanos que habían ocupado diversos puestos en organizaciones) y reconocimiento popular no vinculado a las categorías anteriores (una persona conocida por actuar de forma altruista con residentes necesitados de apoyo social).

Se llevaron a cabo entrevistas en profundidad a todos los participantes seleccionados. Estas fueron ejecutadas en sesiones individuales, con la intención de generar un abundante corpus de información para el análisis. El método se ciñó a procedimientos que pretenden dar rigurosidad a los estudios basados en un diseño cualitativo, como son los criterios de credibilidad, aplicabilidad, consistencia y neutralidad (Guba, 1981). El principal problema que se debió superar para asegurar la credibilidad fue el instrumento de recopilación de información, en este caso el investigador. El riesgo de influir en las respuestas en una entrevista en profundidad siempre está latente. Se intentó controlar esta situación por medio del desarrollo en sesiones, para de esta forma comparar la coherencia de lo afirmado por los entrevistados en diferentes

momentos. Se procuró resguardar la aplicabilidad mediante la selección de personas pertenecientes a distintos grupos de interacción cotidiana, para conferir diversidad a la información recopilada. La consistencia se trabajó a través de investigadores externos que revisaron el método y los resultados, quienes aportaron críticas para mejorar el proceso. El último criterio aplicado, el de neutralidad, se consiguió mediante el conocimiento de los fines del estudio por parte de los participantes. A los criterios anteriores se sumó el de la garantía de anonimato para los entrevistados, lo que incentivó una conversación franca en un contexto reducido en donde la mayor parte de los ciudadanos tiene algún vínculo con sus vecinos.

Resultados

El municipio digital

La localidad de Jun destaca por los esfuerzos sistemáticos por incorporar las TIC en todos los espacios de influencia ciudadana, con énfasis en proyectos desarrollados para capacitar a la población en el uso de estas tecnologías (Forero, 2008). Los habitantes cuentan con una oferta permanente y gratuita de cursos de alfabetización digital

que abarca todos los grupos etarios. Estas actividades, promovidas por el municipio, se realizan desde finales de la década de los 90. De esta manera, los participantes están familiarizados con la utilización de redes sociales y los resultados de la encuesta realizada arrojan cifras que superan ampliamente los porcentajes nacionales, con un 85% de uso de medios sociales vía Internet en comparación al 51% del resto de España (INE, 2014). Los resultados del instrumento inicial señalan que el 89% de los usuarios de redes sociales, utilizan Twitter para comunicarse y hablar sobre temas locales en Jun (Tabla IV), lo que concuerda con el protagonismo que le ha conferido la autoridad política del territorio a la comunicación sobre temas de interés comunal a través de esta red social, simbolizado en las fachadas de los edificios públicos identificadas como usuarias de Twitter. Pero la evidencia más relevante es la presencia de Larry, el conocido pájaro azul, en la cúspide del obelisco situado en la rotonda de entrada a Jun.

Los ciudadanos se describen como vecinos de un territorio en donde las interacciones mediadas por dispositivos electrónicos, como ordenadores y móviles conectados a Internet, son parte de su cotidianidad en su democracia representativa. Se identifican como integrantes de una localidad digital, de un lugar de nacimiento de la tele-democracia activa, del ‘pueblo de Internet’, y otras expresiones que dan cuenta del intensivo uso de las TIC para tratar de forma innovadora asuntos de interés comunitario (Berra, 2013).

En este contexto los medios de comunicación de masas han tenido un papel activo en la formación y mantenimiento de la identidad local vinculada a la comunicación digital. Ellos refuerzan periódicamente la relación de la comuna con la innovación en comunicación democrática (Turska, 2011). Los residentes están habituados a la presencia de reporteros y profesionales de la prensa que cubren las acciones de inte-

TABLA IV
USUARIOS DE REDES SOCIALES QUE PARTICIPAN
EN TEMÁTICAS DE INTERÉS LOCAL

Red	Frecuencia	%	Ejemplo de interacción
Twitter	101	89	Intercambio de tuits con representantes políticos y funcionarios públicos (alcalde, concejales, técnicos y policía municipal). Publicación de imágenes.
Facebook	10	9	Respuestas en estados de instituciones públicas (biblioteca, municipio y policía).
Instagram	1	1	Miembro de grupo privado.
Blog	1	1	Discusión en foro.

gración tecnológica a las que convoca la autoridad territorial (Forero, 2008).

La participación democrática con apoyo de las TIC

Los municipios españoles son cautelosos con la innovación en participación ciudadana, debido a que no cuentan con estrategias definidas que consideren recursos sistemáticos a mediano y largo plazo para incorporar tecnologías como Internet en el fomento de la comunicación política entre representantes y representados (Borge, 2005). Las acciones son reactivas, circunscritas a casos específicos, sin continuidad o mayor impacto. La incorporación de las TIC, especialmente de Internet, supone una mayor apertura a la participación, lo que no asegura a sus promotores victorias electorales, debido a que las personas que se informan, debaten, y organizan pueden convertirse en una fuerza opositora al *establishment* (Castells, 2009). Sin embargo, el contexto observado se caracteriza por el considerable respaldo ciudadano a los impulsores de la participación democrática a través de las TIC (Tabla V). Ellos influyeron en la toma de decisiones por parte del municipio desde las concejalías en la década del 90, aunque esta influencia se intensificó desde el año 2005 en adelante, cuando accedieron a los cargos de representación popular más importantes de la localidad.

El actual alcalde ha sido ratificado en su cargo en tres elecciones consecutivas, contando con el apoyo de la mayoría de

TABLA V
NIVELES DE OPINIÓN
CIUDADANA SOBRE LA
GESTIÓN DE LOS
REPRESENTANTES DEL
GOBIERNO LOCAL

Escala	Frecuencia	%
Favorable	93	69
Neutra	12	9
Desfavorable	29	22

los líderes territoriales, lo que agiliza la implementación de diversas iniciativas con respecto a su gestión y es, a su vez, identificado por las personas como el impulsor de la aplicación de nuevas tecnologías en temas relacionados con la ciudadanía. Además, posee más de 400.000 seguidores en Twitter, lo que llama la atención al considerar las dimensiones demográficas del pueblo. También figura como el primer regidor en utilizar un perfil en redes sociales vinculado a un cargo público español (Pérez, 2010) y es considerado internacionalmente como un político influyente en Internet (Power y Deb, 2015). El edil atribuye su popularidad al resultado de su acción innovadora en cuanto a la comunicación ciudadana en la cual se ha incorporado la variable tecnológica: “Efectivamente, ha sido un proyecto personal, mientras en otros municipios mi partido no ha salido bien posicionado, aquí hemos tenido fortaleza de votos en las últimas elecciones, esto es porque la gente confía en el sistema que implementamos, la tecnología de forma amigable...” (Cargo político A).

Los actos comunicativos en Jun, sobre temas ciudadanos de

interés local a través de Internet, se han estructurado de acuerdo con el ejercicio de tres prácticas recurrentes: el receso electrónico, el *e-voting* y la *e-administración*. El primero corresponde a una pausa en el desarrollo de los concejos municipales, durante la que se leen en pantallas de grandes dimensiones los mensajes que envían los vecinos a través de Twitter, para luego ser discutidos por los concejales en la sala. Todo el desarrollo del evento es transmitido en directo a través de *streaming* para ser presenciado por los ciudadanos desde cualquier dispositivo electrónico conectado a Internet. El segundo, el *e-voting* o votación electrónica, representa el uso tradicional de las TIC en las prácticas democráticas en esta localidad y consiste en elegir, con la utilización de Internet, una de las opciones disponibles (predefinidas por el consistorio) sobre determinado tema, entre varias que se someten a elección. Las experiencias referidas contemplan desde el color con el que se pintará un edificio público, decisiones de inversión, infraestructura, hasta ordenanzas de tránsito. Destacan, por su gran convocatoria, ejemplos de votación sobre la ubicación de juegos infantiles, accesos de vehículos motorizados por calles circundantes a recintos escolares, y decisiones sobre la gestión del dinero municipal para la celebración de festividades o el financiamiento de proyectos sociales para la contratación de personas desempleadas. Estas acciones suscitan una amplia participación de residentes del municipio, condi-

ción que se somete a una verificación de cuentas por parte de la corporación local. “El orden del día (tabla de asuntos a resolver), en cualquier lugar lo decide el alcalde, pero aquí no, la tabla la decide la gente, se hacen votaciones electrónicas para ver asuntos del día a día, se le pregunta la opinión a las personas, qué quieren, y el que quiere participa, aquí se conoce la opinión de las personas...” (Cargo político C). Las votaciones electrónicas son consideradas favorables por la mayoría de los entrevistados, quienes observan en estas prácticas de consulta un espacio para hacer valer sus preferencias. Los participantes atribuyen al *e-voting* y la interacción mediada por Internet en los concejos municipales, consecuencias positivas que motivan un mayor involucramiento y estimulan la percepción de cercanía entre ciudadanos y representantes; aspecto que coincide con los resultados obtenidos por Alvírez y Franco (2016) respecto a las interpretaciones realizadas por los usuarios de Twitter en la comunicación establecida por esta red social con líderes de organizaciones cívicas.

El tercero y último uso en torno al que se agrupan las prácticas comunicativas tradicionales a través de las TIC en democracia participativa, en esta localidad, tiene relación con la administración electrónica. La *e-administración* se ha convertido en una oferta de servicio público que se concreta a través de Internet. De esta forma, la obtención de citas médicas, pago de impuestos, solicitud de certificados, entre otros requerimientos burocráticos, se transforman en trámites que se realizan en red. Lo anterior se suma a la comunicación directa entre usuarios y personal técnico-administrativo de diversos departamentos del municipio, como por ejemplo, para solicitar la presencia de la policía, el servicio de aseo, reparación de alumbrado, entre otras tareas proporcionadas por el consistorio. Las prácticas descritas pueden ser de uso corriente en otros escenarios,

pero lo que destaca en el observado es la positiva valoración y heterogeneidad en el empleo de los servicios ofrecidos, ya que son utilizados por personas de todas las edades como en el caso de Mario, que con 76 años de edad expresa su satisfacción al utilizar Twitter: "...si tienes un problema, no sé, que no han limpiado tu calle, puedes mandar un tuit, o la farola está fundida, no sé, ¿que necesitas un coche policial porque pasa algo?, envías un tuit, a la hora que sea, y vienen, es muy rápido eh..." (Dirigente J). Se identifica en los participantes una relación directa entre la utilización de los servicios de *e-administración* con su experiencia como beneficiarios de proyectos de alfabetización digital puestos en funcionamiento por el municipio, los cuales han alcanzado una importante cobertura.

Los influenciadores como centro de la red

La incorporación de las TIC en la comunicación con la ciudadanía en esta democracia local ha significado para la autoridad resultados favorables vinculados a un mayor acercamiento, lo que es considerado importante para las personas y se traduce, de acuerdo con López (2001), en el aumento de la confianza en la institucionalidad pública. "La gente del ayuntamiento (municipio) son buenas personas, echaoras 'palante', tú las encuentras en Internet o en la calle y conversas con ellos, son pioneros en todo esto de las nuevas tecnologías, aquí los quieren mucho porque si los necesitas están ahí, contigo, atienden muy bien a todos..." (Dirigente H). El gobierno, mediante actividades integradoras de la red en el ejercicio de sus funciones, se ha convertido paulatinamente en lo que Salcudean y Muresan (2017), señalan como 'influenciador', concepto atribuido a personas que motivan y movilizan a sus seguidores a través de los medios sociales, recurriendo, a menudo, a recursos que incluyen la expresión de sentimientos en forma de opi-

niones, estados y tuit en perfiles de redes sociales, con el objetivo de influir en la conducta de sus seguidores, instando a la participación y el apoyo a propuestas que se someten a consideración popular a través de las TIC. En este contexto, los seguidores manifiestan que sus representantes políticos están más cerca de comprender sus necesidades como ciudadanos. Esto favorece la aprobación mayoritaria del gobierno local por parte de los que interactúan mediados por estas tecnologías (Tabla V). La administración dirige las interacciones desde un influenciador hacia la ciudadanía, actuando como nodo principal de la red de interacciones vía Internet; sin embargo, el escenario no posee otros influenciadores, y esto supone una debilidad del modelo TIC en democracia participativa en esta localidad. La existencia de un protagonista tan definido pone en peligro la continuidad de las interacciones, ya que las personas no se vinculan entre sí en la red sobre democracia participativa, sino que dirigen su actividad comunicativa hacia la autoridad central que se sitúa como eje en una distribución que Ugarte (2007) identifica como una red centralizada. El riesgo de establecer interacciones a través de Internet en una estructura que fija un punto central, es que al desaparecer este, los restantes nodos, representados por los ciudadanos que se comunican a través de las TIC con el poder, se disgregan rompiendo la estructura que existe alrededor del centro (Ugarte, 2007). Las ventajas atribuidas a la comunicación en participación utilizando innovación tecnológica en Jun, está fuertemente ligada a la presencia de la autoridad central que promueve y conduce el proceso, haciéndolo dependiente de su figura. Este riesgo fue descrito por Serrano *et al.* (2015) en un estudio longitudinal que dio cuenta de las complicaciones que representa para la continuidad de los proyectos con estrategias de comunicación digital el cambio en los escenarios políticos municipales.

La oposición off line

El grupo de líderes comunitarios informales señala que la tendencia del gobierno local, cuando se comunica utilizando las TIC, es al fomento de vínculos individuales con la ciudadanía en oposición a la organización de la misma. En este sentido, se critica un afán de control político, indicando que estos medios son instrumentalizados para fortalecer un sistema en el cual el gobierno es protagonista, reduciendo en forma deliberada los espacios de organización presencial para de esta forma debilitar lo que Castell (2005) denomina el 'modelo participativo', que debe servirse de los medios tecnológicos para desarrollarse y no situar a las TIC como un fin. "...él está anclado en un mundo virtual, hace votaciones electrónicas y uno no sabe quién, ni cómo están votando, yo no sé si manejan las votaciones, cuando se han reunido firmas para algo que necesitan los vecinos, resulta que después las listas desaparecen, se pierden..." (Líder M). Los patrones se repiten en los relatos obtenidos de los que interactúan en La Moncloa, lugar contiguo a la plaza del pueblo, donde se disponen bancos municipales en los que se dan cita por la tarde una decena de adultos mayores que dialogan sobre temas ciudadanos (razón por la que los residentes apodan al lugar con el nombre del palacio de gobierno ubicado en Madrid). Entre estos se reconoce una parte de las posiciones divergentes a la gestión del gobierno local: "...a ver, ¿cuáles son las ventajas de Internet aquí?, ¿Has visto gente de Jun que salga del paro (cesantía) porque sea el pueblo de Internet?, ¿alguna industria tecnológica que se instale en Jun?, ¡Pues no!, es mentira, aquí se ocupa el dinero para comprar ordenadores muy modernos y caros, pero eso ¿de qué le sirve a la gente?..." (Líder L). Las manifestaciones contrarias al uso de nuevas tecnologías en participación democrática, incluyen referencias a la disposición que obliga

a los funcionarios municipales a contar con una cuenta pública en Twitter para el ejercicio de sus funciones y la exigencia al alcalde de prácticas más 'reales' y no 'virtuales': "...mira, es que como te explico, yo hago una carta y la entrego exigiendo información de una inversión pública, varias veces me ha pasado, voy al tiempo a pedir respuesta y me dicen que me han respondido por correo electrónico, no respetan los mecanismos legales, tienen que responderme con una carta también..." (Líder O).

A pesar de las preferencias de la oposición por las interacciones directas, no mediadas por Internet, el análisis arroja que la gran mayoría de los participantes y encuestados, exceptuando el subgrupo de líderes informales que no ejercen posiciones de gobierno, son proclives a las propuestas de participación democrática a través de las TIC que emanan desde la autoridad (Tablas IV y V). Las personas atribuyen consecuencias positivas al uso de las TIC, como el aumento del involucramiento ciudadano en temáticas de interés comunal y confianza en sus representantes.

Calidad de la democracia participativa y las TIC

La vida diaria de los ciudadanos ha mejorado como resultado de la provisión de tareas administrativas y también la percepción relativa a la democracia local, pero ha mantenido una perspectiva utilitarista en el uso de las TIC (Cornago, 2005). Las prácticas se alejan de procesos de democracia directa y enfatizan el empoderamiento personal por sobre el comunitario (Cornago, 2005; Castells, 2005). En este sentido, no se observan indicadores importantes o proyecciones orientadas al fomento del asociacionismo para conducir procesos de gobernanza y organización de la ciudadanía (Tabla VI). Esta tendencia se identifica en las referencias de la autoridad a establecer vínculos individuales en oposición a procesos de debate y fomento

TABLA VI
PARTICIPACIÓN EN ORGANIZACIONES
CIUDADANAS DE LA LOCALIDAD

Tipo de participación	Frecuencia	%
No participa	108	81
Organizaciones vecinales	18	13
Otras civiles (culturales, adulto mayor, deportivas, juveniles)	7	5
Partidos políticos	1	1

de la organización para la participación en democracia. El subgrupo conformado por tres cargos públicos de elección popular y los dos funcionarios técnicos del municipio, no hicieron alusión al establecimiento de vínculos, a través de Internet, con personas que ejercieran actividades como representantes de organizaciones comunitarias. Tampoco se encontró prueba de interacción a través de la red entre autoridad y ciudadanía organizada. Por el contrario, destacaron referencias categorizadas como expresiones contrarias a procesos organizacionales: "...a mí me interesa que cada vecino participe, ahora si se quieren asociar los Juntosbike, que son los de las bicicletas, o los Mercedes Salinas, o los no sé qué, no sé cuánto, cuando ocurre eso, pues perfecto, pero a mí lo que me garantiza que está funcionando todo es que el proceso haga que participe cada vecino singularmente" (Cargo político A).

Las agrupaciones ciudadanas existentes registran poca actividad, la que se circunscribe a reuniones presenciales esporádicas con baja convocatoria, pero lo que resulta más curioso es que la mayor parte de ellas no ofrece información por la red relativa a sus actividades como agrupación, a excepción de dos que cuentan con perfiles en Facebook y presencia en blogs. La baja implicación de la ciudadanía organizada en la participación democrática a través de las TIC, contrasta con la participación individual, restándole calidad, pues la participación de la ciudadanía organizada es un requisito *sine qua non* para aspirar a mayor presencia en los procesos de toma de decisiones y lograr el

control ciudadano como un ideal (Arnstein 1969; Subirats, 2003; Colombo, 2007; Cerrillo, 2008).

El nivel de participación vinculado a visiones intermedias en que la ciudadanía accede a la información y es consultada (Arnstein, 1969), se asocia a grados de aceptación baja de la integración TIC en la democracia (Subirats, 2003). La autoridad se ha caracterizado por la implementación de mecanismos consumeristas en el que se mantiene a la ciudadanía utilizando servicios ofrecidos por la institucionalidad. Si bien las acciones descritas representan avances en la dinamización de los trámites burocráticos, no incluyen cambios estructurales para favorecer el debate y la participación amplia de las personas en temas comunes (Colombo, 2007), cuestión que, como se mencionó, es contraria a las inclinaciones de la autoridad. Con todo, es necesario destacar las experiencias vinculadas a cambios en el elitismo político como resultado de un mayor acceso a la información a través de Internet. Las mejoras introducidas son evaluadas positivamente por las personas, quienes se muestran favorables al acceso de datos en la página web del ayuntamiento y a las interacciones a través de las redes sociales, con tiempos de respuesta reducidos que agilizan los procesos comunicativos, teniendo como consecuencia además que los intercambios comunicacionales entre gobernantes y gobernados a través de las TIC sean fluidos.

Consideraciones Finales

Las descripciones realizadas son representaciones posteriores a un proceso intensivo de integración tecnológica para

comunicarse sobre materias de participación democrática en el escenario estudiado. Con ellas se intentó conocer el significado que atribuyen al fenómeno aquellos que lo vivencian, con la clara intención de perfilar las diversas posiciones que rodean la incorporación de las TIC en su cotidianidad. Es evidente que las experiencias ofrecidas pueden carecer de una aplicación amplia, hacia otros ámbitos sociopolíticos. No obstante, la forma interpretativa de acercarse al problema de estudio debe ser considerada como eje de toda investigación que incorpore como objetivo la observación de la participación ciudadana en contextos democráticos con características prototípicas como el estudiado; en consecuencia, no solo al planteamiento del problema, sino más bien de una metodología destinada a conocer un fenómeno en el cual las personas y sus experiencias fundamentan cualquier consideración.

La participación en la democracia en un escenario como Jun ha sido dirigida de forma implícita por el gobierno para resaltar el ejercicio del poder a través de la innovación tecnológica en comunicación. El desarrollo del fenómeno en este contexto, lo dotó de un potencial que yace instalado en forma de capacidad humana (habilidades) y tecnológica (acceso) para ascender niveles en participación democrática. Las TIC no representan por sí mismas tecnologías que fomenten la participación, ello ha sido dependiente de la orientación y de las motivaciones políticas provenientes de la autoridad. La conducción del proceso de incorporación de las TIC en democracia participativa se perfila como resultado de las prácticas de control que ejerce el gobierno local al omitir, en su atribuida calidad de promotor de la integración de las TIC en participación democrática, la utilización de las mismas como un medio para fomentar el debate abierto y la organización de la ciudadanía. Las personas, familiarizadas con los usos tradicionales creados en

torno a estas tecnologías en este contexto, mantienen una actitud pasiva y no cuestionan mayormente la utilización de las redes sociales vía Internet, como principal medio para interactuar sobre asuntos de participación democrática en un territorio pequeño donde la comunicación directa resultaría más natural. La debilidad crítica ante los procesos de democracia participativa con la utilización de las TIC en este escenario se produce alrededor del fomento de vínculos emocionales, que surgen y se mantienen con el apoyo de redes sociales a través de Internet, en las que se interactúa en diada ciudadano-autoridad, vinculando la figura del representante a los sentimientos de las personas. Esto es lo que caracteriza a las interacciones y las provee de expresiones emotivas que son referidas y significadas por los gobernantes como muestras de fortaleza en el ejercicio de su papel.

La noción de democracia participativa con la integración de las TIC para su fomento se mantiene dependiente de sus impulsores, los que consideran, a su vez, como un éxito a los niveles de participación alcanzados. Superar los estados observados es complejo, más aún, cuando la incipiente oposición política al gobierno local no prevé la valoración ciudadana positiva de las TIC como medio para comunicarse sobre temas comunales.

La descripción aportada, si bien procede de un contexto específico, tiene el potencial de ser utilizada como una contribución a la reflexión en torno a procesos de integración de las TIC, como Internet, en las dinámicas de democracia participativa en distintos niveles, partiendo de la base que el local es el contexto en donde las personas construyen su vida cotidiana.

AGRADECIMIENTOS

El autor agradece el apoyo del proyecto postdoctoral CONICYT-FONDECYT N° 3160008 y del Convenio de Desempeño de Desarrollo Estra-

tégico de las Humanidades, Ciencias Sociales y Artes en la Universidad de Tarapacá, UTA0901.

REFERENCIAS

- Alvidrez S, Franco O (2016) Powerful communication style on twitter: Effects on credibility and civic participation. *Comunicar* 47: 89-97.
- Arnstein S (1969) A Ladder of citizen participation. *J. Am. Plann.* 35. Doi: 10.1080/01944366908977225.
- Balardini S (2005) ¿Qué hay de nuevo viejo?: Una mirada sobre los cambios en la participación política juvenil. *Nueva Soc.* 200: 96-107. http://www.nuso.org/upload/articulos/3299_1.pdf
- Batlle A, Cerrillo A, Fabra P (2005) Nuevos retos para la política y el derecho en la sociedad de la información en sociedad del conocimiento. En Tubella I, Vilaseca J (Eds.). *Sociedad del Conocimiento*. UOC. Barcelona, España. pp. 69-87.
- Benegas J (2016) *España, más Allá de lo Conseguido*. Bubok. Madrid. 225 pp.
- Berra M (2013) De la ciudad digital a la ciudad incluyente: La construcción de un capital sociotécnico. *Sociológica* 28: 7-49.
- Borge R (2005) La participación electrónica, estado de la cuestión. *Derecho y Polit.* 1: 1-15.
- Bryman A.(2016) *Social Research Methods*. Oxford University Press. Oxford, RU. 784 pp.
- Castells M (2005) *La sociedad Red, la Era de la Información*. Alianza. Madrid, España. 656 pp.
- Castells, M (2009) *Comunicación y Poder*. Alianza. Madrid, España. 679 pp.
- Cegarra J, Córdoba J, Moreno J (2012) E-government and citizen's engagement with local affairs through e- websites: The case of Spanish municipalities. *Int. J. Inf. Manag.* 32: 469-478.
- Cerrillo A (2008) *E-Administración*. UOC. Barcelona, España. 152 pp.
- Colombo C (2007) *E-Participación*. UOC. Barcelona, España. 112 pp.
- Cornago N (2005) Democracia y nuevas tecnología, límites del enfoque tecnocrático para la comprensión de los problemas de la democracia representativa. *Mediática* 11: 23-34.
- Cunill, N (1991) Participación ciudadana, dilemas y perspectivas para la democratización de los estados latinoamericanos. *Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo*. Caracas, Venezuela. 262 pp.
- Fernández F (2009) La Brecha Digital: un estudio ad hoc de la situación en Granada. *Rev. Eiticenet*. www.ugr.es/~sevimeco/revistaeticenet/numero8/Articulos/Formato/articulo1.pdf
- Finkelievich S, Baumann P, Jara A (2001) *Nuevos Paradigmas de Participación Ciudadana a Través de las Tecnologías de Información y Comunicación*. 32 pp. <http://webiigg.sociales.uba.ar/iigg/textos/documentos/dt23.pdf>
- Font J, Navarro J, Cuesta M (2009) ¿Municipios Participativos? *Participación Política y Ciudadana en Ciudades Medias Españolas*. CIS. Madrid, España. 112 pp.
- Forero A (2008) *La Participación Teledemocrática y las Interacciones Colaborativas a Través de Internet en una Pequeña Población de España*. Tesis. Universidad de Barcelona. España. 404 pp.
- Flynn J (2004) Communicative power in Habermas's theory of democracy. *Eur. J. Polit. Theory* 3: 433-454.
- Freile B (2014) Participación ciudadana en el contexto de la evaluación de tecnologías sanitarias. *Rev. Méd, Chile* 142: 27-32.
- Garretón M (1999) *Democracia y Democratización*. UNAM. México. 36 pp.
- Glaser B, Strauss A (1967) *Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Aldine Transaction. Piscataway, NJ, EEUU. 271 pp.
- Guba E (1981) Criterios de credibilidad en la investigación naturalista. En Gimeo J, Pérez A (Eds.) *Enseñanza: su Teoría y Práctica*. Akal. Madrid, España. pp. 148-165.
- Hammersley M, Atkinson P (2009) *Etnografía. Métodos de Investigación*. Paidós. Barcelona, España. 346 pp.
- INE (2014) *Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Instituto Nacional de Estadística. Madrid, España.
- López E (2001) Comunicación, participación, ciudadanía y nuevas tecnologías. *Anu. Jurid. Rioja* 6: 287-306.
- Montero J, Gunther R, Torcal M (1998) Actitudes hacia la democracia en España: Legitimidad, descontento y desafección. *Reis* 89: 9-49.
- Obando C (2007) *Las tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), un Nuevo Escenario para el Desarrollo Local de las Comunidades*. Tesis. Universidad Ramón Llull. España. 513 pp.
- Pérez V (2010) *El Político en la Red Social*. Club Universitario. Alicante, España. 75 pp.
- Power W, Deb R (2015) *The Incredible Jun: A Town that Runs on Social Media*. MIT Media Lab. Cambridge, MA, EEUU. <https://medium.com/@socialmachines/the-incredible-jun-a-town-that-runs-on-social-media-49d3d0d4590#iijyjdnp>
- Prince A (2005) E-democracia y desarrollo, límites politológicos. En Finkelievich S, Artopoulos A (Eds.) *Desarrollo Local en la Sociedad de la Información: Municipios e Internet*. La Crujía. Buenos Aires, Argentina. 59-72 pp.
- Restrepo E (2016) *Etnografía: Alcances, Técnicas y Éticas*. Envión. Bogotá, Colombia. 103 pp.
- Ríos D (2008) *Democracia Electrónica*. Lid. Madrid, España. 182 pp.
- Rueda M (2012) La efectividad de la participación desde la experiencia de las instancias deliberativas locales en Bogotá. *Rev. Relac. Int. Estrat. Segur.* 7: 131-151.
- Sánchez J (2008) *La Democracia Electrónica y los Think Tanks*. UOC. Barcelona, España. 196 pp.
- Sánchez J (2015) La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. *Espac. Públ.* 18: 51-73.
- Salcudean M, Muresan, R (2017) The emotional impact of traditional and new media in social events. *Comunicar* 50: 109-118.
- Saunders C (2014) Anti-politics in Action? Measurement Dilemmas in the Study of Unconventional Political Participation. *Polit. Res. Quart.* 67: 574-588.
- Sen A (2006) *El Valor de la Democracia*. Intervención cultural. Barcelona, España. 119 pp.
- Serrano A, Armenta A, Castillo C, Rojas V (2015) Exploración de Nuevas Perspectivas en proyectos de inclusión digital en las comunidades rurales. *Inter ciencia* 40: 16-22.
- Sierra F (2007) Nuevas tecnologías de la información y participación ciudadana. *Redes com.* 4: 89-111.
- Subirats J (2003) Los Dilemas de una relación inevitable, innovación democrática y tecnologías de la información y de la comunicación. En Porras J, Araya R (Eds.) *E-democracia*. Universidad Bolivariana. Chile. pp. 237-263
- Taylor SJ, Bogdan R (1987) *Introducción a los Métodos Cualitativos de Investigación*. Paidós. Barcelona, España. 344 pp.
- Tojar C (2006) *Investigación Cualitativa, Comprender y Actuar*. La Muralla. Madrid, España. 392 pp.
- Turska A (2011) The (Dis) alienating function of the media. The role of mass media in building a civil society. *Psychol. Lang. Commun.* 15: 175-201.
- Ugarte D (2007) *El Poder de las Redes*. Grupo Cooperativo de Las Indias. <https://jardin.lasindias.com/el-poder-de-las-redes>
- Villasante T (1995) *Las Democracias Participativas*. HOAC. Madrid, España. 419 pp.