



**UNIVERSIDAD
ACADEMIA**
DE HUMANISMO CRISTIANO

FACULTAD DE
CIENCIAS SOCIALES

ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN

La utilización de las redes sociales en la gestión del Estado de Chile: El caso de Twitter

Alumnas: Constanza Biela C.

Eugenia Caro C.

Profesora guía: Lisette Rebolledo

TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGÍSTER EN GERENCIA PÚBLICA
PARA LÍDERES DE LA ALTA DIRECCIÓN DEL ESTADO.

SANTIAGO – CHILE

2017

Contenido

Introducción.	3
Capítulo I: Planteamiento del Problema.	9
1.1 Descripción de la situación y el problema.	9
1.2 Pregunta de Investigación.	12
1.3 Delimitación del problema.	13
Capítulo II: Justificación.	19
Capítulo III: Objetivos de la Investigación.	20
3.1 Objetivo General.	20
3.2 Objetivos Especificos.	20
Capitulo IV: Marco Teórico.	21
1.- Comunicación.	22
1.1 <i>Tecnologías de la información y la comunicación.</i>	23
1.2 <i>“Twitter” como herramienta de comunicación.</i>	24
1.3 <i>Comunicación entre el gobierno y los ciudadanos.</i>	27
2.- Transparencia	30
2.1 <i>Gobierno abierto.</i>	33
3.- Democracia	35
Cuadro N° 1: Conceptos centrales	36
Mapa Conceptual	39
Capítulo V: Marco metodológico	40
5.1 <i>Tipo de Investigación</i>	40
5.2 <i>Unidad de análisis y selección de casos</i>	41
	1

5.3 <i>Límites de la investigación</i>	42
5.4 <i>Instrumento metodológico usado</i>	43
5.5 <i>Universo de Estudio y Muestra.</i>	44
Capítulo VI: Desarrollo y análisis de la Información	46
6.1 Características relevantes al momento de implementación de “Twitter”	46
6.2 Utilización de “Twitter” respecto a la comunicación, transparencia y democracia.	49
6.2.1.- <i>Comunicación</i>	49
6.2.2.- <i>Transparencia</i>	60
6.2.3.- <i>Democracia</i>	64
Cuadro comparativo entre Ministerios según los objetivos investigativos del estudio	66
Proyecciones de la utilización de “Twitter”	70
Capítulo VIII: Conclusiones	72
Bibliografía	77
Anexos	83

Introducción.

A partir de esta última década en casi todo el mundo, las redes sociales se han incorporado a nuestra vida de manera rápida y casi sin darnos cuenta, se han constituido como un fenómeno social, político, económico y, por sobre todo tecnológico, modificando la forma en que nos relacionamos, en particular “Internet”, se ha vuelto masivo y, a su vez, ha alcanzado a millones de usuarios.

Los avances en esta materia se han acelerado gracias al acceso permanente a diversas tecnologías e internet, donde los flujos informativos se van ampliando periódicamente.

El carácter universal de internet actúa como elemento clave *“para construir una sociedad de la información integrada, informada y abierta.”* (Comisión Presidencial "Nuevas tecnologías de Información y Comunicación", 1999: 36), a su vez, refieren que, esta universalización ofrece la oportunidad de profundizar la democracia y la participación al facilitar, el acceso a un gran volumen de información, propiciando *“el ejercicio de los derechos fundamentales y mejora las condiciones de participación de los ciudadanos”*. (Comisión Presidencial "Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación", 1999: 36). O sea, que esta inserción tecnológica, no sólo influye en la forma de atención, sino que, permite el cumplimiento de un derecho fundamental como lo es el derecho a la información.

Siguiendo esta lógica, Guía Digital Beta, escribió sobre el contexto actual de las redes sociales en Chile, citando un estudio publicado por comScore¹ (2011), en el mes de junio de 2011, donde planea que 6,9 millones de chilenos visitaron un sitio de redes sociales.

¹Es una compañía de medición Cross-media que analiza de forma precisa el comportamiento de la audiencia y de las marcas en todas las plataformas.

En particular, la plataforma Facebook logró 6,7 millones de visitantes, alcanzando el 90,9% de todos los chilenos online.

En tanto, la plataforma Twitter alcanzó 1,2 millones de visitantes, alcanzando el tercer destino de red social más grande en el mercado nacional.

Haciendo referencia a la Agenda Gobierno Electrónico 2002 – 05, donde menciona los objetivos del Gobierno Electrónico de los cuales podemos decir que, los niveles de eficiencia fueron superiores en comparación a los que históricamente se tenía antecedentes, se logra visualizar una disminución de los costos de transacción y coordinación en la interacción entre los diferentes entes públicos, entre otros elementos que permiten adicionarle un valor público al trabajo, en función de la transparencia.

Este mismo documento menciona que la inclusión tecnológica debería activar el cambio desde una administración auto – centrada, a un enfoque centrado en las necesidades del ciudadano. Donde la incorporación de la calidad de los servicios pasa a ser un elemento principal del trabajo, es por lo anterior, que el objetivo superior de la Agenda de Gobierno Electrónico 2002 – 05, es reducir significativamente las barreras, ineficiencias e irracionalidad en la relación entre el sector privado y el ámbito público.

En el contexto de la administración pública, Criado J., Rojas, F., entre otros (2013) han identificado a las redes sociales como una herramienta que puede proporcionar un espacio de comunicación entre la ciudadanía y el gobierno, por su poder de difusión y masividad.

En efecto, la relación entre el aparato público e internet, comienza a tener un papel fundamental. El Gobierno de Chile ha promovido esta instancia,

incorporando diversos avances tecnológicos a su gestión, con el fin de iniciar y establecer un proceso de modernización en todo el aparataje Estatal.

Esta idea se menciona en el sitio web de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital (Ministerio Secretaría de la Presidencia), y se le denomina “Gobierno Electrónico”. A través de éste, el Estado de Chile intenta estandarizar todo lo que tenga que ver con documentos y servicios de información incorporándole lo tecnológico a las gestiones que realiza el servicio público.

Nuestro país se ha insertado de lleno en esta dinámica y por ello, el año 1999 se constituyó la comisión presidencial "Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación", quienes realizan una evaluación de la situación y dentro de sus conclusiones afirman que *“El sector público experimenta una informatización inorgánica y desordenada, lo que retrasa la construcción de una autopista gubernamental de información integrada a Internet, que facilite el acceso a la ciudadanía y las empresas.”* (Comisión Presidencial "Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación", 1999: 14), a simple vista, se podría visualizar una conclusión negativa de la evaluación realizada por esa comisión, pero también, como un impulso para trabajar de forma conjunta entre los servicios públicos, como se evidenciará más adelante.

La comisión presidencial concluye además que las *“transformaciones debido a la acelerada difusión de una revolución tecnológica global, cuyo impacto y extensión será quizás mayor al cambio histórico que en su momento implicó la divulgación de la imprenta y el libro.”* (Ídem), lo anterior, evidencia la magnitud del cambio que significó la incorporación tecnológica a la gestión de las instituciones públicas.

El informe de Desarrollo Humano en Chile, del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, (en adelante PNUD), (2006), refiere que el Estado de Chile ha sido pionero en introducir las Tecnologías de la Información y Comunicación (en adelante TICs) en sus procesos.

Donde la estrategia de “Gobierno Electrónico” busca simplificar y mejorar los servicios y *“crear canales tecnológicos que permitan aumentar la transparencia y participación ciudadana.”* (Ídem 167). Según lo planteado por el informe “las personas tienden a asociar fuertemente la utilización de internet con su relación con el Estado” (ídem), asimismo, plantea que la gente siente que las nuevas tecnologías actúan como un facilitador en la relación con las autoridades.

La inclusión de las TICs y sus características específicas como relaciones horizontales, multiplicidad de actores, funcionamiento descentralizado y no acotado geográficamente permiten traspasar el sistema de representación tradicional y avanzar hacia una democracia representativa con una fuerte participación ciudadana.

Un estudio de las Naciones Unidas sobre Gobierno Electrónico (2012), plantea y refuerza la idea que *“el gobierno electrónico trasciende de la prestación de servicios a un marco de crecimiento inteligente, inclusivo y sostenible...”* (pag.12), también plantea que “las nuevas tecnologías promueven el desarrollo para el pueblo y su participación.” (pag.45).

En base a lo anterior, han surgido diferentes interrogantes que van desde, ¿Cuáles son las características de la implementación de las TICs en el Estado de Chile?, ¿Cuáles han sido las principales repercusiones de esta implementación tecnológica? Y ¿Cómo ha sido la utilización de las TICs en la gestión del Estado?

Para dar respuesta a esas preguntas, este trabajo se inserta precisamente en la discusión sobre la manera en que las TICs permiten promover la transparencia reforzando la rendición de cuentas de los servicios públicos, haciendo posibles mejoras de calidad en estos últimos.

En concreto, se pretende analizar la utilización de una TIC en particular, es decir, la plataforma “Twitter” en el Estado de Chile.”

El principal objetivo de esta investigación es conocer si el Estado Chileno con la incorporación de nuevas tecnologías de la comunicación, y en particular con la utilización de “Twitter”, ha logrado contribuir en un avance hacia una sociedad de la información, comunicativa, más transparente y, por ende, más democrática.

Este estudio adquiere relevancia, debido a la poca literatura existente en relación a “Twitter” y su implementación en la gestión del Estado.

Puede contribuir con su análisis y sugerencias, a aquellos servicios públicos que hoy no han logrado levantar esta plataforma tecnológica y efectivamente democratizar la comunicación entre la ciudadanía y los servicios públicos.

Esta tesis se compone principalmente de las siguientes secciones. En primer lugar, se encuentra el planteamiento del problema, donde se exponen una serie de antecedentes que permiten contextualizar los esfuerzos del Estado de Chile por incorporar las TICs a su gestión.

En segundo lugar, se detallan conceptos con base en diversos autores aterrizándolos a la realidad del país, para continuar con la especificación de las preguntas que guiaron esta investigación, terminando ese capítulo con los objetivos, que nos permitirán responder las interrogantes planteadas.

Siguiendo esta lógica, continuamos con los conceptos centrales de esta tesis, encontrando comunicación, transparencia y democracia como elementos centrales y explicativos de la relación que existe con una red social como lo es “Twitter”.

Asimismo, seguimos con el marco metodológico, el cual presenta el tipo de investigación, los límites de esta investigación, el instrumento utilizado para recopilar la información y, finalmente donde y a quienes se investigó.

Luego de la recopilación de los datos, viene el análisis de esta información que se utilizará para poder responder las principales interrogantes de este estudio. Para finalmente realizar las conclusiones.

Capítulo I: Planteamiento del Problema.

En la presente sección abordamos los aspectos centrales, específicamente la descripción de la situación a investigar. Presentamos interrogantes que encuadran y guían este escrito. Terminando con las delimitaciones a las cuales se vio enfrentado el presente estudio, además, se exponen los principales estudios e investigaciones que se han realizado sobre la temática.

1.1 Descripción de la situación y el problema.

El concepto central de este trabajo son las tecnologías de la información y comunicación, y la relación con instituciones que pertenecen al Estado considerando la comunicación con los ciudadanos.

La incorporación de TICs a la gestión pública en Chile se remonta a la década de los noventa. En 1994 se crea el Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública, que tiene como misión coordinar los distintos Ministerios y proponer la modernización de la gestión articulando planes de acción orientados a ese fin.

Durante el período de gobierno del presidente Eduardo Frei Ruiz-Tagle (1996–2000), se planteó como objetivo fundamental del proceso de la Gestión Pública la renovación y la recuperación de las instituciones públicas, para así prestar servicios a los ciudadanos según estándares de calidad (Frei Ruiz-Tagle, 1996: 65). Este proceso ha sido impulsado a través del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública.

El año 1997 se publica un documento que contiene las líneas de acción para alcanzar los objetivos, propone distintos caminos a seguir. Esto se acompaña de un sistema de gestión estratégica basado en seis módulos de

aplicación: desarrollo y planificación estratégica, escrutinio interno, desarrollo de proyectos de modernización, diseño e implementación de un sistema de control de gestión y establecimiento de convenios de desempeño.

Un aspecto fundamental en este proceso de modernización del Estado lo constituye precisamente la incorporación de las TICs. Esta comienza con la creación de la Unidad de la Información del Sector Público, unidad que queda integrada por el Ministerio del Interior, Hacienda y Secretaría General de la Presidencia. Estas reparticiones elaboran en 1997 el Plan Estratégico de Modernización de la Gestión Pública, que sistematiza e integra las líneas de acción del periodo 1997-2000.

El año 2000 se crea el PRYME, Proyecto de Reforma y Modernización del Estado que, es una división del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, orientado a la modernización y a la incorporación de tecnologías de la información para el mejoramiento de la Gestión Pública.

Este proyecto posee elementos y principios, que podemos visualizar en el documento *“Informe final de evaluación, Programa de reforma y administración del Estado”* del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (2007), que precisamente apunta a la transparencia, eficiencia, la equidad y la participación como bases de un Estado democrático introduciendo la utilización de las TICs. Incorpora además tres dimensiones: calidad de servicios a los usuarios, recursos humanos (RRHH), y perfeccionamiento de los instrumentos de gestión.

En este contexto, el instructivo Presidencial sobre Gobierno Electrónico del 11 de mayo de 2001, instruye al conjunto del aparato estatal sobre la necesidad del desarrollo del Gobierno Electrónico, entendiendo que el uso de las TICs en la administración pública tiene como objetivo mejorar los

servicios que se entrega a los ciudadanos y aumentar la eficacia de la gestión pública e incrementar la transparencia y participación de los ciudadanos.

Según la Subsecretaría General de Gobierno (2001) la incorporación de las TICs en las administraciones públicas ha introducido un cambio y supone nuevas posibilidades de comunicación entre el Estado y la sociedad. Esta incorporación de las TICs, ayudan/mejoran los canales de comunicación, información y participación haciéndolos inmediatos, sencillos y efectivos al momento de su utilización.

La incorporación de nuevas tecnologías también ha generado nuevos conceptos como democracia participativa que, permite la comunicación de un gran número de ciudadanos sin límites de tiempo y espacio.

Haciendo referencia a la Agenda Digital 2020, podemos mencionar que la inclusión tecnológica ha contribuido a la transparencia de las gestiones institucionales, lo cual, obliga a que el sistema estatal sea más cercano a los ciudadanos y que la información entregada sea pertinente.

La Ley N° 20.285 de fecha de su última modificación enero 2016, sobre acceso a Información Pública. Hace referencia a dos tipos de transparencia, una pasiva donde el estado se obliga a entregar información actualizada, y lograr una participación activa donde el ciudadano juega un rol relevante al solicitar información y exigir la entrega de la misma.

Los procesos de modernización del Estado, por un lado, y el incremento de la transparencia, por el otro, han generado un incremento de los sitios web para mantener a las personas informadas.

Uno de ellos es el de la Unidad de Modernización y Gobierno Digital, que pertenece al Ministerio Secretaría General de la Presidencia, en el cual se informan las actividades o noticias relacionadas con el gobierno digital, asimismo, muestra los pilares de trabajo en esta materia, encontrándose entre ellos la “implementación de herramientas TICs habilitantes. Mayor coordinación entre las instituciones del Estado, Simplificación y Digitalización de trámites, Estándares y Normativas de Gobierno Digital” (Ministerio Secretaría General de la Presidencia), entre los elementos más destacados.

Estos elementos abarcan los lineamientos y los objetivos que apunta el gobierno electrónico, siendo la calidad del servicio, eficiencia, transparencia, participación, etc., como un fin superior para los sujetos de atención.

A pesar de todo lo anterior, se desconoce el real impacto de la implementación y posterior uso de las redes en la gestión del Estado de Chile, que es lo que intentaremos dilucidar en las conclusiones de este estudio.

1.2 Pregunta de Investigación.

Para poder avanzar en llenar este vacío teórico, es que planteamos la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles han sido las características y repercusiones respecto al proceso de implementación de TICs, en particular la plataforma “Twitter” como herramienta para la gestión entre el ciudadano y los distintos Ministerios del Estado de Chile en el año 2017?

1.3 Delimitación del problema.

En la actualidad existen variados estudios que analizan el proceso de incorporación de las tecnologías de la información en ámbitos gubernamentales y su relación con la ciudadanía. Uno de estos apunta a investigar la participación ciudadana en el ámbito público por medio del uso de las TICs. El estudio realizado por Concha y Naser (2012) plantea una aproximación a los elementos que componen el Gobierno Electrónico y su importancia en el adecuado manejo de la información dentro de la administración pública.

Los autores visualizan las estrategias digitales como factor relevante en lograr la modernización del Estado siendo este más eficaz y eficiente para entregar servicios rápidos y transparentes a los ciudadanos. Plantean que uno de los objetivos primordiales es acercar el Estado a los ciudadanos, incentivando la participación ciudadana. Proponiendo que la participación no sólo sea visto como *“mecanismos variados de extensión de consultas y toma de decisiones”* (Concha & Naser, 2012: 8), si no, una perspectiva más ambiciosa, extendiendo la participación ciudadana directa a la toma de decisiones en materias específicas sobre la base de consultas en línea. Y, por último, plantean que la utilización de los TICs ha presentado consecuencias e impactos en las áreas de atención a los ciudadanos, ya que, permite que los usuarios puedan recibir atención sin restricción geográfica ni horaria de forma oportuna, simple y a través de un contacto único con el Estado.

Los autores plantean como un beneficio potencial el acceso y disponibilidad de información relevante sobre finanzas y recursos humanos. Ellos afirman que ello *“tiene el potencial de transformar radicalmente las relaciones entre*

el aparato administrativo del gobierno, los ciudadanos y sus representantes políticos.” (Ídem: 20).

Respecto a los efectos positivos de la incorporación de los TICs, según el informe elaborado por Edwin Lau (2005), el uso de las TICs en las administraciones públicas tiene efectos positivos en relación con la satisfacción de las necesidades de los usuarios.

También estas nuevas tecnologías provocan efectos que debemos abordar, autores como Serrano, A (2003), Rodríguez, A. (2006), y otros plantean el concepto de “brecha digital”. Esto se refiere a una división entre los que pueden tener acceso a internet y los que no, y también a las diferencias entre países y también, al interior de un mismo país. En la brecha digital influyen factores como la edad, acceso, alfabetización digital, hoy el “45% de los usuarios son menores de 25 años. Lo que equivale a más de 1.000 millones” (ídem: 135) de usuarios que aún quedan fuera de estas posibilidades. Muchos países en desarrollo han logrado un salto evolutivo incorporando tecnología móvil para reducir la brecha digital.

Asimismo, debemos tener claridad de lo que realmente desea el usuario, cuáles son sus demandas y sus necesidades. Como indica Lau (2005), las necesidades son subjetivas y están en continua evolución. En este sentido, si bien la demanda es concreta y medible, esta *“tiende a reflejar la perspectiva del proveedor del servicio, orientados a patrones de consumo”*. (Lau, 2005:34).

Otro enfoque se centra en los efectos políticos de las TICs. González y Petersen (2010), plantean que el activismo político siempre ha estado presente en la historia de la humanidad, y que con la llegada de internet donde la distancia ya no es un problema, este concepto cobra relevancia y una nueva significación.

Las personas integradas a la red tienen la “*libertad absoluta de expresarse y comunicarse con millones de personas, en diversos lugares y sin ningún tipo de censura*” (pag.104). Debido a la necesidad que surge de expresión vía Web, es que nacen los “Blogs”, donde los usuarios publican pensamientos, opiniones y eventos. Estos autores plantean que las redes sociales con su gran poder de difusión y comunicación se han visualizado en el ámbito político como una herramienta para enfrentar futuras elecciones.

Un ejemplo de aquello fue el caso de Barak Obama, presidente de EEUU entre 2008 y 2015, que durante su campaña representando al partido demócrata, hace uso de Twitter como una forma de llegar al futuro votante.

Según lo expuesto por los autores, el ciudadano ha “*encontrado en Twitter una forma de expresar sus ideas, y quejas tanto a la comunidad en general, como sectores más identificados.*” (González, V., Petersen, M. 2010:104). En este contexto, el sujeto se puede sentir – por lo menos un momento – parte de un colectivo.

En cuanto a la relación entre los conceptos de política y Twitter, Zamora (2012), plantea que hasta hace poco la comunicación estratégica, en general se caracterizaba por una fuerte mediatización de una estrategia política, que era orientada a los medios tradicionales, considerados, así como moldeadores de la opinión pública. Plantea a su vez que, con la llegada de internet, Twitter está siendo considerado “*como un medio comunitario que funciona en red a partir del contenido generado por los usuarios (UGC) a través de las experiencias online.*” (pag.1).

Asimismo, plantean que esta nueva esfera pública incluye una diversidad de actores y medios para interactuar, que apuntan a una mejora de la democracia, participación y transparencia, colapsando las jerarquías

sociales, y, por ende, permitiendo relaciones más simétricas donde los usuarios de las redes sociales producen conversaciones, responden y reproducen estos mensajes, y crean otros nuevos.

Otro tema relevante es, el gobierno electrónico. Un estudio de las Naciones Unidas (2012) sobre el gobierno electrónico, concluye que muchos países han puesto en marcha iniciativas con la idea de mejorar la eficiencia del sector público y simplificar los sistemas de gobernanza a favor del desarrollo sostenible. Indica que es necesario que los gobiernos se replanteen nuevos aspectos que hagan *“hincapié en los vínculos institucionales entre las estructuras gubernamentales de diferentes niveles, con el objetivo de crear sinergias para un desarrollo sostenible inclusivo”* (Naciones Unidas 2012: 11).

Los países que están a la vanguardia, plantean que el gobierno electrónico trasciende a la prestación de servicios, y se hace necesario que se considere al ciudadano como un *“cliente activo de los servicios públicos”* (Naciones Unidas 2012: 28).

Este estudio también concluye que, dentro de los portales institucionales se pueden observar dos tipos.

Algunos países han avanzado en la idea de un portal nacional integrado, otros han optado por tener portales múltiples con servicios funcionales, los que dificultan –en cierta medida– los procesos de búsqueda de información.

Al evaluar la participación en los medios electrónicos, se plantea que la función del gobierno es, ser facilitador proactivo, orientado a fomentar la aceptación del usuario y atender sus necesidades e inquietudes, asimismo, los ciudadanos se transforman en actores eficaces, con necesidades cada vez más claras y más empoderados de sus derechos.

Por otro lado, podemos mencionar que el informe elaborado por la OCDE en el marco de su “Proyecto de E-Gobierno” (OCDE 2013), que versó sobre el uso en específico de Twitter por parte de los gobiernos miembros de la organización.

El estudio destaca la cuenta de Twitter del Gobierno de Chile (@gobiernodechile) -operada por la Unidad de Modernización y Gobierno Digital del Gobierno de Chile - como la segunda más popular entre los países miembros. Pero también, advierte que la popularidad no es necesariamente señal de participación.

De hecho, Ibieta (2013) afirma que *“los gobiernos tienden a usar Twitter y otras plataformas de medios sociales, como canales para una comunicación unidireccional”* (Ibieta, 2013). Es decir, el uso que le están dando no responde a la naturaleza propia de estos medios y cómo los ciudadanos se desenvuelven en ellos, utilizándolas en ocasiones, sólo para entregar información pertinente a una institución y sobre un hecho determinado previamente.

En resumen, las distintas investigaciones que se han realizado, abordan los elementos que componen los gobiernos electrónicos, los componentes de las tecnologías de la información y comunicación, también se le puede conferir un enfoque político a estas tecnologías. Existen estudios además que abordan la realidad en la que se desenvuelve una plataforma como “Twitter”. Pero hasta el momento, no se ha encontrado investigaciones que traten sobre la relación que pueda tener esta plataforma con un servicio público determinado.

No podemos confundirnos al pensar que con el acceso a internet de forma masiva hemos solucionado el problema de la participación ciudadana:

queda mucho por investigar y poner en práctica, pero por sobre todo tomar en consideración la opinión de los sujetos.

Es por lo anterior que, esta investigación abordará la utilización que le confieren algunos servicios públicos, en este caso en particular nos referimos a algunos Ministerios y la utilización de la plataforma “Twitter”, asimismo, sus principales características y porque no, cuáles podrían ser las principales proyecciones que manifiestan los encargados de esta plataforma en los Ministerios.

Capítulo II: Justificación.

Según la revisión bibliográfica realizada, existe mucha investigación sobre lo que significan gobierno electrónico, redes sociales y comunicación.

Se menciona a las redes sociales como una herramienta para alcanzar una democracia participativa y transparente, una gestión pública eficiente y eficaz, con una ciudadanía que crea opinión, activa y empoderada.

Igualmente, se resalta la importancia de las redes sociales como plataforma de comunicación entre ciudadanos y el Estado, por ejemplo, en el caso de los sistemas educativos y de salud.

Estas investigaciones nos presentan un mundo que cambia y adopta rápidamente los avances tecnológicos y un Gobierno que intenta estar a la altura de las necesidades ciudadanas, integrando esas tecnologías a la gestión pública

No obstante, junto con reconocer estos avances, persisten áreas que no han sido estudiadas, siendo una de ellas, la apertura de canales de comunicación con la ciudadanía, los servicios públicos están también incorporando esa información a sus procesos. Es decir, de qué manera los servicios públicos utilizan la información de las redes sociales para retroalimentarse y transformar su gestión, o, en otras palabras, qué tipo de respuesta da el servicio público a las demandas expresadas en las redes sociales.

Capítulo III: Objetivos de la Investigación.

3.1 Objetivo General.

Analizar las características y repercusiones de la plataforma “Twitter” como herramienta de gestión entre el ciudadano y los distintos Ministerios del Estado de Chile.

3.2 Objetivos Específicos.

1. Describir las características relevantes de los Ministerios, en el proceso de implementación de “Twitter” y su utilización en relación a la transparencia, democracia y comunicación.
2. Comparar las características y repercusiones más relevantes entre Ministerios, en el proceso respecto de la utilización de “Twitter.
3. Determinar a partir de los resultados obtenidos, recomendaciones sobre el uso de “Twitter” desde la mirada de la Gerencia Pública.

Capítulo IV: Marco Teórico.

El presente marco teórico busca entregar una base conceptual para comprender los distintos elementos que compone el fenómeno de las tecnologías de la información y comunicación, particularmente sobre la plataforma de “Twitter” y su incidencia en diferentes Ministerios del Estado de Chile.

Esta sección aborda tres temáticas centrales, el primero es la comunicación, que, a su vez, se subdivide en “tecnologías de la información y comunicación,” “Twitter” como herramienta de comunicación”, y, por último, “comunicación entre el gobierno y los ciudadanos”.

El segundo concepto que se describe es la transparencia, y como este elemento se puede relacionar con el tema central del estudio, que se relaciona con las redes sociales específicamente con la plataforma de “Twitter”.

El tercer concepto se refiere a democracia y como esta conceptualización puede englobar las temáticas de comunicación direccionada a las TICs y transparencia.

1.- Comunicación.

Un concepto que se ha mencionado en reiteradas ocasiones en este estudio y ha estado presente durante el desarrollo de la civilización es el de la Comunicación.

Para efectos de este estudio, consideraremos una significación presentada por Osgood quien plantea que *“En el sentido más general, tenemos comunicación cuando quiera que un sistema, una fuente, influencie a otra, al destinatario, por manipulación de señales alternativas que pueden ser transferidas por el canal que los conecta.”* (Osgood, 1961, p.48). Entonces la comunicación se dará en la medida que se cumpla el objetivo del emisor del mensaje.

Cabe mencionar que existen varios autores que describen la comunicación como un proceso lineal. Un ejemplo de aquello son Shannon y Weaver (1949), para quienes *“El problema, consiste en reproducir en un punto, un mensaje seleccionado en otro punto. Frecuentemente el mensaje tiene significado; está relacionado con algún otro sistema con ciertas entidades físicas o conceptuales”* (Shannon & Weaver, 1949; 31). En este caso el mensaje es emitido por un punto y llega al receptor, pero no toma en consideración los factores que puede influir el mensaje como por ejemplo el entorno.

Otros autores, como Bateson y Ruesch crearon el Modelo Funcional donde *“El concepto de comunicación incluye todos aquellos procesos por los cuales la gente se influye mutuamente”* (Bateson & Ruesch, 1965: 13) lo cual, a diferencia de la concepción anterior, este modelo considera posibles influencias externas que alterarían el mensaje

Siguiendo esta línea descriptiva, se hace necesario mencionar a H. Mendo & Garay (2005), que en cierta medida refiere que la comunicación es una interacción social, que puede o no poseer una intencionalidad persuasiva.

1.1 Tecnologías de la información y la comunicación.

Las tecnologías en general están siendo parte cada vez más de nuestras vidas, lo que se visualiza en todos los ámbitos que rodean al ser humano. Este elemento ha permitido influenciar variados aspectos, como lo es la comunicación; ha legitimado universalizar la información, debido a que los constantes avances tecnológicos han propiciado la generación de diversas plataformas que contribuyen a una comunicación fluida entre dos o más sujetos.

Algunos autores como Koontz y Weihrich (1998), Gaynor (1999), Valdés (2000), entre otros, concuerdan que las tecnologías apuntan al desarrollo y generación de nuevos conocimientos, influenciando en los diversos procesos, y adecuando las herramientas a las necesidades de las personas y las organizaciones.

Ahora, es necesario destacar la perspectiva que aborda Cuesta, S. (1998), donde refiere que es necesario considerar los posibles efectos o consecuencias que se pueden producir en lo político, económico, social, cultural, etc., y en los diferentes niveles, ya sea local, nacional e internacional a raíz de los avances tecnológicos que se implementan en las instituciones.

Siguiendo esta línea, se ha transformado en parte fundamental en las organizaciones al permitir que la comunicación sea fluida haciendo referencia a Mujica, M. (2000) quien menciona que, el avance tecnológico les

confiere a las organizaciones una perspectiva diferente a la que se tenía antes de la inclusión tecnológica, aspectos como acceso al conocimiento, interactividad, rapidez, independencia, comunicación, desarrollo, entre otros. Comienzan a formar parte fundamental y cotidiana de la organización.

Dado lo anterior es que, la plataforma de “Twitter” comienza a jugar un papel fundamental para el fomento de la comunicación entre los ciudadanos y, en este caso, los servicios públicos.

1.2 “Twitter” como herramienta de comunicación.

Una de las preguntas que puede surgir a medida que avanza esta investigación, es ¿Qué es “Twitter”? o ¿Cuáles son sus principales elementos?, al respecto podemos mencionar que es considerada una red social, siendo creada en el año 2006, pero es a partir del año 2007 donde alcanza mayor auge, tanto en Estados Unidos como en el mundo.

Twitter es una aplicación web, que permite a sus usuarios estar en contacto en tiempo real con personas y/o instituciones tanto privadas como de gobierno, permite elegir con quien te relacionas. Las relaciones se desarrollan a través de mensajes breves de texto, que no deben superar los 140 caracteres, llamados “tweets”.

Comparado con otras redes sociales las relaciones son asimétricas se diferencian dos listas en las cuentas individuales de las personas que sigues y de las personas que te siguen a ti. (Fundación Wikipedia, 2017)

Algunos datos relevantes de esta empresa es que posee 328 millones de usuarios activos mensuales, existen más de 35 oficinas en todo el mundo y el 79% de las cuentas que existen, se encuentran fuera de EE.UU. (Twitter Inc., 2017)

Las redes sociales se han convertido “*en centros de gran alcance de comunidades interconectadas*” (Yáñez y Villatoro; 2005: 18). No sólo son personas las que se comunican e interactúan socialmente en una plataforma tecnológica, sino también, encontramos personajes públicos de la música, del deporte, actores políticos. Los gobiernos y empresas ven la finalidad de generar un nexo con la ciudadanía.

Según lo que plantean Yáñez y Villatoro (2005), América Latina y el Caribe deben recorrer un largo camino para ser partícipes de la emergente Sociedad de la Información del mundo desarrollado. La modernización del Estado y la inclusión de las TICs han impactado los procesos de comunicación en el sector gubernamental. Donde se busca fortalecer la idea de una nueva “*governabilidad electrónica*” que promueva la interacción electrónica: “*entre el gobierno y los actores de la sociedad civil, (instituciones, individuos y empresas) con el objeto de ampliar y profundizar los espacios de la democracia, la participación y promover la transparencia y mejora de los procesos de la gestión gubernamental.*” (Yáñez y Villatoro; 2005: 11).

Sin dejar de lado la constante comunicación que tiene que existir a lo largo de la gestión gubernamental, y como refiere el autor, para ampliar y profundizar elementos como democracia y transparencia, conceptos que son fundamentales para la gestión estatal.

La inclusión tecnológica a los procesos de gobernabilidad ha logrado destacar en cierta medida distintos tipos de valores que se asocian a la libertad, eficiencia, comunicación global, entre otros. Al respecto el PNUD en el año 2006, refiere sobre la libertad y menciona que “*se asocia con la posibilidad de elegir, que se materializa en dos formas principales: poder elegir dónde y cuándo efectuar las distintas tareas cotidianas, y elegir a qué contenidos e información exponerse...*” (PNUD, 2006:41). En este contexto, la

libertad, siendo parte de los derechos fundamentales de los seres humanos, no sólo considera la postura de la ciudadanía como único actor social, sino que también, se puede inferir que se relaciona con la visión desde el gobierno o aparataje estatal.

Siguiendo esta lógica, Bobbio, N. (1989), se refiere al principio de publicidad de las acciones que realiza el Estado. Este principio se contrapone con la doctrina del secreto específicamente aplicada en los regímenes monárquicos o despóticos. Al respecto refiere “*es esencial para la democracia el ejercicio de los diversos derechos de la libertad, que permiten la formación de la opinión pública, y de esta manera aseguran que las acciones de los gobiernos se sustraigan del secreto*” (Bobbio, 1989:37), dejando el trabajo y gestiones del Estado al escrutinio público.

El Estado tiene que, en cierta medida, proteger y promocionar los derechos humanos, donde la libertad forma parte fundamental de aquello, esta figura no se vería reflejada en la práctica si no se efectuara de manera correcta en la relación entre el gobierno y la ciudadanía, donde el factor tiempo influye de manera directa en la satisfacción de las necesidades, y sobre-todo en la actualidad, que nos encontramos en una sociedad inmediatista donde todo lo queremos en el aquí y el ahora.

Es por lo anterior que, el concepto de eficiencia entra a la relación conceptual, al respecto se menciona que “*se valora fuertemente la capacidad de efectuar tareas en forma rápida (...). En este marco, las NTIC desempeñan un papel central al acelerar la realización de diversas actividades, tanto por la posibilidad de hacer varias cosas a la vez*” (ibid.:42). La tecnología ha permitido que este elemento sea incorporado a la gestión dentro de instituciones públicas, lo que ha generado en cierta medida una mejora en la calidad de los servicios entregados.

Finalmente, referente a la comunicación el informe señala:

“las nuevas tecnologías de la información y comunicación (NTIC) se proponen como una herramienta que permite hacer frente a este contexto social, porque entregan la posibilidad de superar las barreras espaciales y temporales, de manera que las personas se conecten con todas las zonas del mundo, en cualquier momento y con gran rapidez”
(idem)

La sociedad evoluciona constantemente en todo sentido, y la comunicación tiene que ir a la par con los nuevos tiempos tecnológicos, donde la incorporación de las diferentes características permite una comunicación efectiva entre los sujetos pertenecientes a un territorio.

El concepto de gobierno electrónico ha influido de manera directa en la relación y comunicación existente entre la ciudadanía y el Estado, donde la participación ciudadana se hace cada vez más necesaria para la gestión del gobierno, y para que éste adquiriera cada vez más credibilidad, estando visible y cerca de los sujetos que tienen acceso a internet y utilizan las redes sociales como método de comunicación e información.

1.3 Comunicación entre el gobierno y los ciudadanos.

La Secretaría General de la Republica en su página web plantea que, la participación *“ciudadana fortalece la democracia y permite que los resultados de las políticas estatales sean más efectivos y cercanos”* (Ministerio Secretaría General de Gobierno, participación ciudadana (2015).

La política para la Participación Ciudadana en el Marco de la Corresponsabilidad asume que se deben fortalecer los espacios de

“comunicación entre gobierno y la ciudadanía, aumentando la transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas.” La Ley 20.500 señala en su artículo 69 que *“El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones.”* Y en el artículo 71 señala *“que cada órgano de la Administración del Estado deberá poner en conocimiento público información relevante acerca de sus políticas, planes, acciones y presupuestos, asegurando que ésta sea oportuna, completa y ampliamente accesible.”* (Ministerio Secretaría general de Gobierno, 2011)

Según el informe del PNUD (2006), en relación a las TICs se debe considerar que *“las tecnologías no son objetos aislados, sino que existen dentro de un complejo de relaciones personales, sociales institucionales”* (pag.60). Es por ello, que las tecnologías *“no son neutrales respecto de su desarrollo sociopolítico.”* (PNUD 2006:60). Por ende, el desarrollo desde una mirada de utilidad pública, debe ser evaluado en sus efectos sociales en particular para ponerlas al servicio del Desarrollo Humano. Estas tecnologías han permitido que los *“vínculos sociales fundados en la comunicación deben entenderse cada vez más como redes flexibles y cambiantes”* (PNUD 2006: 63). Asimismo, se produce una convergencia comunicativa de usuarios y máquinas a través de las redes, donde el informe refiere que, estas tecnologías *“pierden su carácter de objetos específicos situados en un espacio particular y se transforman más bien en un ambiente que incluye todo dentro de sí”*. (Ídem)

Es necesario mencionar que, la comunicación es inherente en la formación de vínculos, pero si le agregamos tecnología, resulta una simbiosis que beneficia el traspaso de la información y el proceso comunicativo entre la ciudadanía. Para Castelló, A. (2012)

“La consolidación de las redes sociales como modelo de comunicación masiva ha hecho que plataformas como Facebook o Twitter, en las que la viralidad y el efecto boca-oreja pueden llevar a la compañía de manera instantánea tanto al éxito como al fracaso, se convierten en canales imprescindibles.” (Castelló, A. 2012:2)

Entonces, según la autora podemos inferir que, se considera a “Twitter” como una plataforma interactiva, que permite a los usuarios emitir juicios sobre el acontecer cotidiano en diversas temáticas y al instante.

Hemos mencionado a lo largo de este estudio, lo que es la inclusión tecnológica a las instituciones gubernamentales, pero no lo hemos definido de forma concreta, al respecto y para efectos de este estudio ocuparemos la definición de Holmes (2001:13), donde plantea que;

“El Gobierno Electrónico es el uso de la TI (tecnología de la información), en particular Internet, para entregar servicios públicos de una manera mucho más conveniente, orientada al ciudadano, barata y de una forma diferente, que posibilita la formación de un mejor gobierno. Incluye aspectos como la relación entre ciudadanos y agencias del gobierno, como también con empresarios y otras agencias públicas. También incorpora los procesos de negocios internos y los empleados del gobierno” (Holmes; 2001:13)

La definición del autor, destaca el uso de internet como un medio para alcanzar un fin superior, que es la entrega de un servicio orientado al sujeto que tiene alguna demanda o necesidad, sin dejar de lado el bajo costo que este tiene. Todo el proceso relacional que ocurre entre los ciudadanos y los servicios públicos permiten a estos últimos, formar un mejor gobierno en aspectos de transparencia de procesos, entrega de información, entre otros.

Al ser incluida la tecnología a los servicios públicos, obliga en cierta medida al gobierno, a normar y generar políticas públicas para regular no sólo la forma en que se podría utilizar los medios tecnológicos, sino que también, bajo qué circunstancias utilizarla (Ministerio Secretaría General de la Presidencia, Gobierno de Chile).

Haciendo referencia a Concha, G., Naser, A. (2012) En Chile, el Estado moderno se ha concebido como una necesidad en tanto contribuya a la profundización de la democracia y con ello la participación ciudadana.

2.- Transparencia

La transparencia como concepto es difícil de describirlo en un ámbito social ya que generalmente se describe como un aspecto físico que puede tener la materia, pero últimamente se le ha conferido una función pública, como un valor administrativo u organizacional que contribuyen a fortalecer los valores de la democracia, interfiriendo en el trabajo estatal.

Por ello, al hablar de transparencia tecnológica podemos destacar dos conceptos fundamentales que se encuentran incluidos en la 'Ley de Acceso a la Información Pública' (Ley N.º 20.285), y regulan los límites o campos de acción que tienen los organismos públicos en relación al acceso a la información. El primero se denomina 'transparencia activa' y el segundo 'transparencia pasiva'. Entendemos por transparencia activa a la

“la obligación que tienen los organismos públicos de entregar cierta información relevante y actualizada cada mes de cómo están organizados, sus contratos y contrataciones, así como distintos modos de relación con la ciudadanía (transferencias, beneficios, mecanismos de participación)” (Consejo para la Transparencia, 2009)

Sin duda, el sujeto juega un rol fundamental a la hora de querer informarse sobre lo que ocurre al interior de las organizaciones gubernamentales, pero también son estas organizaciones las que tienen que facilitar la información o subirla a las plataformas correspondientes. Siguiendo esta línea, se encuentra la transparencia pasiva. Esta se puede entender como “*el derecho de cada persona a solicitar y recibir información de las instituciones del Estado, sin la necesidad de decir por qué o para qué la estamos pidiendo*” (ArchivosChile, 2010). En simples palabras, todo individuo puede solicitar información que desee a la institución.

Cabe mencionar que L. Ugalde (2002) define a este concepto, como una característica que abre la información de las organizaciones o instituciones públicas, políticas y/o burocráticas a la sociedad civil, mediante diversos sistemas de categorización y transmisión que, en cierta medida, disminuye el costo de acceso a la información del gobierno.

Específicamente habla de una “*práctica de colocar la información en la “vitrina pública” para que aquellos interesados puedan revisarla, analizarla y, en su caso, usarla como mecanismo para sancionar en caso de que haya anomalías en su interior*”. (Ugalde, 2002, p.17). Descripción que utilizaremos cuando nos referimos a transparencia.

Si seguimos esta línea y lo acotamos a la realidad de Chile, tenemos que el concepto de transparencia se define como “respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley. (Portal Transparencia Chile)

Por otra parte, se puede destacar que *“para facilitar el acceso a la información pública, es lo que se conoce como Transparencia Activa. En términos simples, [...] corresponde a información pública que la Ley exige mantener disponible en cada uno de los sitios web de los organismos del Estado.”* (Cid Botteselle, Marileo Millán, & Moya Díaz, 2012:22), destacando que el Estado tiene que generar las condiciones para que los sujetos puedan acceder a la información.

Siguiendo esa línea se encuentra el concepto de “transparencia pasiva”, la cual entenderemos como *“el mecanismo por el cual los órganos del Estado, facilitan a la ciudadanía el ejercicio del derecho constitucional de acceso a la información pública. Por ello, el sujeto activo en la relación ciudadanía - Estado es el propio ciudadano”* (Portal Transparencia Chile) pidiendo información. En este contexto, a diferencia de la transparencia activa, esta se refiere a que el Estado tiene que facilitar la información antes de que sea requerida.

En resumen, la “transparencia activa” se refiere a que el Estado u organismos gubernamentales, deben actualizar y mantener a disposición de los ciudadanos información tanto de la gestión de la institución, como su estructura organizacional.

En contraposición, cuando hablamos de “transparencia pasiva”, se refiere a que la información entregada por la institución es sólo por medio de una solicitud por parte de la ciudadanía. A pesar de que esta ley se relaciona con la entrega de información, esta tiene excepciones, por ejemplo: *“cuando afecte los derechos de las personas”, “cuando afecte la seguridad de la nación”* o *“cuando la ley de quórum calificado haya declarado reserva de cierta información”* (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2009)

2.1 Gobierno abierto.

Esta instancia fue impulsada por el Ministerio Secretaria General de la Presidencia, específicamente por la Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico que posee esa institución.

Se creó con la finalidad de *“facilitar el acceso de los ciudadanos a los espacios de participación, transparencia y servicio que el Estado tiene disponibles para ellos”* (Presidencia, s.f.) y que, a su vez, todos estos servicios estuvieran en un lugar.

Este concepto, para Chile está sustentado por leyes y normativas que, de cierta forma guían esta gestión.

Partiremos con la Ley N°20.285 sobre el Acceso a la Información Pública, en esta ley se especifica que el tipo de información considerada como pública serán aquellos actos y resoluciones del Estado, y la información que es elaborada con los recursos públicos; y a su vez refiere cuáles serán las excepciones, en el caso particular son las que se considera como secreto o tienen el carácter de reservado. (Biblioteca del Congreso Nacional de Chile, 2009)

Esta ley fue promulgada el 11 de agosto del año 2008 por la presidencia de la república de esa época y entra en vigencia en abril del año 2009 abriendo la información de los organismos que tienen el carácter de público a todos los sujetos.

La Ley N°20.500 sobre Asociaciones y Participación Ciudadana en la Gestión Pública, es otra ley que sustenta al gobierno abierto y su objetivo, se relaciona con el fortalecimiento de las diferentes organizaciones de la sociedad civil y, aborda dos áreas principalmente.

La primera refiere a “asociaciones entre las personas”, la cual, se delimita por la exposición de marco del derecho, sus límites y el rol que debe tener el Estado sustentando las asociaciones entre los ciudadanos.

La segunda es “Participación Ciudadana en la Gestión Pública”, donde se menciona que

“El Estado reconoce a las personas el derecho de participar en sus políticas, planes, programas y acciones, por lo tanto, indica que los órganos de la Administración del Estado deberán establecer cuáles son las modalidades formales y específicas de participación que tendrán las personas y organizaciones sociales en el ámbito de su competencia.” (Ministerio Secretaría general de Gobierno, 2011)

Es por lo anterior, que esta ley promueve la fiscalización por parte de los ciudadanos a las diferentes acciones que desarrollan los servicios e instituciones públicas.

Por otra parte, se encuentra el Open Government Partnership (OGP), que es un organismo al que Chile se unió, en el marco de la Asamblea General de las Naciones Unidas, en que los países que la componen, se comprometen a mayor acceso y divulgación de las diferentes actividades gubernamentales, apoyar e incentivar la participación ciudadana por medio de la transparencia, aumentar el acceso a nuevas tecnologías, entre otros aspectos.

3.- Democracia

El concepto democracia tiene sus bases en el antiguo griego formándose al combinar “demos” (Pueblo) y “Kratos” (Poder- gobierno). En la actualidad se entiende como un sistema que organiza a un conjunto de individuos, el poder no radica en una sola persona por ende las decisiones se toman según la opinión de la mayoría. Este sistema social se puede definir como una sociedad en cuyas bases se encuentra el respeto a la dignidad humana y de los derechos de cada uno de sus miembros. (Pérez & Gardey, 2012)

En la actualidad la democracia es vista como un medio para fomentar y controlar la participación ciudadana (Tesoro, 2014). Esta participación tiene un rol importante, y no es sólo en la toma de decisiones, sino que también implica y tiene consecuencias psicológicas en los participantes. Estas tecnologías de la información y de la comunicación se han convertido en instrumentos que apoyan la construcción de una democracia participativa. Empujando a los ciudadanos a exigir altos estándares de gestión a las autoridades electas en el ejercicio de sus derechos, promoviendo prácticas de rendición de cuentas.

El uso de las TICs es decir las diversas plataformas electrónicas como “Twitter” se conforman en espacios de diálogo y reflexión social, lo que hoy llamamos democracia electrónica o democracia digital. Según estudio realizado por OEA 2014, *“La democracia electrónica (e-Democracia) consiste en el uso de las TIC para comprometer a los ciudadanos en los procesos democráticos, apoyar la adopción de decisiones y fortalecer la democracia representativa”* (Tesoro, 2014:7).

Cuadro N° 1: Conceptos centrales

A continuación, presentaremos un cuadro que contiene una breve descripción de las categorías y sub categorías.

Categorías/Definición Conceptual	Definición operacional	Subcategorías
<p>-Comunicación</p> <p>-Definición conceptual: “En el sentido más general, tenemos comunicación cuando quiera que un sistema, una fuente, inflencie a otra, al destinatario, por manipulación de señales alternativas que pueden ser transferidas por el canal que los conecta.” (Osgood, 1961, p.48)</p>	<p>En esta investigación comprenderemos a la “Comunicación” como un proceso que se genera a través de la interacción entre dos o más individuos o entre instituciones. Este mensaje puede ser enviado por múltiples medios informáticos como internet.</p>	<p>- Comunicación entre gobierno ciudadanos.</p> <p>- Redes sociales como herramienta de comunicación.</p>
<p>-Transparencia</p> <p>-Definición conceptual: “abrir la información de las organizaciones políticas y burocráticas al escrutinio público, mediante sistemas</p>	<p>Para efectos de esta investigación entenderemos como “Transparencia” la acción de publicar información de</p>	<p>-Transparencia activa</p> <p>-Transparencia pasiva</p>

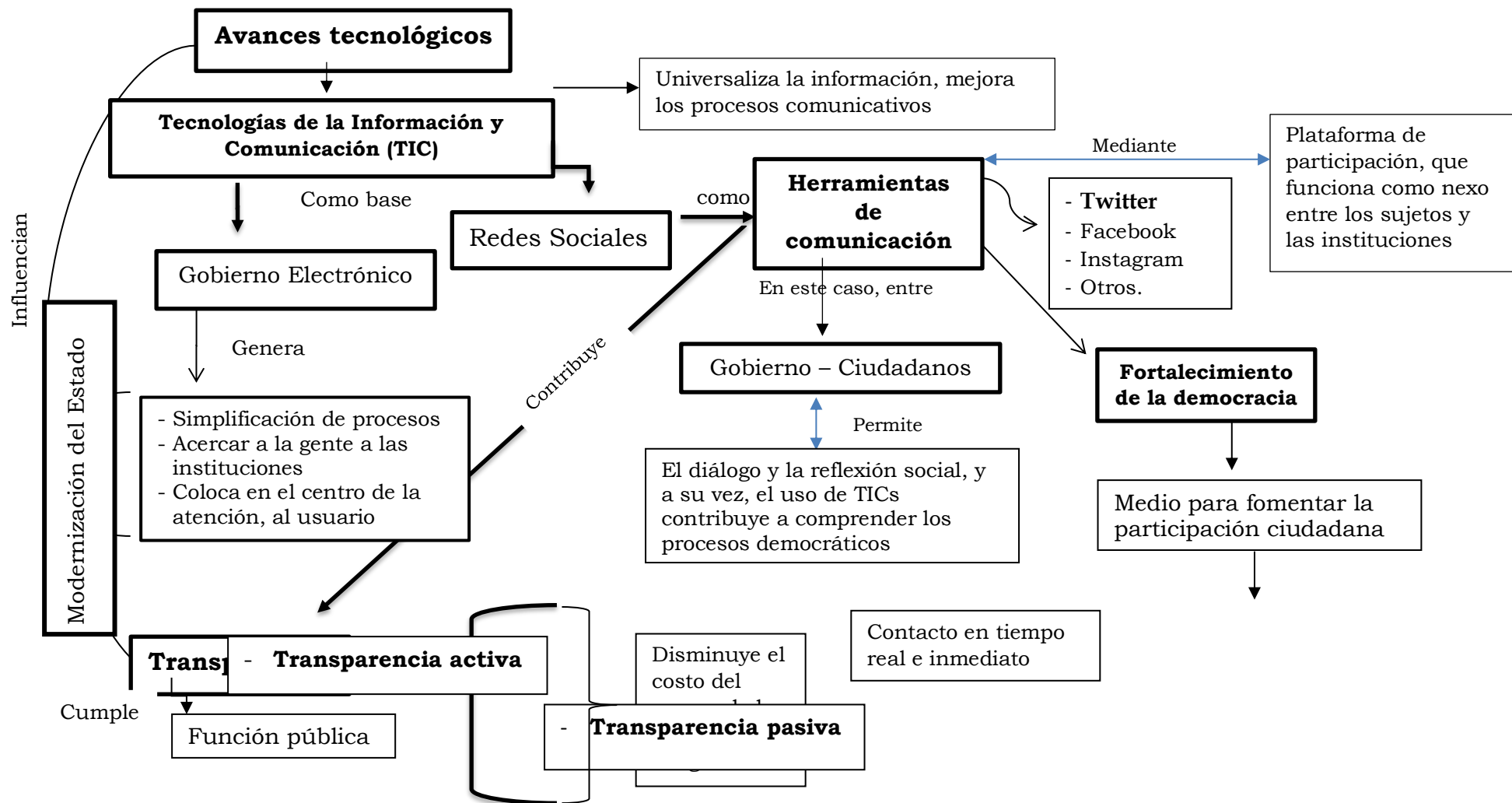
<p>de clasificación y difusión que reducen los costos de acceso a la información del gobierno, La transparencia no implica un acto de rendir cuentas a un destinatario específico, sino la práctica de colocar la información en la vitrina pública para que aquellos interesados puedan revisarla, analizarla y, en su caso, usarla como mecanismo para sancionar en caso que haya anomalías en su interior.” (4 Luis Carlos Ugalde, Rendición de Cuentas y Democracia en México, 2002)</p>	<p>organizaciones políticas sobre su gestión.</p>	
<p>-Democracia</p> <p>-Definición conceptual: Es una modalidad de gobierno y de organización de un Estado. Por medio de participación directa o indirecta, el pueblo selecciona a sus representantes. Es una opción de alcance social</p>	<p>Entenderemos “Democracia” en este estudio, como una forma de gobierno donde los ciudadanos eligen a sus representantes a través de la participación.</p>	<p>-Democracia participativa</p> <p>-Democracia electrónica.</p>

<p>donde para la ley todos los ciudadanos gozan de libertad y poseen los mismos derechos y las relaciones sociales se establecen de acuerdo a mecanismos contractuales (http://definicion.de/democracia/)</p>		
--	--	--

Fuente: elaboración propia a partir de los conceptos centrales de la investigación

Este cuadro fue confeccionado con el fin de facilitar el análisis de la información obtenida a partir de las entrevistas efectuadas a los encargados de las redes sociales de los Ministerios seleccionados.

Mapa Conceptual



Fuente: elaboración propia a partir de los conceptos centrales expuestos en el marco teórico.

Capítulo V: Marco metodológico

En esta oportunidad abordaremos los aspectos formales de esta investigación, donde se describe de forma acotada el tipo de investigación con el sustento teórico de esta elección y también, los límites que puede afrontar este tipo de investigación referido a las instituciones y el tema a investigar.

A su vez, especifica el instrumento de recolección de datos y a quienes se les aplica mencionado instrumento.

5.1 Tipo de Investigación

Para esta investigación se propone un análisis cualitativo por categorías, se busca recolectar información para obtener antecedentes relevantes desde los sujetos de manera inductiva. Esto permite problematizar como los individuos interpretan la realidad.

Es descriptiva debido a que intenta caracterizar el proceso. *“La investigación cualitativa trata de identificar la naturaleza de las realidades, su sistema de relaciones y su estructura dinámica”* (Hernández, 2010:9), es por esto que podemos decir que *“las investigaciones cualitativas se basan más en una lógica y proceso inductivo”* (ídem), donde este tipo de investigaciones sigue un orden desde lo particular a lo general.

Por otra parte, el autor también refiere que *“el investigador se introduce en las experiencias de los participantes y construye el conocimiento, siempre consciente de que es parte del fenómeno estudiado.”* (Hernández, 2010; 10)

Como hemos mostrado en el estado del arte, esta es un área donde existe información general y diversos estudios que describen la relación entre las TICs, la política y el gobierno. Nuestra mirada distintiva es considerarla como una herramienta de comunicación entre Instituciones del Estado y ciudadanos, como participación democrática y social.

Y, por último, es de carácter exploratorio debido a que este tipo de investigación “*se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes*” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006; 80). En este caso, la utilización de “Twitter” por parte de las instituciones del Estado, no ha sido abordada específicamente, tampoco se ha estudiado el proceso de implementación de esta plataforma en las instituciones que pertenecen al Estado.

5.2 Unidad de análisis y selección de casos

En nuestro proyecto hemos elegido analizar los Ministerios de Chile y la utilización de Twitter, considerando la relevancia que ha presentado para el Estado la incorporación de nuevas tecnologías de la información y su fuerte vinculación con los diferentes medios sociales.

Los Ministerios han sido los precursores en este sentido, siendo el ministerio de Obras Publicas y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, los primeros en implementar una cuenta Twitter el año 2009. Siguiendo esta línea, se escogieron a los Ministerios como figura institucional, por ser el nexo más visible entre el Estado y la ciudadanía, teniendo una relación directa en la formulación e implementación de políticas públicas. Los Ministerios serán escogidos considerando a los que tengan mayor cantidad de seguidores y

que hayan sido creados entre los años 2009 y 2011, lo cual suponemos mayor experiencia en su utilización.

A continuación, se especifican los Ministerios escogidos por cantidad de seguidores, los datos fueron actualizados al mes de diciembre 2017. Los Ministerios que tengan un asterisco, fueron los Ministerios escogidos para realizar esta investigación, cabe mencionar que los últimos tres Ministerios fueron incluidos en esta lista a partir de la última actualización, debido a que en este último periodo de tiempo superaron los 100 mil seguidores.

- Ministerio de Educación 257
- Ministerio de Salud 174(*)
- Ministerio de Obras Públicas 156
- Ministerio de la Mujer y equidad de género 152(*)
- Ministerio de Vivienda y Urbanismo 145 (*)
- Ministerio del Medio Ambiente 123
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos 105
- Ministerio de Desarrollo Social 103
- Ministerio de Trabajo y Previsión Social 106

5.3 Límites de la investigación

A continuación, se expone parte de las limitaciones que se presentaron durante la realización de esta investigación. Para este estudio se consideraron los Ministerios que tienen más seguidores en su plataforma de “Twitter”, dentro de los mismos hay un total de 22 Ministerios, de los cuales al inicio de esta investigación eran 6 ministerios, luego en diciembre del año 2017 se actualizaron los datos en relación a la cantidad de seguidores,

quedando un total de 9 Ministerios que poseen 100 k (K=miles) o más seguidores.

A todos ellos se los invitó a participar de esta investigación por diferentes vías, tanto telefónicamente como a través de sus páginas de internet oficiales, a raíz de lo anterior se logró visualizar como un factor limitante, el interés de los Ministerios, de sus departamentos de comunicaciones y en particular, los profesionales que manejan esta plataforma a participar y/o entregar datos de su organización.

Es necesario mencionar que, debido a la última actualización de la cantidad de seguidores, es que se incluyeron tres Ministerios, a los que por motivos investigativos se intentó contactar por alguna de las vías de comunicación ya sea por las plataformas electrónicas o por teléfono, no obteniendo respuesta satisfactoria por parte de las instituciones.

Otro factor obstaculizador es la falta de actualización de los registros estadísticos respecto a las respuestas o temáticas que pueden ser presentadas en las páginas oficiales de cada Ministerio.

5.4 Instrumento metodológico usado

El instrumento seleccionado para recolectar la información, es la entrevista semi – estructurada, la cual, implica un proceso de indagación caracterizado por el examen sistemático y en profundidad al encargado del departamento de comunicaciones y/o al departamento que trabaja directamente en la plataforma “Twitter” en los Ministerios escogidos.

Durante el desarrollo de esta investigación se logró entrevistar a 3 de los Ministerios.

El estudio se realizó en cada uno de los Ministerios en cuatro etapas:

Etapa 1: Recopilación de la información secundaria de los Ministerios seleccionados, realización de una sistematización y selección en base a la cantidad de seguidores.

Etapa 2: Contactar con las personas encargadas de la plataforma en los distintos Ministerios y aplicación de entrevistas semi-estructuradas.

Etapa 3: Análisis, sistematización y categorización de las respuestas proporcionada por los sujetos a cargo de la plataforma de “Twitter”.

Etapa 4: Redacción del análisis de este estudio y exposición de las conclusiones a partir del análisis.

5.5 Universo de Estudio y Muestra.

El presente estudio en coherencia con los objetivos y pregunta de investigación, corresponde a un diseño cualitativo por categorías de carácter exploratorio e interpretativo. Examina un tema poco estudiado y que ha sido abordado desde diversas perspectivas, por ejemplo, herramienta de participación democrática, comunicación entre los Ministerios y sus seguidores. Pero en la revisión bibliográfica no existen estudios o autores que hablen sobre el proceso de implementación de esta plataforma en los Ministerios, ni su incidencia en conceptos como transparencia o democracia.

Podemos indagar en profundidad sobre la dinámica institucional, destacando temas relevantes para nuestro objetivo, como, por ejemplo, el momento en el cual se comienza a utilizar esta plataforma de “Twitter”.

Lo anterior, permite conocer las características principales que se generaron con la implementación de “Twitter” en el Estado, asimismo, comparar sus logros y dificultades en este proceso.

De igual manera, las instituciones realizan sus propias evaluaciones respecto a la utilización de esta plataforma, donde podemos destacar cuales podrían ser sus principales proyecciones.

Dado a lo anterior es que, la selección de la muestra obedece al criterio del año de creación de la plataforma por parte de los Ministerios, cantidad de seguidores que tienen y dentro de ellos a su vez, se seleccionan los que tiene más de 100 mil seguidores. Entonces, la muestra total contempló a 9 Ministerios, de los cuales, sólo tres fueron los que contestaron el instrumento aportándonos información para esta investigación.

Esta metodología y los datos recogidos fueron agrupados en categorías con el fin de poder realizar comparaciones, evidenciando contrastes y dificultades, para luego organizar y presentar los resultados.

Según lo que plantean los autores Ramírez Gil y García *“La categorización (es decir, cerrar o establecer las categorías) facilita la clasificación de los datos registrados y, por consiguiente, propicia una importante simplificación.”* (Ramírez, Gil, & García, 1999)

Capítulo VI: Desarrollo y análisis de la Información

En este punto, se presenta la información que se recopiló a partir de la entrevista semi – estructurada que se aplicó a los Ministerios seleccionados y a su vez, el análisis que se genera a través de las distintas respuestas que entregaron los encargados de la plataforma de “Twitter” de cada Ministerio.

Este análisis se realiza a través de la separación de los conceptos centrales de esta investigación, refiriéndose principalmente a lo que es comunicación, transparencia y democracia con algunos de los elementos que se pueden desprender de estos.

Paralelamente se menciona a lo largo del análisis como los objetivos planteados al inicio este estudio se cumplieron luego de realizada la investigación.

6.1 Características relevantes al momento de implementación de “Twitter”

A continuación, plantearemos algunas de las principales características del proceso de implementación de la plataforma de “Twitter” en los ministerios seleccionados. Al respecto mencionamos que las instituciones visualizan a esta plataforma como un medio para comunicarse con la ciudadanía y es aquí donde destacamos lo que refiere el MINSAL, es *“uno de los canales fundamentales de contacto con la ciudadanía.”* (Ministerio de Salud, 2017).

El contacto con los ciudadanos es convierte en un objetivo prioritario al momento de implementar una plataforma como “Twitter”, por lo que, al ser un medio de comunicación, fue visualizada como una característica en los inicios de este proceso.

Para los Ministerios estudiados, la utilización de “Twitter” es visualizada como una característica influyente en la relación generada con la ciudadanía, favoreciendo la entrega de información referente a planes, implementación de políticas, entre otros. La institución al momento de twittear alguna información, posibilita la comunicación con la ciudadanía, que siempre puede y debe perfeccionarse generando una interacción social, como se menciona en el marco teórico, concepto relacionado con lo mencionado por Mendo & Garay en el año 2005.

Entonces, esta plataforma actúa como una herramienta de gestión utilizada por los Ministerios al momento de la entrega de información y también, permite a los seguidores opinar e influir en la comunidad que integra la plataforma y cuenta de las instituciones estudiadas.

Otra característica que se repite en los tres Ministerios al momento de implementación es que solo existe un encargado en el manejo de las redes sociales por parte de cada institución, lo cual en cierta medida dificulta la atención que constantemente se ve aumentada con los avances tecnológicos. Este avance también permite el monitoreo de lo que sucede en la red y sobre todo de los temas que son de connotación pública, de los cuales tienen que realizar reportes a las autoridades para que en su interacción con la ciudadanía sea en concordancia con el discurso oficial.

Por otra parte, se encuentra lo que refieren los encargados de la plataforma del Ministerio de Vivienda y Urbanismo, junto con el encargado de la plataforma del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, expresados a continuación: *“Mantener una comunicación directa con la ciudadanía e informar sobre los programas”* (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2017), también se encuentra lo que refieren del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, que pasa a contribuir lo que se ha expresado hasta el momento

“lo que nosotros hacemos con las redes sociales es comunicar efectivamente lo que como institución estamos haciendo, lo que la autoridad hace, más la difusión de planes, políticas y programas” (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, 2017); recalando que en ambos casos expuestos, lo principal es la mantención de la comunicación de forma directa y esto es un elemento que sirve para que la transparencia esté presente.

Al ser de libre acceso, estas plataformas, todos pueden ser parte de ellas opinando, aportando, realizando diversas opiniones incluso protestando. Existen factores que influyen negativamente en este espacio, y que lo expresa encargado de “Twitter” del Ministerio de Salud *“El elemento principal son los usuarios que se dedican a denostar y atacar sin importar los argumentos que uno utilice para responder las consultas”* (Ministerio Salud, 2017).

Esta plataforma, contribuye a la comunicación que se genera entre la ciudadanía y la institución, pero esto no garantiza que la persona que lee o le llega un mensaje lo entenderá en el sentido que lo quiere expresar la institución y es ahí, donde se genera problemas de comunicación, como se expresó anteriormente.

En resumen, destacaremos en primera instancia la gratuidad en el uso de esta plataforma, desencadenando el libre acceso a ella tanto de las personas naturales como de las instituciones, requiriendo sólo una conexión a internet.

Siguiendo esta línea, es que, para los Ministerios, la característica que representa esta plataforma es que se transforma en un medio o herramienta de comunicación que permite el diálogo con la ciudadanía, lo que en

consecuencia influye en otros elementos como la transparencia y la democracia.

6.2 Utilización de “Twitter” respecto a la comunicación, transparencia y democracia.

En esta instancia se aborda el uso de esta plataforma desde los distintos Ministerios respecto a los conceptos centrales de esta investigación. Por otra parte, es necesario mencionar que este punto fue confeccionado a partir de las respuestas de los encargados de la plataforma de las instituciones seleccionadas.

6.2.1.- Comunicación

Para continuar con esta exposición y análisis de información, partiremos con el punto que visualiza a “Twitter” como una herramienta de comunicación entre las personas. A continuación, se presentan las diferentes visiones que tienen los Ministerios abordados.

A su vez, es necesario mencionar que existe una similitud de opinión y pensamiento respecto a que, no consideraron en un principio, la masificación que tendría esta plataforma para los usuarios, que luego se transformaron en seguidores de las instituciones estudiadas, por lo que sólo existe una persona manejando este tipo de red social y que, en los tres Ministerios entrevistados, refieren que no cuentan con personal suficiente para cumplir con las exigencias tanto de la institución como de los mismos usuarios, es decir *“no contamos con mayor personal que una sola persona*

para contestar todas las dudas de las redes sociales". (Ministerio de la Vivienda y Urbanismo, 2017).

A raíz de lo anterior, podemos inferir en la incidencia que este factor puede tener en la calidad de la atención que se le entrega al público seguidor de la plataforma.

Una de las repercusiones respecto en la implementación de TICs específicamente Twitter como herramienta de gestión es, que en sus inicios no proyectaron la incidencia que tendría esta plataforma o la cantidad de seguidores, siendo que, uno de los objetivos de esta implementación era tener mayor cantidad de seguidores porque así su información incluiría a más ciudadanos. En este sentido, el nivel comunicacional por una parte se cumple, porque efectivamente los Ministerios entregan información pertinente, pero, por otra parte, como menciona el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, no alcanza a dar respuesta a la totalidad de las demandas de los ciudadanos/seguidores que se relacionan con temas de interés personal como a nivel mediático.

Así mismo, en base al punto anterior es que podemos mencionar que en un principio visualizaron la comunicación de forma "lineal" haciendo referencia lo que mencionaron los autores Shannon y Weaver en el año 1949, donde el mensaje es emitido por el Ministerio y llega a los ciudadanos/seguidores cumpliendo este principio, pero esta teoría tiene una perspectiva que no fue considerada, que es la incidencia que tienen los factores externos a este proceso lineal, en este caso nos referimos al tipo de información entregada y también los diferentes tipos de reacciones que se puede obtener a partir del mensaje y, si seguimos esta cadena, las respuestas tampoco fueron consideradas en esta ecuación.

Otro factor a considerar respecto al sistema de registro y sistematización que manejan los distintos Ministerios en estudio, refieren que los encargados de la plataforma realizan reportes a la autoridad, estos, no responden de toda la interacción entre el “Twitter” del Ministerio y los seguidores, sino más bien, son reportes a las autoridades sobre las temáticas que han tenido mayor connotación pública. Aquí destacamos lo que refiere el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, expresando lo siguiente *“básicamente se analiza el rendimiento de las notas web, su paralelo en las plataformas digitales donde se difundió y eso es para ver como una mirada del rating por decir de alguna forma”* (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, 2017), tomando en consideración lo que más generó una reacción por parte del usuario de la plataforma.

Siguiendo esta línea, es este mismo Ministerio quien menciona que

“En ocasiones por supuesto se hacen informes, más bien cualitativos de cuando se requiere, porque son difíciles de hacer, de hechos importantes [...] hechos de connotación pública donde hay que ver más menos como están reaccionando las personas, como está trabajando el mundo político” (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, 2017)

Donde queda evidenciado que, sólo existe una persona encargada de la plataforma de “Twitter” en cada Ministerio e intentan monitorear periódicamente los temas de interés y creando un reporte a las autoridades, para que en su interacción con la ciudadanía sea en concordancia con el discurso oficial.

Al respecto de la utilización que le confieren a esta plataforma, los encargados mencionan que, al no dar abasto con las necesidades expresadas en Twitter, estos informes realizados no son sobre la totalidad

de los temas, sino más bien sólo los que son de alguna forma mediáticos, quedando fuera del conocimiento de las autoridades los temas no mediáticos.

Esto permite a las autoridades ocupar la plataforma para influir políticamente en la opinión y los temas que las redes están discutiendo. Twitter como herramienta de gestión ha sido subvalorada por lo que, en este caso, existen muchas posibilidades que aún deben abordarse para el logro de una comunicación más inclusiva y empoderada con ciudadanía.

Uno de los objetivos planteados por los Ministerios, ha sido la ampliación del número de sus seguidores para lograr una mayor red social de discusión de forma permanente, para el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, ellos han *“cumplido efectivamente con ese objetivo de ampliar la base de seguidores y de lograr una comunidad que también debate”* (Ministerio Mujer y Equidad de Género, 2017), esto se puede extrapolar a la realidad que viven los otros Ministerios ya que, buscan siempre ampliar su base de seguidores para llegar a la mayor cantidad de población, creando una comunidad de dialogo activa.

En base a lo expresado en entrevista presencial con el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, refiere una serie de elementos que son necesarios destacar en relación a la comunicación:

- *“Generan discusión y son instancias que nos permiten y que nos han permitido por supuesto educar a quienes nos interpelan y por supuesto retroalimentar a la autoridad.*
- *La gente está consumiendo información, y la gente está consumiendo información a través de sus móviles”.*

El primer punto, hace alusión a las instancias que se generan por el uso de “Twitter” por los Ministerios, y también, permite en cierta medida ir generando conocimiento a partir de la constante interacción entre la institución y los seguidores.

Y el segundo punto, destaca que ahora las personas están queriendo informarse más de las cosas, en este caso en particular es sobre programas, políticas públicas, declaraciones públicas que redactan en la plataforma.

Como se ha expresado anteriormente, uno de los objetivos que tienen los Ministerios es la adición constante de seguidores a sus cuentas de Twitter y otras redes sociales. A continuación, expondremos un cuadro que recoge los datos recopilados en el año 2016 actualizándose a diciembre de 2017.

Tabla N° 1: Comparación de cantidad de seguidores entre los años 2016 y 2017

Ministerios	N° seguidores 2016	N° seguidores 2017	Variación porcentual respecto al año anterior
Ministerio de Educación	218.000	257.500	18,12%
Ministerio de Obras Públicas	140.000	156.400	11,71%
Ministerio de Salud	139.232	174.000	24,97%
Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género	134.000	152.550	13,84%

Ministerio de la Vivienda y Urbanismo	132.000	145.500	10,23%
Ministerio de Medio Ambiente	104.000	123.000	18,27%
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	89.000	105.200	18,20%
Ministerio de Desarrollo Social	85.000	103.700	22,00%
Ministerio de Trabajo y Previsión Social	83.900	106.600	27,06%

Fuente: Elaboración propia, según los datos recogidos de las páginas oficiales, años 2016 y 2017.

En la tabla se evidencia la totalidad del universo de esta investigación, incluyendo a las instituciones incluidas a partir de la última actualización realizada en diciembre del año 2017, podemos rescatar que tres Ministerios tuvieron que ser incluidos en el universo inicial, esto se puede relacionar también con el acceso a las diversas tecnologías y así, a las redes sociales, sobre todo si hablamos de “Twitter”.

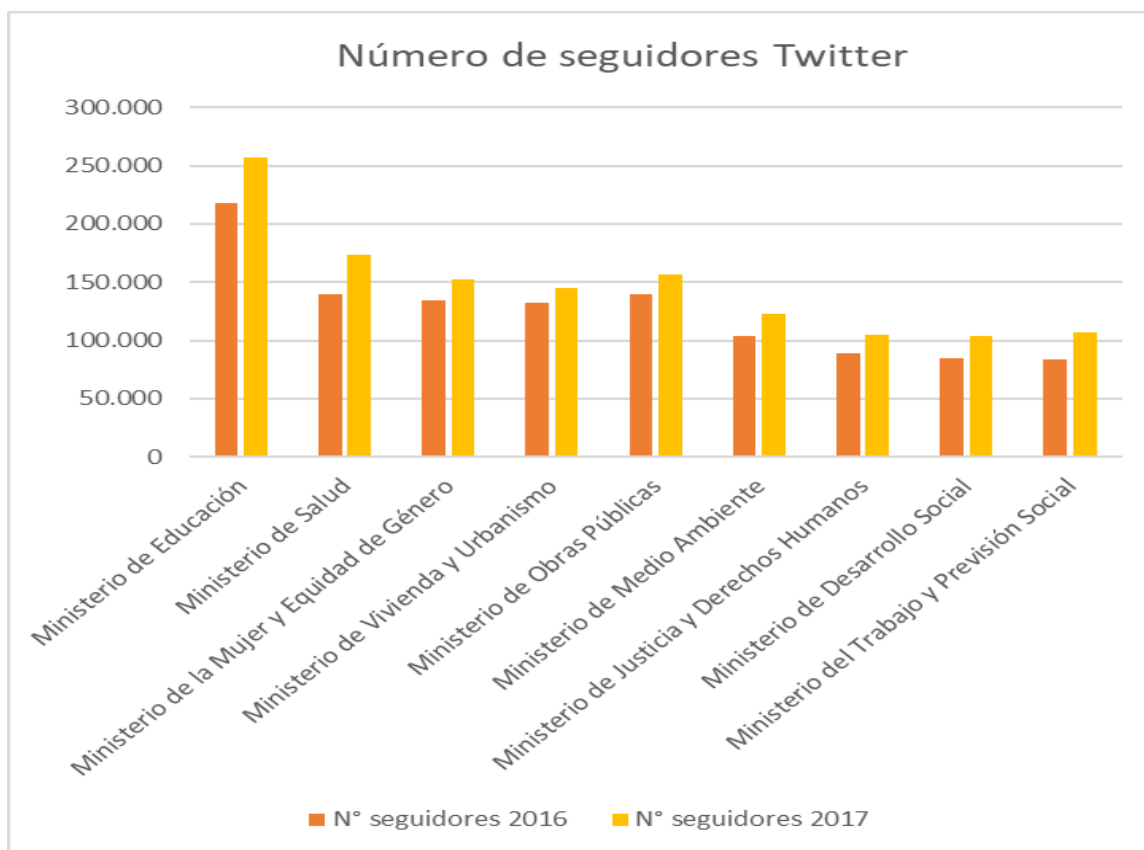
Por otra parte, podemos mencionar que en el año 2016 el Ministerio de Educación era quien tenía más seguidores y en la actualización de los datos se mantiene en posición, pero si hablamos de los Ministerios de Obras Públicas y el Ministerio de Salud, donde el primero en el 2016 tenía la segunda posición, pero en el año 2017 cae al tercer puesto y el Ministerio de Salud sube al segundo puesto.

Asimismo, de esta tabla podemos inferir que la comunicación va en aumento constante, no de forma igualitaria para todas las instituciones, pero denota

un aumento, tenemos ciudadanos/seguidores más opinantes y/o interesados en estar informados sobre la realidad de la institución considerando planes, programas, proyectos, entre otros.

Para poder evidenciar de manera diferente el impacto que han tenido las redes sociales en las comunicaciones entre los seguidores y las instituciones, es que a partir de los datos recopilados se generó el siguiente grafico que muestra en concreto cuantos seguidores se unieron a las redes sociales de las instituciones.

Gráfico N° 1: Cantidad de seguidores de “Twitter” año 2016 y 2017



Fuente: Elaboración propia, para este estudio

La relevancia que adquiere este dato, es que mientras más seguidores existan en sus cuentas de Twitter, a más personas les llegará su información

existiendo mayor posibilidad de respuesta, por ende, se genera mayor comunicación entre la institución y ciudadanía/seguidores. Esta realidad se ha replicado en los demás Ministerios (ver anexos, Tabla N° 1).

6.2.1.1 Comunicación entre gobierno y ciudadanos

Como lo planteamos con anterioridad, el Estado reconoce a las personas con plenos derechos en cuanto a la participación y, por tanto, obliga a las instituciones poner en conocimientos sus políticas, planes y acciones de forma accesible a la ciudadanía.

Para el Ministerio de Salud, los objetivos se encuentran logrados, si hablamos sobre la entrega de información sobre eventos, contingencias y noticias relevantes a los ciudadanos, cuando indica que *“se ha cumplido plenamente el objetivo de entregar información de salud de campañas, ya que actualmente todas las campañas del Minsal consideran la dimensión de redes sociales”* (Ministerio Salud, 2017), destacando que, en entrega de información lo hacen en tiempo y forma para que los seguidores estén informados.

En cuanto al objetivo de establecer conversaciones y con ello crear una amplia red de relaciones, el Ministerio de Salud plantea la necesidad de, *“transformarse en un canal bidireccional”* (Ministerio Salud, 2017) y hasta ahora, ha logrado de alguna manera hacerse cargo de dicha problemática con *“Salud Responde, que es el soporte ministerial encargado de responder las consultas ciudadanas ya creo una cuenta de Twitter y de Facebook”* (Ministerio de Salud, 2017), en este caso en específico el Ministerio crea una instancia para generar una comunicación fluida entre el Gobierno y la ciudadanía.

Específicamente en el Ministerio de Salud, se hicieron cargo de la demanda de información por parte de los seguidores/ciudadanía creando una instancia diferente, si lo relacionamos con el marco teórico encontramos a Valdés (2000) el cual menciona que la tecnología apunta al desarrollo y a la satisfacción de las distintas necesidades tanto de las personas como de las organizaciones. En este caso, el Ministerio creó la cuenta de Twitter, las personas se hicieron seguidores de esta cuenta y comenzó a participar de forma activa en esta plataforma, permitiendo en cada publicación generar algún tipo de conocimiento tanto para los seguidores como para el encargado de la plataforma y, es ahí donde se percatan de la necesidad de crear una nueva forma de comunicación denominada “Salud responde”, el cual permite una comunicación más directa e interactiva.

Para el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, este objetivo es logrado ampliamente ya que una de las temáticas que aborda el Ministerio y sus repercusiones sociales, son relacionados a los temas de Violencia de Género, y ha logrado establecer en cierta medida conversaciones con sus seguidores como se expone a continuación

“al mismo tiempo poder usarlo como un dispositivo de escucha de la ciudadanía, en cuanto en cada publicación podríamos ver comentarios, la gente podría interactuar con esto, votar por los comentarios que más o menos les gusta y todo eso”. (Ministerio Mujer y Equidad de Género, 2017)

Al no existir todavía normas ni protocolos de cómo proceder cuando se recibe una denuncia de violencia o maltrato vía internet, el encargado de la plataforma plantea lo siguiente *“nos ahorramos la burocracia, efectivamente yo creo que hay “digitales”, los digitales del gobierno, lo que hacemos efectivamente no es un proceso estandarizado, o sea cada uno de nosotros tiene sus propios métodos”* (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, 2017), donde ciertamente se entrega una respuesta a la demanda que los

seguidores plantean, respetando así el proceso comunicacional entre el Gobierno y la ciudadanía.

Twitter pasa a contribuir a la comunicación entre la institución y la ciudadanía, en este caso, seguidores. Y es precisamente lo que logra esta plataforma que la transforma en una herramienta de gestión para el ministerio.

Para el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, los canales de comunicación y de atención ciudadana se han visto superados por una gran cantidad de solicitudes que no se habían considerado en el diseño inicial y evalúan su experiencia indicando que *“todos estamos de acuerdo, lo digital es el camino, o es uno de los principales caminos”*. (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, 2017), tanto para informar de los programas y políticas, como para responder a las demandas o preguntas de los seguidores

Gráfico N° 2: Comunicación con las Instituciones



Fuente: Elaboración propia, para fines de esta investigación.

El gráfico demuestra que un 34% del total mantiene una diálogo constante entre los ciudadanos/seguidores y la institución, lo que se traduce en que uno de los tres Ministerios se comunica con los usuarios de esta plataforma. Hablamos específicamente del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género.

Por otro lado, se encuentra el 66% del total que corresponde a una comunicación unilateral, lo que quiere decir, es que la institución ocupa esta plataforma sólo para entregar información sin tener diálogo con el usuario. En este sentido nos referimos al Ministerio de Vivienda y Urbanismo y al Ministerio de Salud.

6.2.2.-Transparencia

Los tres Ministerios plantean que su rol en este ámbito es entregar información que invite a los ciudadanos/seguidores a informarse sobre las diversas campañas, planes, programas y políticas sociales que implementan los Ministerios. Por otra parte, se utiliza este medio para comunicar lo que autoridad hace y su postura frente a temas atinentes que están dentro de la línea que el Gobierno sigue también.

Siguiendo esta lógica, el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, entrega la información a los ciudadanos/seguidores para “*Mantener una comunicación directa con la ciudadanía e informar sobre los programas*” (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2017), destacando que en esta institución es importante que este nexo se mantenga y en lo posible aumente.

El Ministerio de Salud en este sentido, no expresa de manera textual el tema de la mantención de una comunicación directa para fomentar la transparencia, pero refiere que, la información que publican es como una invitación a los ciudadanos a vivir de manera saludable, mencionando lo siguiente “*promoción de mensajes saludables, información de campañas y actividades que realizan nuestras autoridades*” (Ministerio Salud, 2017), donde el énfasis está principalmente en el fomento de actividades en pro del autocuidado e información respecto a las gestiones del Ministerio.

Para realizar este análisis es preciso proporcionar algunos elementos de contexto, como bien lo plantea el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, para ellos el “*objetivo siempre fue crecer, tener una base amplia de personas, [...] una comunidad amplia a las cuales pudiesen llegar nuestras comunicaciones*” (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, 2017), mientras a más personas/seguidores llegue la información publicada por la

institución, existe mayor conocimiento sobre las gestiones y por ende, transparencia de la institución

Para el Ministerio de Vivienda y Urbanismo, un aspecto que se debe considerar al iniciar campañas a través de “Twitter” es que este público *“Twitter el público es diferente al de Facebook. Es más bien político”* (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2017), esta institución hace una distinción entre los sujetos seguidores de la plataforma de “Twitter” en contraposición con los amigos o seguidores “Facebook”, debido a que, según relato del encargado de la plataforma en esta institución, los sujetos/seguidores de la plataforma tendrían un enfoque político más crítico de lo que publican.

Es debido a lo anterior, donde se hace necesario integrar una perspectiva que implica una segmentación, pero no en el ámbito social, sino que, a través de internet directamente relacionado con la política, y así lo plantea Fenton (2016)²

“Aquellas personas que lo utilizan principalmente para fines políticos o informativos pertenecen a grupos muy concretos de la clase media y altamente educada. Así, lejos de aumentar la participación política de todos, Internet crea guetos políticos de los que ya están bien informados” (Fenton, 2016)

Esta autora, manifiesta que las personas que utilizan internet ya sea por búsqueda de información o política, sólo es un segmento de la población que tienen como característica, educación media y/o superior, es una característica de estos sujetos quienes participan en esta plataforma,

²Natalie Fenton es Professor in Media and Communications y Codirectora del Departamento de Medios y Comunicación de Goldsmiths, University of London. Es Codirectora del Goldsmiths Leverhulme Media Research Centre y Codirectora del Goldsmiths Centre for the Study of Global Media and Democracy

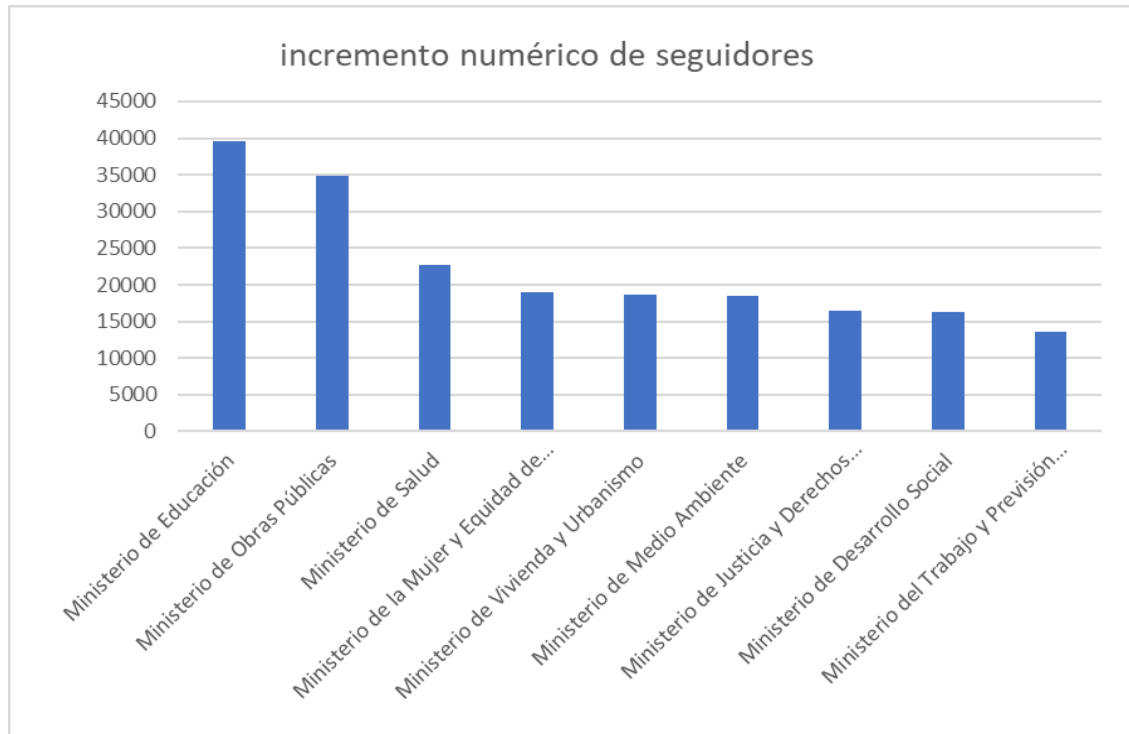
evidenciando un nivel de discusión mayor. A raíz de lo anterior, se integra a este estudio un concepto acuñado por Fenton (2006) que se refiere a “guetos políticos” enfocado en la desigualdad o segmentación política.

El Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, mantiene una comunicación más bien lineal, donde el sujeto/seguidor manda un mensaje y la institución responde por esa misma vía. Lo anterior, en cierta forma contribuye a que la participación ciudadana esté presente en esta situación en particular

Respecto a lo que mencionan específicamente los encargados de la plataforma en los diferentes Ministerios, podemos destacar las siguientes respuestas, donde también enuncian elementos y características que han surgido a raíz de la utilización de “Twitter” y otras plataformas de redes sociales.

Por parte del Ministerio de Salud, una forma de utilizar la plataforma, se enfoca en *“dar a conocer información de salud, especialmente de campañas y liberar espacio para la promoción de mensajes saludables, información de campañas y actividades que realizan nuestras autoridades”*. (Ministerio de salud, 2017), la cual, en cierta forma pone a la palestra toda la información que pueda contribuir al autocuidado y a su vez, informa de las actividades de las autoridades de la institución. Lo anterior, contribuye a lo que hemos descrito como transparencia, ya que, al publicar este tipo de información mantienen a las personas/seguidores informados y, por otra parte, dan el espacio para preguntar sobre esas actividades.

Gráfico N°3: Cantidad de seguidores que se unieron a la plataforma por Ministerio a diciembre del año 2017



Fuente: Elaboración propia, para fines de esta investigación

Uno de los elementos principales para la transparencia, son las personas y, es aquí, donde podemos evidenciar que en los nueve Ministerios donde aumentó la cantidad de seguidores son el Ministerio de Educación con 39.500 personas que se transformaron en seguidores de esta plataforma, le sigue el Ministerio de Obras Públicas con 34.768 personas.

Este aumento en cantidad de seguidores en estos ministerios en particular, también responde a las necesidades de la ciudadanía, con base en lo anterior, mencionamos que las cantidades expresadas están en “miles” de personas, por lo mismo es que referimos, que el Ministerio de Salud, aumenta en 22.700 personas en su plataforma; el Ministerio de la Mujer y Equidad de Género aumenta en 19 mil personas aproximadamente en “Twitter” y el Ministerio de Vivienda y Urbanismo aumenta en 18.700

personas, esta tendencia de aumento de seguidores también sucede en los demás Ministerios. (ver Anexos, tabla N°1)

La gráfica se relaciona con el concepto de transparencia porque, en el aumento de seguidores radica que la información publicada por las instituciones llega a más personas y también genera el espacio para que los usuarios puedan realizar consultas o pedir información actualizada sobre planes o programas.

6.2.3.- Democracia

Los encargados de la plataforma de los distintos Ministerios, manifiestan que la utilización de esta tecnología permite en cierta medida mejorar la interacción con los sujetos/seguidores y, los comentarios al ser públicos, son escritos de forma argumentativa y respetuosa.

A continuación, se presentan frases expresadas por los encargados de la plataforma que contribuye al análisis de este concepto.

El Ministerio de Salud, respecto al uso de la plataforma *“lo usamos para una mejor “interacción” con el ciudadano”* (Ministerio de Salud, 2017), destacando que lo utilizan con el fin de tener una relación fluida con los ciudadanos/seguidores. Asimismo, acentúa la forma en que los usuarios se manifiestan en la red y es por medio de *“diálogos de manera respetuosa, argumentada, sin descalificaciones”* (Ministerio de Salud, 2017), hace la diferencia, debido a que en otras redes sociales puede existir otro tipo de diálogos, donde el contenido del escrito busca otro objetivo.

Por otra parte, este mismo Ministerio relata que, la *“masificación en el uso de las redes sociales, permite respaldar la visibilidad de nuestros envíos”* (Ministerio de Salud, 2017), lo que nos permite inferir sobre la influencia

que puede tener “Twitter” en los procesos democráticos, debido a que permite la comunicación, el respeto y a su vez, permite que el público general obtenga una amplia gama de información.

6.2.3.1 Democracia electrónica.

Las tecnologías de la comunicación se han posicionado como instrumentos para apoyar la construcción de una democracia participativa. Según lo planteado por el encargado de la plataforma “Twitter” del Ministerio de la Mujer y Equidad de Género *“el Estado tiene que avanzar porque es económico, porque es democrático, porque internet es libre y eso permite efectivamente si tenemos personas alfabetizados digitalmente”* (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, 2017)

Estos espacios como “Twitter” se conforman en lugares para generar el diálogo y la reflexión social, pero también se pueden escuchar opiniones que nos obligan a reflexionar como lo que plantea en una entrevista realizada por Joan Pedro a Natalie Fenton (2016) donde indica que:

“Sin embargo, de alguna manera, nos dejamos convencer por la idea de que ya que, en un mundo online, podemos enviar libremente mensajes a mucha gente, la libertad es nuestra. Y eso significa que terminamos aceptando la democracia tal como se presenta en el actual periodo.”

Cuadro comparativo entre Ministerios según los objetivos investigativos del estudio

El análisis permitió la confección de un cuadro comparativo que abarca los tres Ministerios con la realidad que vivieron al momento de la implementación de esta plataforma a su gestión en relación a los conceptos centrales de este estudio y a su vez algunas de las repercusiones de esta utilización.

Por otra parte, se hace necesario mencionar que esta comparación se realiza con base a las respuestas proporcionadas por los encargados que manejan esta plataforma en los Ministerios, por lo que es de carácter meramente descriptiva.

Asimismo, los temas y realidades que abordan estas instituciones son diametralmente diferentes, al igual que a nivel organizacional, por lo que la comparación se realiza solo a nivel conceptual.

Ministerio Criterio	Ministerio de Vivienda y Urbanismo	Ministerio de la Mujer y Equidad de Género	Ministerio de Salud
Comunicación (objetivo general)	Fundamentalmente la plataforma es utilizada para entrega de información de forma masiva.	Existe comunicación con los seguidores y logrando activar a una comunidad dialogante.	Lo esencial radica en la entrega de información unilateral, logrando este último.

<p>Características</p>	<p>Entrega de información unidireccional.</p> <p>El Ministerio hace la información pública en la plataforma.</p>	<p>Como característica reportan a la autoridad sobre las temáticas que ha sido de connotación pública. (como herramienta política)</p>	<p>La plataforma hasta ahora se ha visto superada por las necesidades que surgieron de forma espontánea no siendo consideradas en la planificación y puesta en marcha.</p>
<p>Repercusiones</p>	<p>El encargado de la plataforma cumple todas las funciones relacionadas con Twitter, esto tiene un factor negativo ya que el personal asignado no logra abordar el aumento continuo de demandas ciudadanas.</p>	<p>El Ministerio necesita buscar nuevas forma de resolver situaciones complejas de violencia en vivo.</p> <p>Generar nuevos protocolos de acción frente a estas situaciones.</p>	<p>El Ministerio estuvo obligado a abrir una plataforma telefónica y de la red social, intentando con ello suplir las necesidades generadas por los usuarios.</p>

<p>Transparencia</p> <p>Características</p> <p>Repercusiones</p>	<p>Entrega de información fidedigna sobre campañas, planes, programas y políticas sociales que implementan los Ministerios.³</p>		
<p>Democracia</p> <p>Características</p>	<p>Obliga al Estado a avanzar en esta materia.</p> <p>Los seguidores están en constante búsqueda de espacios participativos y exigencia de información.</p>	<p>Obliga al Estado a avanzar y permitir que no sólo sea libre y accesible, se debe educar a la población para que sea digitalmente activa.</p>	<p>Para el Ministerio de salud una repercusión es que algunos usuarios se dedican a denostar y atacar sin que los argumentos fundados sirvan de contención.</p>
	<p>Esta plataforma se convierte en un instrumento democratizador, en relación a la información a la que pueden</p>	<p>Acceso libre y diálogo contante permite aún más democratizar los espacios de participación activa.</p>	<p>Entrega información que es continuamente actualizada, permitiendo a los usuarios acceder y</p>

³ Para los tres Ministerios seleccionados es la misma realidad

Repercusiones	acceder los usuarios. Se debe lograr una comunicación asertiva con los grupos minoritarios quienes no escuchan argumentos técnicos.		participar cuando es requerido
---------------	--	--	--------------------------------

Fuente: elaboración propia a partir de lo expresado en las entrevistas a los encargados de la utilización de la plataforma de “Twitter” de los Ministerios seleccionados.

Respecto al concepto de comunicación, podemos mencionar que los tres Ministerios utilizan la plataforma como un medio para entregar información de forma masiva, pero aquí es donde se ven diferencias también, debido a que el MINVU solo entrega información, pero el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género existe efectivamente diálogo con los seguidores cuando la situación así lo requiere. Pero el Ministerio de Salud, es sólo una fuente de entrega información, de forma unilateral y si se llegara a generar un diálogo, este es acotado y preciso.

En relación a las repercusiones nos referimos que, en un principio las autoridades no presupuestaron el impacto que tendría la implementación de esta plataforma a su gestión, por lo que, sólo existe un encargado para todas las plataformas de redes sociales, provocando que en reiteradas ocasiones no den abasto con las demandas de los usuarios.

El concepto de transparencia, los tres Ministerios concuerdan en su concepción ya que, utilizan la plataforma para entregar información sobre diversas campañas, planes y programas que implementan en su institución.

Las repercusiones visualizadas en este ámbito radican principalmente en el estallido que han tenido las redes sociales de forma general, obligando –en cierta– medida al Estado a no sólo entregar información sobre un tema determinado, sino que también a educar a los usuarios digitalmente.

Por último, nos referimos al concepto de democracia, aquí los encargados de la plataforma concuerdan que “Twitter” es un instrumento democratizador en relación al acceso de la información por parte de los usuarios, repitiéndose conceptos como, acceso libre y diálogo constante donde se democratizan los espacios de información. Siguiendo esa línea, el Ministerio de Salud menciona que la utilización de esta plataforma ha permitido subir actualizaciones constantes de sus datos.

Respecto a las repercusiones, es que se debe lograr una comunicación asertiva tanto de los usuarios como de las personas que pertenecen a las instituciones para con los grupos minoritarios.

Proyecciones de la utilización de “Twitter”

Para los tres Ministerios, el aumento de seguidores ya es un hecho (ver anexos, tabla n°1), pero esperan que esta cantidad siga aumentando exponencialmente durante el transcurso del tiempo.

Si hablamos de forma específica el MINVU refiere “*entregar información de programa y diversas posibilidades para la gente*” (Ministerio de Vivienda y Urbanismo, 2017), si bien es cierto, que para esta institución es importante entregar diferentes tipos de informaciones, no manifestaron la generación de diálogo con la ciudadanía/usuarios, siendo un factor importante para fomentar la participación y la democracia.

El Ministerio de la Mujer y Equidad de Género menciona que “*queremos crear una comunidad dialogante y bidireccional [...]*” (Ministerio de la Mujer y Equidad de Género, 2017), es claro para donde apunta esta institución y trabajan para ir logrando ese objetivo.

Para el MINSAL, si bien es cierto, es importante la información que entregan a diario también mencionan que es necesario crear instancias para “*mejorar la utilidad de la plataforma*” (Ministerio de Salud, 2017). Por la temática que aborda esta institución que se vio en la necesidad de generar una instancia telefónica y de Twitter para suplir las necesidades surgidas a partir de los usuarios y ciudadanos en general; dado lo anterior, es que el objetivo visto como una proyección es, hacer que esta plataforma sea más funcional para los usuarios.

Capítulo VIII: Conclusiones

A partir de la aplicación de las entrevistas, posterior recolección de datos, con la información obtenida se generaron diferentes tipos de conocimientos, permitiéndonos presentar las siguientes conclusiones.

Las tecnologías de la comunicación y las reformas llevadas a cabo en la Administración Pública del Estado, respecto de mejorar y posibilitar la comunicación democrática y transparente entre los ciudadanos y los distintos Ministerios, ha implicado no solo incluir las nuevas tecnologías, si no que obliga a re – estructurar las organizaciones públicas colocando al usuario en el centro de atención, simplificando los procesos, permitiendo una comunicación más eficiente y una atención sin fronteras temporales.

Así, el Gobierno electrónico, que ubica su centro de operaciones en la Administración Pública y en los ciudadanos, sobre todo por la información que circula entre sus redes. No solo se debe identificar las herramientas electrónicas con la modernización de la Administración Pública, sino también esto incide en la calidad de la información, la rapidez y confiabilidad de las respuestas entregadas a los ciudadanos.

Las tecnologías se van modificando, evolucionan y se actualizan así mismas y, los supuestos que nutren la Administración Pública también cambian a medida que se implementan nuevas tecnologías, se hace necesario constatar que, que en los Ministerios estudiados existe una evaluación que considera la idea de mejorar en el área tecnológica. En los tres Ministerios estudiados se observa que, aunque la información y la cantidad de usuarios y seguidores aumenta desde el inicio de la apertura de la plataforma de forma sostenida, no existen planes, en la idea de aumentar el personal asociado al

manejo de dicho ámbito. Quedando pendiente una correcta aplicación de los recursos humanos, que permita un real crecimiento y desarrollo.

La situación actual de los Ministerios es que pierde información valiosa que debería ser catalogada y organizada estadísticamente para el logro de nuevos objetivos institucionales, permitiendo la profundización en el intercambio de información como flujo informativo identificando un punto de información desde los órganos de la Administración Pública hacia los ciudadanos, lo anterior, mediante la publicidad de las distintas campañas o eventos relevantes de cada Ministerio.

Desde el ámbito de la Transparencia Activa, será visualizado como proactividad por parte de los órganos de la Administración del Estado, sobre todo si hablamos en términos de actualización permanente de la información publicada en sus sitios web. Existe también información que circula tras la motivación del ciudadano, considerado como un sujeto activo y que hoy, no solo requiere información, sino que también la exige. Por ello Twitter se transforma, un espacio donde los ciudadanos están dispuestos a debatir no sólo sobre la información expuesta si no, a discutir asuntos políticos que contribuyen a la formación de la opinión pública, y también a la creación de una agenda pública a partir de lo publicado en redes sociales.

Siguiendo con esta línea de argumentación, también se debe señalar que la utilización política de esta red, permite que los mensajes se revelen como un medio para influir en las decisiones políticas, considerando a la base que, la interacción entre todos los actores es relevante en la toma de decisiones en un Estado democrático y participativo.

Ahora es necesario observar a los medios de comunicación masivos quienes también desean incidir en los temas nacionales y políticos, algunas veces se

creen intérpretes de la opinión pública, compitiendo así con los partidos políticos, medios que están condicionados por sus propios intereses financieros y políticos.

Es necesario referir que, los Ministerios destacan que la utilización de esta plataforma les ha permitido, en ocasiones, generar nuevas formas de acción o intervención a partir de los comentarios, consultas o “mensajes directos” recibidos, generando vínculos entre las instituciones ministeriales en pro de una atención de calidad hacia al usuario.

Para los tres Ministerios entrevistados “Twitter” es un canal fundamental en el logro del objetivo de lograr una red comunicacional entre ciudadanos y la institución. Todos ellos han logrado el cumplimiento de este objetivo, pero han quedado cortos en lo que significa la información recibida desde la ciudadanía.

Las características y conceptos más relevantes que destacan en el discurso de los encargados de las redes sociales en los Ministerios son transparencia, democracia participativa y electrónica, comunicación como herramienta de intercambio de información entre los ciudadanos y los estamentos públicos y, las redes sociales como herramienta para la comunicación, respondiendo – en cierta medida – al proceso de modernización del Estado.

Como punto importante en estas conclusiones, se puede señalar que se ha logrado una comprensión parcial de lo fundamental que es para la comunicación entre los estamentos públicos y la ciudadanía la inclusión de las tecnologías de la comunicación. Así concluye también informe de la CEPAL donde plantea: *“el reto no es solamente tecnológico sino también político y pasa por la voluntad de implementar estrategias de crecimiento y competitividad con igualdad social, aprovechando las nuevas posibilidades*

que ofrecen las TIC.” (CEPAL, 2014; 11). Rescatan la importancia que debe tener la/lo político para continuar con el constante avance tecnológico en pro de una mejor calidad de atención e información.

Asimismo, en la planificación estratégica de las tecnologías de la información, se consideren *“aspectos sociales, económicos y políticas medioambientales de manera de facilitar una adecuada gestión pública y permeando los diferentes niveles de la administración pública.”* (Ídem). Donde todo influye en la gestión pública

En los distintos Ministerios todavía existe sólo una persona asignada al cumplimiento de la mantención de las plataformas, por ende, no se logra sistematizar la información recepcionada ni menos mantener estadísticas que les permitan una correcta utilización de esa información y así lograr un proceso de retroalimentación que también reconoce como fortaleza una comunidad participativa que asume sus responsabilidades como ciudadano informado, planteando sus necesidades y exigencias.

Ahora, según los resultados analizados los Ministerios desean ampliar el número de sus seguidores, pero en la realidad no se ve con el incremento del personal asignado a esta tarea y objetivos claros para sistematizar la información recolectada.

Este estudio ha presentado algunas limitaciones por factores ajenos al control de las investigadoras de este trabajo de tesis, sin embargo 3 de los 9 Ministerios incluidos originalmente nos permitieron acceder a sus experiencias y facilitaron información relevante.

Al revisar las entrevistas podemos concluir que, para el Ministerio de la Mujer y la Equidad de Género, este canal de comunicación a veces ha sido superado los objetivos planteados inicialmente ya que reciben también

denuncias de situaciones de violencia in situ. Por lo cual, no existen protocolos de respuesta inmediata y la respuesta depende de los conocimientos de los administradores de la cuenta Twitter sobre la red de protección. Este puede ser un vehículo para la comunicación de violencia que sea acogida de forma inminente con profesionalismo y brindando apoyo y contención a la mujer. Creando un protocolo que ayude a que las denuncias sean acompañadas e iniciar un nuevo trato en la resolución de estas situaciones que afectan a muchas mujeres de forma transversal.

Finalmente, las TICs empleadas en la Administración Pública para el mejoramiento de la gestión interna entre los distintos órganos y también con la inclusión del ciudadano a este flujo informativo, ha generado mayor eficiencia y eficacia en los servicios ofrecidos a los ciudadanos aportando a la transparencia y permitiendo profundizar en probidad de la gestión pública.

El ciudadano tiene un rol como sujeto activo, al integrar esta red y flujo comunicacional, el ciudadano se convierte en participante activo y opinante que, aporta en la generación de opinión pública y una agenda digital. Arista que se debe reforzar en las tres instituciones estudiadas. A día de hoy todavía no se logra una organización de la plataforma que logre estar a la altura de las necesidades ciudadanas.

Bibliografía

- ArchivosChile. (4 de mayo de 2010). Archivos Chile. Recuperado el agosto de 2016, de Investigaciones al servicio público: <http://archivoschile.org/2010/05/guia-ciudadana-para-el-uso-de-la-ley-de-acceso-a-la-informacion/>
- Bateson, G., & Ruesch, J. (1965). Comunicación. La matriz social de la Psiquiatría. Barcelona: Paidós.
- Berlo, D. (1969). El proceso de la comunicacion. Introducción a la teoría y a la práctica. México: El ateneo.
- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (08 de junio de 2009). Recuperado el 18 de mayo de 2017, de <http://www.bcn.cl/leyfacil/recurso/transparencia---acceso-a-la-informacion-publica>
- Bobbio, N. (1989). Estado, gobierno y sociedad. Por una teoría general de la política. México: Fondo de Cultura Económica.
- Castelló, A. (2005). Estrategias empresariales en la Web 2.0. San Vicente, Alicante, España: Editorial Club Universitario.
- CEPAL. (2014). Rol de las TIC en la gestión pública y en la planificación para un desarrollo sostenible en América Latina y el Caribe. Serie de Gestión pública Naciones Unidas.
- Chile, G. d. (s.f.). Guía Digital Beta. Recuperado el agosto de 2016, de <http://www.guiadigital.gob.cl/articulo/sobre-redes-sociales-en-chile>
- Cid Botteselle, V., Marileo Millán, G., & Moya Díaz, E. (2012). Calidad del acceso a la información pública en Chile. Chile: DFID y Transparency International.

Comisión Presidencial "Nuevas tecnologías de Información y Comunicación". (1999). Chile: Hacia la sociedad de la Información.

Concha, G., & Naser, A. (febrero de 2012). El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad. Recuperado el agosto de 2016, de CEPAL:

http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/El_desafio_hacia_el_gobierno_abierto_en_la_hora_de_la_igualdad.pdf

Consejo para la Transparencia. (abril de 2009). Consejo para la Transparencia. Recuperado el agosto de 2016, de <http://www.consejotransparencia.cl/que-es-el-cplt/consejo/2012-12-18/190048.html>

Criado, I., & Rojas, F. (junio de 2013). El impacto de las redes sociales digitales en las administraciones locales. Mitos y realidades en el caso español. REVISTA D'INTERNET, DRET I POLÍTICA, <http://journals.uoc.edu/index.php/idp/article/view/n20-criado-rojas/2799>. Recuperado el agosto de 2016, de <http://journals.uoc.edu/index.php/idp/article/view/n20-criado-rojas/2799>

Cuesta, S. (2000). La Empresa Virtual. España: Editorial Mc Graw Hill.

Desarrollo, P. d. (2006). Desarrollo Humano en Chile. Las nuevas tecnologías ¿un salto para el futuro? PNUD Chile, Santiago.

Frei Ruiz-Tagle, E. (21 de mayo de 1996). Discurso S. E. El presidente de la República. En el inicio de la legislación ordinaria del Congreso Nacional. Valparaíso, Chile.

Fundación Wikipedia. (5 de septiembre de 2017). Wikipedia. La enciclopedia libre. Recuperado el 18 de agosto de 2017, de <https://es.wikipedia.org/wiki/Twitter>

- Gaynor, G. (1999). Manual de Gestión en Tecnología. Una estrategia para la competitividad de las empresas. Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- González, V., & Petersen, M. (2010). Alcance de Twitter como herramienta política. Revista ORBIS.
- H. Mendo, A., & Garay, O. (2005). La comunicación en el contexto deportivo. En A. H. (Coord.), Psicología del deporte. Fundamentos Vol. I Fundamentos. (págs. 199-265). S.L.: Wanceulen Editorial Deportiva.
- Hernández Sampieri, R. (2010). Metodología de la Investigación. MacGraw-Hill/interamericana.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw - Hill.
- Hervás, G. (1998). Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal. Madrid: Playor.
- Holmes, J. (2001). Una introducción a las perspectivas de Sociolingüística en la geografía humana, Aprender sobre el lenguaje. Longman.
- Ibieta, N. (31 de mayo de 2013). Twitter nivel OCDE. Recuperado el agosto de 2016, de Chile B, Realidades en Perspectivas: <http://www.chileb.cl/perspectiva/twitter-nivel-ocde/>
- Koontz, H. Y. (1998). Administración. Una perspectiva Global. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Lau, E. (febrero de 2005). Construyendo una nueva gobernanza a través del e-Gobierno: una visión de la OCDE. CLAD Reforma y Democracia(31). Obtenido de CLAD.
- Ministerio de Secretaría General de la Presidencia; Gobierno de Chile. (s.f.). Guía Digital Beta. Recuperado el agosto de 2016, de Unidad de Modernización y Gobierno Digital:

<http://www.agendadigital.gob.cl/files/Agenda%20Digital%20Gobierno%20de%20Chile%20-%20Capitulo%203%20-%20Noviembre%202015.pdf>

Ministerio Secretaría general de Gobierno. (16 de febrero de 2011). Participación Ciudadana en la Gestión Pública; Ley no. 20500. Recuperado el agosto de 2016, de Biblioteca del Congreso Nacional de Chile / CDN: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1023143>

Ministerio Secretaría General de Gobierno, G. d. (s.f.). Participación Ciudadana. Recuperado el agosto de 2016, de <http://www.msgg.gob.cl/participacion-ciudadana>

Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (5 de enero de 2016). Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. Recuperado el agosto de 2016, de BCN: <http://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=276363>

Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (s.f.). Unidad de Modernización y Gobierno Digital. Recuperado el agosto de 2016, de <http://www.modernizacion.gob.cl/>

Mujica, M. (2000). Nuevas Estrategias para Gerenciar. Una Visión Epistemológica. Revista UNESR. Gerencia – Sociedad, 61-76.

Naciones Unidas. (2012). Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico . Economía y Asuntos Sociales.

Osgood, C. (1961). Some Terms and Associated Measures for Talking About Communication Urbana. Illinois: Institute for Communication Research.

Pérez, G. (1994). Investigación cualitativa. Retos e Interrogantes. La Muralla.

Pérez, J., & Gardey, A. (2012). Definicion.de. Recuperado el octubre de 2016, de <http://definicion.de/democracia/#ixzz4P3FkGuk1>

- Portal Transparencia Chile. (s.f.). Recuperado el 24 de octubre de 2016, de <http://www.portaltransparencia.cl/PortalPdT/web/guest/que-es-transparencia>
- Presidencia, M. S. (s.f.). Modernización y Gobierno Digital. Recuperado el noviembre de 2016, de Gobierno Abierto beta: <http://www.gobiernoabierto.gob.cl/que-es-gobierno-abierto>
- Ramírez, G., Gil, J., & García, E. (1999). Metodología de la Investigación Cualitativa. Ediciones Aljibe.
- Rodríguez, A. (2006). LA BRECHA DIGITAL y sus determinantes. México: Universidad Autónoma de México.
- Serrano, A., & Martínez, E. (2003). La brecha digital: mitos y realidades. México: Universidad Autónoma de Baja California.
- Shannon, C., & Weaver, W. (1949). The Mathematical Theory of Communication. Urbana: University of Illinois Press.
- Tesoro, J. L. (2014). e-Gobierno y e-Democracia. FORO e-Gobierno OEA / RedGEALC (boletín), 7-9.
- Twitter Inc. (2017). Twitter. Recuperado el 12 de septiembre de 2017, de <https://about.twitter.com/es/company.html>
- Ugalde, L. C. (2002). Rendición de cuentas y democracia. El caso de México. D. F. México: Instituto Federal Electoral.
- Valdés, L. (2000). El sistema tecnológico en las organizaciones y su administración. S/I. Obtenido de <http://www.tecnologiaycalidad.galeon.com/tecnologia/1.htm>
- Yáñez, M., & Villatoro, P. (2005). Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la institucionalidad social. Hacia una

gestión basada en el conocimiento. Naciones Unidas. CEPAL, División de Desarrollo Social, Santiago de Chile.

Zamora, R. (2012). "Los usos políticos de twitter como herramienta para enmarcar los relatos políticos: retos y oportunidades". III Congreso Internacional Comunicación Política y Estrategias de Campaña (pág. 21). Facultad de Comunicación y Documentación. Universidad de Murcia.

Anexos

ANEXO 1

Pauta de entrevista semi – estructurada

Instrumento: Entrevista semi-estructurada a los encargados y funcionarios del departamento de comunicación.

I.- Presentación del entrevistador, y el fin que tiene la entrevista.

Se abordarán a continuación distintos elementos, referentes al proceso de implementación de las tecnologías de la información y comunicación, específicamente la plataforma de Twitter, las temáticas serán sobre la comunicación, participación, transparencia, entre otros

II.- Identificación del entrevistado.

Nombre:

Ministerio que trabaja:

Ocupación:

III.-Las preguntas a continuación nos permitirán dar una orientación al momento de la entrevista.

Referentes al proceso de implementación de TIC

- 1) Al inicio del proceso de implementación de esta plataforma ¿Cuáles fueron sus objetivos iniciales?
- 2) En función a este proceso, ¿Cuáles de los objetivos se han cumplido?
- 3) ¿Qué factores piensa que han permitido llegar a estos objetivos?
- 4) ¿cuáles han sido los principales impedimentos al momento de utilizar las TICs, para relacionarse con la ciudadanía?
- 5) ¿Qué proyecciones visualiza respecto a la implementación de TICs en su institución?

6) ¿Existe algún factor que obstaculice la participación, democracia y comunicación a través de twitter?

(Si responde que “si” continúe con la pregunta n° 7, si responde “no” salte a la pregunta n° 8)

- a) Si
- b) No

7) ¿cuáles serían esos factores o elementos?

8) ¿Cuáles son las características del proceso de implementación de TICs que facilitan la participación, comunicación y democracia en twitter?

Anexo 2

Tabla N^a 1: Ministerios de Chile en Twitter, número de seguidores v/s año de creación, se encuentra en negrilla los Ministerios que crearon su twitter el año 2010 y 2011.

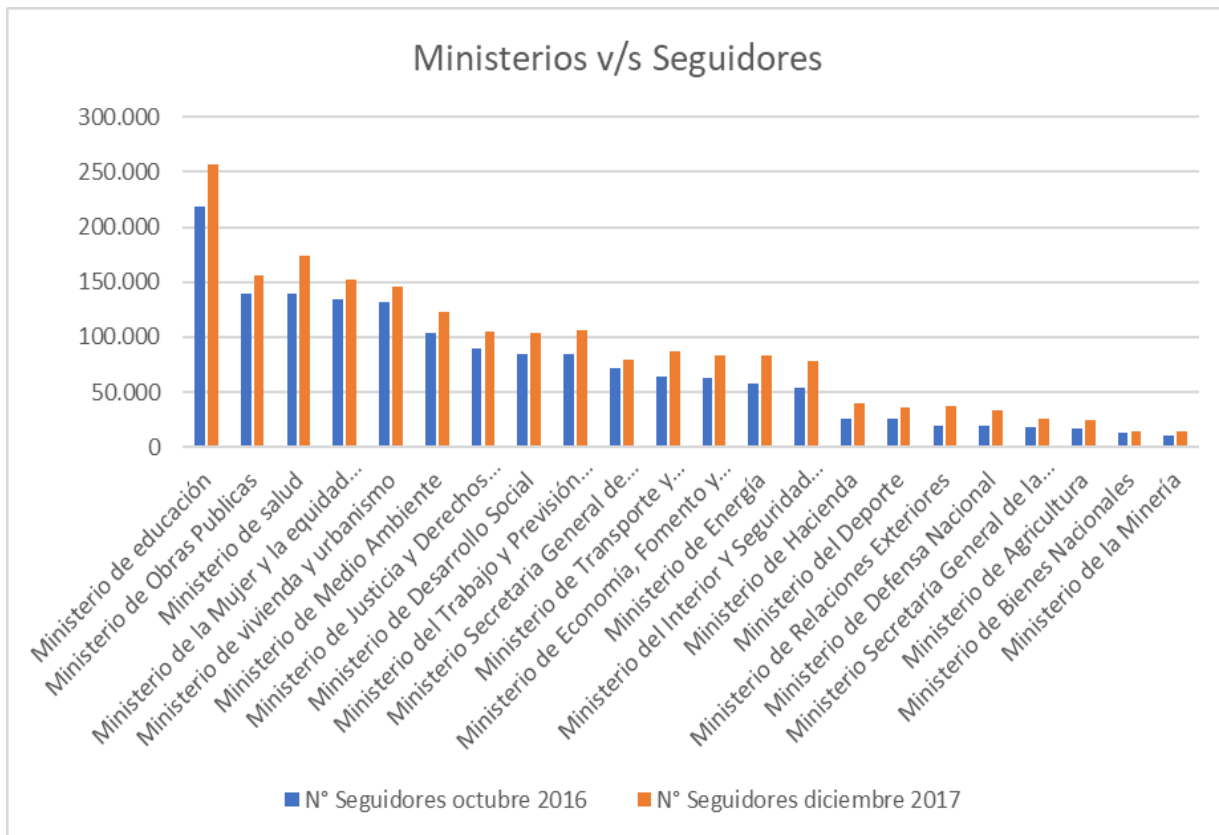
Ministerio	N° Seguidores octubre 2016	N° Seguidores diciembre 2017	Año creación twitter
Ministerio de educación	218.000	257.500	2010
Ministerio de Obras Publicas	140.000	156.400	2009
Ministerio de salud	139.232	174.000	2010
Ministerio de vivienda y urbanismo	132.000	145.500	2009
Ministerio de la Mujer y la equidad de genero	134.000	152.550	2010
Ministerio de Justicia y Derechos Humanos	89.000	105.200	2010
Ministerio de Desarrollo Social	85.000	103.700	2010
Ministerio del Trabajo y Previsión Social	83.900	106.600	2011
Ministerio Secretaria General de Gobierno	71.500	79.700	2010
Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones	64.000	87.300	2012
Ministerio de Economía, Fomento y Turismo	62.900	83.000	2011
Ministerio de Energía	57.600	83.700	2011
Ministerio del Interior Y Seguridad Publica	53.300	78000	2013

Ministerio de Hacienda	25.242	39.900	2011
Ministerio del Deporte	25.168	36.300	2011
Ministerio de Medio Ambiente	104.000	123.000	2010
Ministerio de Relaciones Exteriores	19.220	36.900	2014
Ministerio de Defensa Nacional	19.000	32.900	2012
Ministerio Secretaría General de la Presidencia	18.400	25.400	2012
Ministerio de Agricultura	16.500	24.900	2013
Ministerio de Bienes Nacionales	12.300	14.800	2014
Ministerio de la Minería	9.983	14.500	2014

Fuente: elaboración propia en base a la información extraída de las páginas web oficiales de los Ministerios, octubre 2016 en primera instancia y actualizada a diciembre 2017

Anexo 3

Gráfico n° 4: Totalidad de Ministerios y cantidad de seguidores



Anexo 4

Imágenes de la interacción de “Twitter”

- Ministerio de Vivienda y Urbanismo



- Ministerio de Salud

Ministerio de Salud @ministeriosalud · 10 h

Ministra de Salud, Carmen Castillo, y Subsecretaria de Redes Asistenciales, Gisela Alarcón, encabezaron Jornada de Trabajo Virtual sobre Gestión de Tiempos de Espera, organizada por la Organización Panamericana de la Salud (@opsomschile)



Ministerio de Salud @ministeriosalud · 11 h

#Influenza2018

Ministerio de Salud @ministeriosalud · 13 h

Autoridades de Salud verifican calidad de las vacunas contra la #Influenza en #ISP #influenza2018



Ministerio de Salud @ministeriosalud · 13 h

- Ministerio de la Mujer y Equidad de Género

Sebastián Dalmasso @SebaDalmasso · 21 feb.

3/4 Ante esto llamamos a carabineros en ambas ocasiones y cuando vinieron la respuesta fue la misma: "La víctima negó los hechos, no podemos hacer nada". Hasta cuando esperaremos que las víctimas rompan el círculo de la violencia por sí solas y denuncien? Eso explica muchas cosas

1 1

Sebastián Dalmasso @SebaDalmasso · 21 feb.

4/4 llamé al @MinMujeryEG y lo mismo. Encuentro absurdo que para otros delitos los testigos podamos denunciar pero en estos no. Es un velo de impunidad para los abusadores. Mientras eso no cambie seguirán los femicidios. Es tarea de todos terminarlos pero así no podemos ayudar.

1 2

Min. Mujer y EG. @MinMujeryEG · 21 feb.

Así es Sebastián. Describiste una experiencia que viven muchas mujeres en Chile. Es por eso que proyecto de ley que se está tramitando en Congreso busca que podamos actuar de oficio frente a casos de violencia, porque muchas veces las mujeres no se atreven a denunciar (1)

1 1

Min. Mujer y EG. @MinMujeryEG · 21 feb.

Por otra parte reconoce que la violencia que viven las mujeres no solo ocurre en el espacio privado y en relaciones formales, sino que amplía el concepto a la violencia que ocurre en los espacios públicos (acoso sexual callejero) y relaciones informales (pololeo) (2)

1 2

Min. Mujer y EG. @MinMujeryEG · 21 feb.

universidad tesis gerencia Outlook.com - cbiea cuentas

En sus 4 años, el gobierno de la Pdta. @mbachelet impulsó una agenda de género ejemplar. Un orgullo representar en #CEDAW, junto a ministras Pascual y Krauss, lo que ha sido el intenso trabajo a favor de los derechos de las mujeres de nuestro país.

Segegob @segegob

Ministras @paulanarvaezo, Claudia Pascual y @akraussvalle participan en sesión del Comité de Eliminación de la Discriminación contra la Mujer #CEDAW. Mira aquí la transmisión en vivo desde Ginebra:

Mostrar este hilo

86 316 681

Fran Zárate @Pan_cha · 21 feb.

Y no pudieron aumentar las penas para los violadores en 4 años y los femicidios fueron en aumento ... Cuál es el orgullo la creación de un Ministerio?

5 8 13

Min. Mujer y EG. @MinMujeryEG · 21 feb.

Hola Fran, queremos hacer precisiones en tu comentario:

1. En 2014 se constituyó una mesa de trabajo para la creación del Plan Nacional de Acción en Violencia contra las Mujeres, 2014-2018. (1)

1 18

Min. Mujer y EG. @MinMujeryEG · 21 feb.

2. Ese trabajo, junto al aporte de expertas y profesionales del área, permitió que en enero de 2017 se presentara al Congreso el proyecto de ley que establece el derecho de las mujeres a una vida libre de violencia: goo.gl/GIEkP1 (2)

- Plataforma “Salud Responde”

