

**Las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana en la gestión pública y sus
perspectivas futuras en Colombia**

Autor(a):

Fabián Alonso Figueroa Perdomo

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Especialización en: Gestión Pública

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas ECJUP

Popayán, 2020

LAS REDES SOCIALES COMO MECANISMO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**Las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana en la gestión pública y sus
perspectivas futuras en Colombia**

Autor(a):

Fabián Alonso Figueroa Perdomo

Monografía para optar el título de Especialista en Gestión Pública

Director(a):

María Alejandra Ramírez Galvis

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Especialización en: Gestión Pública

Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas ECJUP

Popayán, 2020

Tabla de Contenido

Introducción.....	1
Capítulo I. Generalidades del Proyecto de Investigación.....	2
Estado del arte.....	2
Problema.....	9
Pregunta problema.....	12
Justificación.....	12
Objetivos.....	14
Objetivo general.....	14
Objetivos específicos.....	14
Metodología.....	14
Tipo de Investigación.....	14
Enfoque de Investigación.....	15
Método de Investigación.....	15
Análisis y procesamiento de datos.....	15
Marco teórico.....	16
La teoría del pensamiento latinoamericano.....	16
La teoría de la sociedad líquida.....	20
Teoría de la democracia participativa.....	21
Marco conceptual.....	22
La participación ciudadana.....	22
Ciberciudadanía.....	25
Las redes sociales.....	26

Capítulo II. Beneficios y limitaciones de las redes sociales como mecanismo de participación

ciudadana.....	33
Algunas posibilidades de las redes sociales	33
Algunas limitaciones en las redes sociales respecto la participación ciudadana	40

Capítulo III. Perspectivas futuras de las redes sociales como mecanismo de participación

ciudadana en Colombia	47
La gestión pública frente las rede sociales.....	47
La influencia de la globalización sobre las redes sociales y la participación ciudadana.....	52
Abordando algunos casos relevantes con relaciona las rede sociales	58
Rutas y caminos posibles	61
Conclusiones.....	67
Recomendaciones	69
Referencias	70

Resumen

Los cambios tecnológicos en las comunicaciones han generado una transformación en las formas de interactuar entre el Estado y los ciudadanos, donde las redes sociales se han convertido en el medio más oportuno para realizar funciones tan básicas como: reclamar, opinar, convocar y sobre todo para reclamar derechos constitucionales. Por ende, estos cambios también representan un reto para la participación ciudadana, en la medida que, se ha pasado del escenario físico al escenario virtual, creando cierta incertidumbre frente a su eficiencia de estos últimos. Por consiguiente, el presente estudio se ocupa de analizar la situación actual de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana y sus perspectivas futuras en Colombia; en primer lugar, se registran los beneficios y debilidades; segundo se describen las perspectivas futuras de las mismas. La metodología utilizada fue cualitativa de tipo bibliográfica, la cual comprendió el análisis de documentos físicos como virtuales, mediante un proceso de la categorización y triangulación de datos, a partir de los relatos de los autores, la opinión de investigador y la teoría consultada. El estudio logra establecer, que, si bien es cierto las redes sociales presentan importantes beneficios como la libertad de expresión, la inmediatez, la economía y poder de convocatorias, estos medios informáticos presentan ciertas limitaciones para ser consolidados como mecanismo de participación ciudadana, debido a la falta de seguridad de la información, manipulación, anonimato, vulnerabilidad, la falta regulación normativa, entre otros aspectos. Por tanto, el futuro de estos medios como mecanismo de participación, depende de la solución de los aspectos antes mencionados de tal manera que garantice una participación ciudadana al nivel que se requiere dentro de la gestión pública.

Palabras claves: ciudadano, gestión pública, participación y redes sociales

Abstract

Technological changes in communications have generated a transformation in the ways of interacting between the State and citizens, where social networks have become the most appropriate means to perform such basic functions as: claiming, giving opinions, convening and, above all, for claim constitutional rights. Therefore, these changes also represent a challenge for citizen participation, to the extent that it has moved from the physical to the virtual scenario, creating some uncertainty regarding its efficiency. Therefore, the present study deals with analyzing the current situation of social networks as a mechanism for citizen participation and their future prospects in Colombia; first, the benefits and weaknesses are recorded; second, their future prospects are described. The methodology used was qualitative of a bibliographic type, which included the analysis of physical and virtual documents, through a process of categorization and triangulation of data, based on the authors' accounts, the opinion of the researcher and the theory consulted. The study manages to establish that, although it is true that social networks present important benefits such as freedom of expression, immediacy, economy and power of calls, these computer media have certain limitations to be consolidated as a mechanism for citizen participation, due to the lack of information security, manipulation, anonymity, vulnerability, the lack of regulatory regulations, among other aspects. Therefore, the future of these media as a participation mechanism depends on the solution of the aforementioned aspects in such a way as to guarantee citizen participation at the level required within public administration.

Key words: citizen, public management, participation and social networks

Introducción

La participación ciudadana se ha visto seriamente comprometida como consecuencia de los cambios tecnológicos que representa el internet, lo que representa un reto importante para los gobernantes y las entidades a fines, dado que los espacios físicos son cada vez más escasos y se da paso a una interacción virtual, marcada por la inmediatez y el alto flujo de información. Por ende, el presente estudio tiene como propósito analizar del estado actual de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana y sus perspectivas futuras en Colombia, con el ánimo de contribuir a la comprensión teórico conceptual para la planeación de la gestión pública en este nuevo escenario tecnológico.

El estudio se estructura de la siguiente manera: El primer capítulo, comprende los aspectos generales del proyecto como son el problema, la pregunta problema, los objetivos, justificación, además de los marcos teórico, conceptual y metodológico. El segundo, pretende registrar los beneficios y debilidades de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana, de tal manera que el lector se haga una idea clara frente a dichos conceptos. El tercero, describe las perspectivas futuras de las redes sociales frente a la participación ciudadana en el país, de cara sentar un precedente que sirva de base para la reflexión, pero también para la toma de dicciones futuras el respecto por parte de las entidades competentes.

Capítulo I. Generalidades del Proyecto de Investigación

Estado del arte

Los estudios sobre la red social y su relación con la participación ciudadana han venido creciendo con ritmo en los últimos años, dada la complejidad teórico conceptual que encierra estas dos temáticas, lo que ha motivado muchos investigadores a nivel nacional e internacional, razón por la cual es preciso citar algunos de los más representativos, lo cuales construyen un referente para orientar el presente estudios, toda vez que brindan importantes pautas tercias conceptuales y metodológicas.

Ayala (2014) en su estudio denominado: “Redes sociales; poder y participación ciudadana” desarrollado en Chile en el año 2014, tuvo como objetivo general: reflexionar sobre la importancia de las redes sociales, el poder y la participación ciudadana, para lo cual se recurrió a la investigación bibliográfica donde se analizaros documentos físicos y virtuales. El estudio concluye que las redes sociales albergan amplias posibilidades como medio de participación ciudadana, debido a la facilidad para organizar personas a través frente a las acciones colectivas. No obstante, el autor establece que las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana, representa desequilibrio a nivel político y social, dado que no toda la ciudadanía se familiariza con estas tecnologías debidas entre otras cosas a la falta de cobertura de internet.

Aguirre (2013) en su estudio denominado: “Nuevos alcances de la participación ciudadana a través de las redes sociales”, desarrollado México, tuvo como finalidad indagar la dimensión de la participación a través de las redes sociales, además de realizar un análisis teórico sobre el tema. Finalmente, se concluye que la participación ciudadana a través de las redes sociales resulta positivo, dada la capacidad para comunicarse en tiempo real, lo que constituye un punto importante para la convocatoria, manifestación, y coordinación del trabajo en equipo, entre

otras actividades de gestión pública. No obstante, se aclara que esta herramienta constituye un reto para la educación en la medida que, se requieren competencias para una utilización apropiada de estos medios por parte de los ciudadanos.

Corrales (2015) en su estudio denominado: “Impacto de las redes sociales sobre la participación ciudadana, en procesos electorales y la democracia: Caso de costa rica”, tuvo como objetivo principal, determinar la incidencia de las redes sociales en la participación ciudadana. Para ello se recurre a la investigación cuantitativa, que a su vez comprendió la aplicación de cuestionario de preguntas a una muestra poblacional, cuyo análisis estadístico permitió determinar que las redes sociales promueven una mayor participación de la población en dichos procesos, especialmente en la fiscalización y evaluación de las políticas públicas por parte de la ciudadanía.

Mathurin (2015) en su estudio denominado: “bitácora: red social, para la participación ciudadana en beneficio de accionar político e institucional” desarrollado en Argentina, tuvo como objetivo principal desarrollar una plataforma tecnológica, basada en el concepto de red social, con base a la metodología e desarrollo de software. El estudio logra establecer que la herramienta diseñada, facilita la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos, al tiempo que permite generar la respectiva estadística y seguimiento de las diversas actividades de los usuarios, especialmente cuando se trata de conocer opiniones sobre un tema en específico para encaminar la gestión pública.

Velázquez (2017) en su estudio denominado: “Redes sociales y participación ciudadana en lo local (el presupuesto participativo de Tlajomulco de Zúñiga” desarrollado en México, tuvo finalidad encontrar la relación entre las redes sociales y la participación ciudadana en la gestión pública, encaminada a identificar nuevas formas de interacción entre el gobierno y los

ciudadanos, en el marco de una democracia más incluyente. Para ello se recurre a la metodología cualitativa de carácter bibliográfico, en la cual se analizaron documentos físicos y virtuales, así como la aplicación de una encuesta realizada a los ciudadanos. El estudio establece el desconocimiento existente de los procesos participativos por parte de los ciudadanos, por lo que, las redes sociales constituyen una alternativa viable para reducir esta brecha, además de los retos que falta por superar como el anonimato, la divagación entre otros.

Simelio y Molina (2014) en un estudio denominado: “Comunicación pública y participación ciudadana; El uso de Twitter en los ayuntamientos de Cataluña” desarrollado en España, tuvo como objetivo general, analizar el uso de la red social Twitter en algunos municipios. Para ello se recurrió a la realización de encuestas a un grupo de población integrado por personas jóvenes y adultas, con el fin de conocer sus posibilidades sobre el uso de estas tecnologías en la participación ciudadana y la comunicación con los funcionarios públicos.

El estudio logra determinar que las redes sociales, guardan ventajas importantes en materia de interacción y comunicación, razón por la cual pueden ser una importantes para la participación de los ciudadanos en los asuntos públicos. No obstante, deja en evidencia la necesidad de mejorar aspectos como la seguridad, confiabilidad y educación en el manejo de la información, ya que esta se encontraría a la merced de grupos informáticos delincuenciales. Además, se concluye que la utilización de las redes sociales puede contribuir en la transparencia de la gestión pública, ya que a través de estas los ciudadanos pueden realizar seguimiento a los informes públicos para mejorar la relación y confianza con los gobernantes.

Mazzieri, Romina y Nievas Analía, (2016) en un estudio denominado: “Participación ciudadana y redes sociales”, desarrollado en Argentina, tuvo como finalidad indagar sobre la utilización de las redes sociales como medio de participación ciudadana. Para ello se recurre a la

investigación cuantitativa, que incluyó el desarrollo de encuestas a un grupo poblacional de la municipalidad de Córdoba, cuyos resultados permitieron finalmente evidenciar que el uso de estas herramientas viene creciendo a pasos acelerados, por parte de los ciudadanos, pero también de los funcionarios públicos.

El estudio logra determinar que las redes sociales presentan amplias ventajas informativas, en la medida que mejorarían muchos aspectos como la fiscalización de la gestión pública, dado que los usuarios podrían interactuar en cualquier momento y lugar con funcionarios públicos, así como participar activamente a través de foros, conversatorios entre otros espacios virtuales y desde allí abordar temas de interés. Adicionalmente, se determina que las redes sociales pueden disminuir costos en la logística de gestión como por ejemplo en transporte, alquiler de espacios de reuniones, entre otros, lo cual favorece al ciudadano y a las instituciones públicas.

Meneses (2015) en su libro denominado: “Ciberutopías. Democracia, Redes Sociales, Movimientos-Red. Desarrollado en México, tuvo como objetivo principal realiza una amplia revisión literaria sobre las posibilidades y limitaciones de las redes sociales en el ámbito de la participación ciudadana, en un contexto donde las tecnologías de la información y comunicación han generado un cambio altamente significativo. La autora logra determinar que las redes sociales ofrecen diversas oportunidades para la participación ciudadana, al tiempo que realiza una argumentación crítica sobre algunas de sus debilidades.

Entre las conclusiones más importantes de la autora, se destaca que, las redes sociales presentan un serio problema de inseguridad, manipulación mediática, falta de cobertura, noticias falsas, entre otros, lo cual hace difícil la conseguir una participación ciudadana transparente y legítima, que garantice el involucramiento de los ciudadanos en los asuntos públicos. En

consecuencia, estos medios en ocasiones limitan la participación de los individuos e la toma de decisiones y aún más en un modelo político latinoamericano, cada vez más complejo atravesado por diversos problemas sociales como de inequidad, corrupción, violencia entre otros.

Richmond, (2013) en su estudio denominado: “Redes sociales ¿Espacio de participación ciudadana?” desarrollado en Argentina, tuvo como objetivo principal analizar la percepción de los jóvenes frente a la participación ciudadana a través de Facebook, siendo necesario la realización de encuestas a un grupo poblacional. El estudio logra determinar que las redes sociales y en especial Facebook, constituyen un nuevo espacio de expresión, manifestación y reclamo de los ciudadanos jóvenes, a través del cual buscan ejercer su autonomía frente a temas de su interés, una realidad que no ha sido posible con los medios tradicionales.

De igual manera, el estudio logra determinar que la fácil accesibilidad a la red social Facebook, favorece la participación de los usuarios porque no presenta barreras de censura como ocurre con los medios de comunicación tradicionales. No obstante, se deja en evidencia que los usuarios entrevistados presentan cierta desconfianza en estas herramientas, ya que en ocasiones sienten que los gobernantes no tienen en cuenta sus reclamos y por ende no representa un espacio para la participación plena, sino que se reduce a la disociación y divulgación de grandes volúmenes de información.

García y Seco (2013) en su estudio denominado: “La participación de los jóvenes en las redes sociales: finalidad, oportunidades y gratificaciones”, desarrollado en España, tuvo como finalidad analizar la percepción que tienen los jóvenes frente a las redes sociales como medio de participación ciudadana. Para ello se recurre a la investigación cuantitativa, la cual comprendió la aplicación de encuestas a personas en edad juvenil, con el fin de conocer sus posturas críticas frente a este medio de información en el contexto tecnológico actual.

El estudio logra establecer que las redes sociales favorecen a participación ciudadana, dado que permite la comunicación fácil y rápida entre el gobierno los ciudadanos, lo cual favorece la movilización de usuarios, además que fortalece el vínculo entre personas con ideas comunes sobre diversos temas incluido el político. Así mismo, el estudio deja entrever la necesidad establecer parámetros de confiabilidad y seguridad en un futuro, ya que se vislumbra un riesgo importante para la presencia de actos de sabotaje y desinformación, lo cual resta legitimidad a la participación ciudadana.

Palenzuela (2018) en su estudio denominado: “Participación social, juventudes, y redes sociales virtuales: rutas transitadas, rutas posibles” desarrollado en Chile tuvo como objetivo principal abordar la participación ciudadana de un grupo de jóvenes a través de las redes sociales, con el fin de contribuir a al establecimiento de relaciones posibles, para consolidar a este medio como un mecanismo de participación real de esta población en el ámbito de la democracia. Para ello, se recurre a la investigación cualitativa de carácter documental, la cual comprendió el análisis de documentos de corte político, económico y tecnológico cuyo análisis se enfatizó en la articulación de estos enfoques.

El estudio logra establecer que la participación ciudadana entendida como una acción colectiva, no puede ser ajena a los cambios tecnológicos actuales, ya que por naturaleza constituyen sin duda un espacio de relación, aún más en la población joven recurre a estas tecnológicas de manera frecuente. No obstante, el estudio demarca algunas rutas a seguir, por ejemplo: la contextualización de los contenidos informáticos de las determinadas regiones o comunidades, el mejoramiento de la seguridad, la reglamentación de las mismas y la prevención de delitos informáticos como: las noticias falsas, la xenofobia, la disociación, entre otras irregularidades que se puedan presentan con los usuarios.

Serrano (2010) en su estudio denominado, “Las administraciones ante las redes sociales. La participación ciudadana: cómo, cuándo y dónde” tuvo como objetivo principal la describir la importancia de la utilización de redes sociales por parte de la administración pública, como una manera de acercarse a los usuarios, dado que estos últimos cada vez más se encuentra contactados a este tipo de medios. El autor realiza una na recopilación bibliográfica en documentos físicos y virtuales que incluye un análisis de la integración de dichas tecnologías en la actividad pública, sus posibilidades y limitaciones entre otro tema de interés.

El estudio establece que las administraciones públicas deben adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos y sociales que surgen con las redes sociales, ya que estas últimas brindan amplias posibilidades para fomentar la comunicación e interacción en menor tiempo entre los ciudadanos y los gobernantes, además porque favorece la descentralización de la gestión pública. Así mismo se concluye que las redes sociales pueden fomentar el debate sobre temas de interés común, siempre y cuando exista una mejoría en aspectos como la conectividad, la seguridad y confiabilidad en el manejo de la información pública como aquella que es propiedad de los usuarios.

Los estudios citados como antecedentes, ponen en contexto dos posiciones claras frente a las redes sociales, por un lado, aquellos que se muestran optimistas con su utilización, al tiempo que argumenta sus beneficios tanto para los usuarios como para los funcionarios públicos, al momento de abordar temas de interés social y político. De otro lado se encuentran autores que muestran una postura crítica a las rede sociales frente a la participación ciudadana, dado que aluden a sus riesgos y perjuicios sobre la participación de los usuarios al tiempo que se consideran un medio inseguro que se presta para la especulación.

Las posturas de los autores antes citados, son de gran importancia para el presente estudio dado que permite una mayor comprensión de los aciertos y desaciertos de las redes sociales frente la participación ciudadana, y de esta manera poder encaminar los análisis de los datos abordados en el presente estudio, ya que brindaron pautas teóricas conceptuales de gran importancia. De igual manera, cabe mencionar que estos estudios no abordan las perspectivas futuras de las redes sociales en Colombia lo cual representa un vacío teórico que evidencia la necesidad de abordar el presente estudio, toda vez que los resultados obtenidos pueden contribuir a la construcción de conocimientos que sirvan de guía para encaminar la participación ciudadana en los contextos sociales.

Problema

La participación ciudadana entendida como las formas de acción individual o colectiva del ciudadano para incidir en las decisiones de un gobierno en los diferentes ámbitos, tiene como objeto la reivindicación social en el marco de una democracia más incluyente (Sánchez, 2015). No obstante, su aplicación en los diversos contextos: social, económico, político, se ha visto influenciada por el uso masivo de estas, dado que las personas permanecen más tiempo contactados a través de un dispositivo móvil o computador (Lizcano, 2012). En consecuencia, los espacios físicos tradicionales de participación han pasado a un segundo plano y se ha dado paso a la interacción virtual, dando un giro significativo en la relación gobierno y gobernado.

Cabe recordar que, en América Latina, el 33,1% de los jóvenes entre 15 y 24 años, dedican el 48% de su tiempo a la interactuar por las redes sociales, a través de las cuales constituyen grupos y relaciones según sus intereses colectivos, además de ser utilizadas como un medio para convocar a la protesta o reclamar sus derechos sociales (Paz, Tapia y Vargas, 2011). Según un estudio desarrollado por Scherman, Arriaga y Valenzuela (2011) existe una estrecha

relación entre las redes sociales como Facebook, whatsapp, Twitter e Instagram en las movilizaciones y protestas efectuadas por los estudiantes universitarios chilenos que incluso han causado un fenómeno de desestabilización en la gestión pública.

Según un informe del Diario La República (2019) en Colombia 8 de cada 10 colombianos interactúa a través de las redes sociales, 34 millones acceden a Facebook por mes, y 24 millones acceden todos los días, donde los más constantes son los jóvenes con edades entre 18-24 años. En este sentido, las redes sociales cuya característica principal es facilitar la interacción del hombre en la sociedad, su acelerado desarrollo está suponiendo un reto para los gestores públicos, quienes, se han encontrado con una nueva generación de ciudadanos que ha nacido o migrado a estas tecnologías.

Lo anterior, evidencia el poder de las redes sociales en la actualidad, donde se ha perdido el contacto cara a cara y surge una nueva forma de interacción mediante la relación pantalla individuo, lo que implica explorar y replantear la manera como se están llevando a cabo la gestión pública y sobre todo las matrices de opinión de los ciudadanos frente a los temas sociales (Lizcano, 2012). Por consiguiente, la descontextualización comunicativa y la falta de modernización de los entes gubernamentales, ha limitado la relación con los ciudadanos especialmente de los jóvenes quienes hoy por hoy, tienen poca representatividad en la toma de decisiones.

En este sentido, surgen algunos interrogantes como: ¿Cuál es el papel de las redes sociales frente a los procesos de participación ciudadana? ¿Cuáles son los beneficios y limitaciones de las redes sociales para participar en la gestión pública? ¿Cuáles son las perspectivas futuras de las redes sociales frente a la participación de la ciudadanía en Colombia? Para dar respuesta a estos y otros interrogantes, es necesario analizar un estudio para conocer la

situación actual de este nuevo escenario, dado que la falta de información actualizada sobre el tema, genera dificultades en la planeación de estrategias y actividades de participación ciudadana en la gestión pública.

El problema de la participación ciudadana a través de las redes sociales, radica en que los cambios en las instituciones públicas avanzan demasiado lento, en comparación con los cambios tecnológicos y sociales, lo que explica, porque los programas de gobierno no logran aproximarse a los ciudadanos desde las redes sociales y mucho menos efectuar procesos efectivos de participación a través de estos medios. Por el contrario, se hace notorias las improvisaciones, donde las socializaciones realizadas a través de las redes, no se transforman en acciones concretas para solucionar los principales problemas de las comunidades.

Adicionalmente, el abordaje de las redes sociales con relación a la participación ciudadana han sido escasos, de allí que existen diversas confusiones frente a su utilización, en el ámbito público, incluso en ocasiones han sido fuertemente criticadas por los conflictos informativos que se derivan de estas como: noticias falsas, manipulación y anonimato. Por ende, la falta de desinformación frente al uso de las redes sociales en el ámbito político, conlleva a la desconexión entre el ciudadano y el Estado, creando vacíos importantes que limitan el desarrollo de las funciones de estos dos agentes.

En este sentido, se plantea que conocer el estado actual de las redes sociales como mecanismo de participación y sus perspectivas futuras, puede servir de base para la toma de decisiones presentes y futuras, de cara encontrar espacios de participación democrática e incluyente que permitan encaminar acciones reales de participación en la gestión pública, dado que en el contexto colombiano sus posibilidades y limitaciones aún no se han visibilizado, dando lugar a cierta incertidumbre frente a la utilización de dichos medios en la esfera pública.

Pregunta problema.

De acuerdo con lo expuesto anteriormente el presente estudio busca dar respuesta al siguiente interrogante: ¿Cuál es la situación actual de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana y sus perspectivas futuras en Colombia?

Justificación

Tradicionalmente, las democracias latinoamericanas se han caracterizado por una participación ciudadana poco incluyente que obedece al interés de unos pocos, lo que se evidencia en la marcada desigualdad social que a su vez ha dado lugar a diversos problemas de pobreza, desempleo, falta de servicios básicos, entre otros. Por consiguiente, ser mujer, indígena, afroamericano, migrante, discapacitado, trabajador informal, significa una desventaja frente a otros grupos sociales que presentan condiciones diferentes (Insulza, 2011).

En consecuencia, resulta pertinente abordar la participación ciudadanos desde las redes sociales, para impulsar nuevos mecanismos de comunicación, que permita una mayor representatividad de los individuos en la gestión pública, por ser este uno de los principales principios de la democracia. Además, las redes sociales presentan amplias ventajas al momento de conectar a la masa mediante la interacción inmediata a través de internet, razón por la cual se erigen como uno de los espacios de opinión más usuales en la actualidad, al tiempo que constituyen una alternativa de emancipación social, al facilitar la reclamación, protesta, crítica entre otras formas de expresiones de los que no tienen voz frente a los gobernantes.

Cabe recordar que son cada vez más los ciudadanos que deciden conectarse a las redes sociales, ya se para buscar información, interactuar con personas e instituciones, pues en la actualidad existen más del 69% de la población se encuentra activa en este medio, toda vez que las presentes y futuras generaciones están naciendo en ese contexto tecnológico de allí que, la

administración pública no puede ser ajenas a esta realidad (We are Social y Hootsuite, 2019). Así las cosas, se estaría configurando una o especie de cibercultura donde a través de un computador o dispositivo móvil, se efectúan actividades tan básicas de la vida cotidiana como comprar, laborar, cobrar entre otras.

Así ante lo expuesto, el presente trabajo investigativo se hace importante porque pretende analizar la situación actual de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana y sus perspectivas futuras en Colombia, siendo este un asunto clave para comprender si verdaderamente este medio puede constituir un espacio para la gestión pública por parte de los entes territoriales y de esta manera impulsar acciones desde el principio de la democracia. En este sentido, los resultados obtenidos, brindará pautas para re-direccionar las políticas de participación acorde con las tendencias actuales, tomando el riesgo de contribuir a la configuración de nuevos escenarios democráticos.

Adicionalmente, el trabajo presenta un componente innovador que pretende abordar las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana, toda vez que representan un salto cualitativo por ser un tema poco abordado en el ámbito local y regional, situación bastante crítica puesto que se desconoce información relevante que podría servir de base para insertarse en la dinámica de la globalización tecnológica. Esto sin duda tendrá un impacto social positivo dado que sienta un precedente para contribuir al desarrollo social de las comunidades.

Así mismo, el estudio pretende generar un aporte a nivel académico, representado en aportes teóricos, conceptuales y metodológicos para el desarrollo de futuras investigaciones sobre el tema en mención, de allí que los hallazgos obtenidos en este proceso constituyen una base para su desarrollo, beneficiando a estudiantes, docentes o profesionales de las áreas a fines.

Objetivos

Objetivo general.

Analizar la situación actual de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana y sus perspectivas futuras en Colombia.

Objetivos específicos.

- Registrar los beneficios y debilidades de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana en Colombia
- Describir las perspectivas futuras de las redes sociales frente a la participación ciudadana en Colombia.

Metodología

Tipo de Investigación.

Una vez abordados los principales referentes teóricos y conceptuales, es preciso exponer lo relacionado con la metodología que constituye el camino para el desarrollo del estudio. En este sentido, cabe señalar que la metodología utilizada es de tipo cualitativo de carácter documental, la cual según Hernández (2005) tiene como finalidad analizar el contexto social y la interpretación del mismo, mediante la recopilación, análisis y procesamiento de información obtenida de documentos físicos y virtuales, para llegar a su comprensión, difusión de los hallazgos y en último término, contribuir a la mejora de la realidad que se investiga. Con este estudio, se busca reflexionar sistemáticamente mediante un proceso de descubrimiento y explicación de una realidad que se desconoce, a través de la lectura, análisis y síntesis de la información producida por otros, para dar origen a nuevas ideas con el sello del investigador.

Enfoque de Investigación

El enfoque de la investigación es de tipo descriptivo, pues como su nombre lo indica consiste en describir las situaciones tal como se presentan en la realidad, a través del análisis de los relatos de los diferentes documentos relacionados con las categorías temáticas que se investigan. De acuerdo con Hernández (2016) los estudios descriptivos buscan conocer las propiedades de las poblaciones y los problemas asociados a ellos y la posibilidad de brindar soluciones a los mismos.

Método de Investigación

El presente corpus de estudio recurre al método deductivo, el cual parte de teorías generales para llegar a un análisis de una situación particular. Según Hernández (2016), en este método se toma teorías generales para explicar y comprender la realidad que se investiga en este caso particular, las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana y sus perspectivas futuras en Colombia.

Análisis y procesamiento de datos

De acuerdo con la guía de investigación documental propuesta por el Instituto Tecnológico Superior de Escárcega (2013), se llevaron a cabo las siguientes fases: en primer lugar, se definieron las fuentes a utilizar tales como libros, revistas, artículos, audio, videos, entre otros documentos que aborden el tema en cuestión. Segundo, se seleccionaron los documentos más relevantes de acuerdo con el juicio del investigador, sin perder de vista las categorías de análisis que componen el tema. Tercero, se realizó el respectivo análisis a través de una matriz de vaciado la cual comprendió las siguientes fases: **Codificación** (se asigna un código a cada participante de acuerdo a cada relato y categoría establecida). **Categorización** (esta información se clasifica de acuerdo con cada categoría a través de una tabla de categorización) y

Triangulación (se realizaron los respectivos análisis, tomando como referencia los hallazgos más relevantes, las opiniones del investigador y la teoría consultada y finalmente se estructuraron los resultados de la investigación)

Marco teórico

La participación ciudadana y las redes sociales gozan de un importante legado teórico, debido entre otras cosas a la diversidad de conceptos que intervienen en su comprensión, lo que ha inspirado a muchos autores desde el campo político, social, económico y comunicativo, entre otros. No obstante, para el presente estudio se han abordado algunas de estas teóricas desde dos perspectivas, primero, desde el campo social, con la teoría del pensamiento latinoamericano, siendo esta una corriente que permite reflexionar como un continente unificado mediante los diversos lazos culturales. Segundo, se aborda la teoría de la Sociedad Líquida con el fin de ilustrar la evolución y el impacto que generan los cambios tecnológicos y en especial las redes sociales en la sociedad actual. En tercer y último lugar, se aborda la teoría de la democracia participativa para explicar la participación ciudadana en los diferentes contextos sociales.

La teoría del pensamiento latinoamericano

Históricamente la población latinoamericana ha vivido una situación bastante crítica en materia de gestión pública ciudadana, toda vez que el sistema tradicional no responde a sus expectativas, al tiempo que se desconocen sus riquezas culturales, el arte y sus costumbres. Frente a este tema (Castro y Grosfoguel, 2007), plantean que la colonización latinoamericana incluyó las formas de organización democrática, surge a partir del eurocentrismo como una forma de constitución del mundo, en la medida que muchas teorías filosóficas, sociales y por supuesto democráticas presentes en el contexto, tuvieron como propósito la dominación europea, pues como lo plantea Dussel (1995) *“lo negado, lo bárbaro es el sur es la exterioridad es el*

otro, el otro es el pobre que se encuentra colonizado epistemológicamente” (p.85). Desde esta premisa, la problemática de participación democrática de muchos ciudadanos, radica en la imposición de un modelo democrático dominante en la medida que sus conceptos y teorías, están pensados desde la cultura europea, como única forma de cosmovisión y entendimiento.

En consecuencia, cuando se habla de independencia, el término parece no ser apropiado porque aún persiste un modelo político ajeno, cuyos contenidos se muestran distantes a las verdaderas necesidades socioculturales de los ciudadanos. Al respecto, Dussel (1995) plantea la existencia de un proyecto democrático excluyente que deja por fuera importantes actores sociales como las mujeres, los niños, los ancianos y también su contexto político, educativo, social, económico, religioso e incluso sus formas de pensar, lo que lleva a la necesidad de plantear un nuevo escenario de pensamiento, que incluya geopolíticamente todos los sectores sociales, a los que denomina “los pueblos negados del sur”, ya que de alguna u otra manera han sido empujado a un nuevo estilo de vida, (Dussel, 1995).

Así las cosas, Dussel promueve el concepto “*Decolonización epistemológica desde el sur*” con el cual se pretende un tipo de participación ciudadana a partir de una reflexión contextualizada, donde todas las disciplinas se aparten del pensamiento eurocéntrico, a fin de situarse en un pensamiento desde y para Latinoamérica, de tal manera que las acciones emprendidas respondan a una verdadera apuesta social para afrontar las necesidades de la población en el marco de una sociedad más justa.

No obstante, De Sousa (2010) propone avanzar hacia una independencia partiendo de la reestructuración democrática, ya que esta última también ha estado subordinada a los intereses del modelo hegemónico neoliberal, por lo que se hace necesario establecer una reorganización política que surja desde el seno de las poblaciones vulnerables; los movimientos campesinos,

indígenas, afrodescendientes, entre otros grupos que respondan a un nuevo concepto de identidad. En este sentido, para alcanzar la verdadera participación democrática, se requiere fortalecer la lucha popular, explorando otras formas de interacción con el Estado, que involucre el respeto de su cosmovisión y valores sociales (De Sousa, 2010, p.29).

Expuesto lo anterior, el pensamiento latinoamericano como corriente filosófica, permite integrar a los jóvenes mediante metodologías flexibles para una participación democrática más contextualizada, que surja de la reivindicación de los saberes y de su propia identidad, de cara a formar personas críticas y reflexivas y autónomas, capaces hacer frente a las presiones hegemónicas que se gestan en el contexto occidental, en su mayoría causante de los problemas sociales que hoy persisten en la región.

Al respecto, De Sousa (2010) plantea construir un nuevo pensamiento que surja de los movimientos de lucha de las minorías, de sus formas como critican los liderazgos, lo voceros y los principios democráticos. En este sentido, la crítica del autor, parte de dos componentes: la memoria y la anticipación, por lo que pretende consolidar un pensamiento para el rescate de la emancipación de los pueblos oprimidos, toda vez que la sociedad se encuentra dividida en dos tipos de personas: los que no quieren recordar el pasado y los que no pueden olvidarlo, de allí que la memoria histórica es el inconformismo que rescata la posibilidad de no aceptar las injusticias para ratificar el presente y el futuro.

Entonces, resulta fundamental crear un nuevo sentido común, que rescate y neutralice situaciones de injusticia, opresiones y violencia existente en muchas regiones de Latinoamérica y por qué no del mundo en general, donde las comunidades han sufrido de una u otra manera las injusticias del colonialismo (De Sousa, 2010). Como plantea el autor, en épocas anteriores los pueblos indígenas y campesinos no era reconocidos, porque solo se reconocía lo politizado, es

decir, aquellos grupos “organizados” Entonces, surge la siguiente pregunta; ¿Estos individuos están desorganizados políticamente o más bien, las formas políticas dominantes no los seducen lo suficiente como para organizarse?, De Sousa (2010).

Por ello es necesario promover una nueva forma de participación ciudadana que rompa los esquemas de los partidos políticos tradicionales, para hacer frente a las represiones del modelo capitalista dominante, lo cual requiere el surgimiento de nuevas herramientas encaminadas a la resolución de los problemas cotidianos que enfrentan muchas comunidades en América Latina. En este sentido, queda claro que la participación ciudadana de los jóvenes, debe partir de comprender ampliamente su estructura, su origen, cosmovisión, costumbres, etc., de tal manera que no se generalicen sus rasgos socioculturales, ya que existe una amplia diversidad entre ellos, pues como lo expresa Bello (2004), se confunde el fondo con la forma, cuando desde lo político se sigue pensando en las minorías como un grupo homogéneo, donde lo que existe es una diversidad en las formas de vida.

Desde esta perspectiva, resulta evidente reconocer las diferencias, pero al mismo tiempo la lucha colectiva en la reclamación de derechos generales como el derecho a la vida, igualdad, educación, salud, entre otros, es decir, que involucre una mayor participación de los pueblos, respetando sus diferencias. Por consiguiente, es necesario acogerse al pensamiento latinoamericano para emprender un proyecto epistemológico que surja desde la base de los movimientos populares, por lo cual es necesario aprovechar los espacios de interacción local donde salen las ideas y las manifestaciones verdaderas de la gente. En este sentido, De Sousa (2010) promueve la participación de los ciudadanos a partir de las palabras de quienes han sufrido las injusticias del capitalismo y el colonialismo, es decir un conocimiento nacido de la lucha siendo este un reto para la democracia contemporánea.

La teoría de la sociedad líquida.

Para nadie es un secreto que la situación de los ciudadanos latinoamericanos se ha visto envuelta en una encrucijada como consecuencia de diversos problemas que se desprenden del modelo político y económico actual, donde el individualismo extremo, la falta de ética, la incertidumbre económica, social, familiar y política, aunada por el culto al deseo y el consumismo inmediato da origen a una falsa ideología de bienestar que confunde los mecanismos de desarrollo de la sociedad (Bauman, 2004). Para el autor antes citado, la sociedad presenta un debilitamiento de los sistemas tradicionales que salvaguardaban su estilo de vida como sus valores individuales, familiares y sociales, lo que produce fragmentaciones en los modos de vida de las poblaciones, dado que existe un nuevo escenario, donde el capitalismo se apodera de las relaciones económicas, sociales, políticas e incluso amorosas.

Lo anterior se hace más complejo por el auge de las tecnologías, donde su acelerado desarrollo está suponiendo retos para la sociedad, cómo es el caso de las poblaciones menos favorecidas, donde hoy día se observa un gran aumento en el consumo de computadoras personales, celulares, Tablet entre otros dispositivos que están alterando drásticamente las formas de interacción en la comunidad, mientras se debilitan los lazos afectivos, lo que el autor denomina una sociedad líquida en la que todo fluye velozmente (Bauman, 2004).

En relación, se abren paso a una nueva forma de vida de las poblaciones donde el ahorro y los modelos económicos tradicionales desaparecen y se perpetúan los créditos como una manera casi inmediata de obtener bienes y servicios, pero al mismo tiempo, se convierte en un método esclavizante que eleva los índices de pobreza, cuando muchos campesinos se ven obligados a migrar a las grandes ciudades, sin estar preparado para vivir en ellas, quedando excluidos del sistema productivo, es lo que Bauman (2004) denomina “Desechos humanos”.

Frente a esta coyuntura, el autor plantea mayor flexibilidad democrática que incluya el desarrollo de estrategias diversas que pueden incluir, entre otros aspectos, el fomento de la autonomía mediante la interacción directa con los grupos sociales sin que se atente contra sus costumbres, su forma de vida, su contexto socio cultural, lo cual permite además favorecer y definir la posibilidad de que ellos mismos, puedan decidir sobre los diferentes aspectos de su propio proceso de desarrollo. Desde esta perspectiva, la participación de los ciudadanos debe partir de la recuperación de la identidad colectiva pues según Walsh (2012) es una forma de avanzar hacia la recuperación de las formas originarias de vida, los valores y las costumbres que caracterizan a las poblaciones para alcanzar el verdadero desarrollo.

Teoría de la democracia participativa.

Diversos autores coinciden que tradicionalmente ha existido una democracia representativa en la cual un grupo de dirigentes de la elite busca legitimarse en el poder a través del voto, el cual una vez conseguido se presenta un distanciamiento entre las partes, donde los dirigentes se preocupan por sus intereses individuales y tratan de homogenizar al resto de la población, mediante el dictamen de normativas muchas veces sin un proceso de concertación. En consecuencia, surge la teoría de la democracia participativa, donde ciudadanos y ciudadanas tienen la posibilidad de participar directamente de las decisiones políticas y ser protagonistas de su propio desarrollo.

Por su parte, Barahona M (2001) se refiere a la democracia participativa “como una serie de actividades voluntarias practicadas por miembros de la comunidad con el propósito de obtener determinados resultados en la vida social” (p.144). En consecuencia, la democracia participativa no es más que un proceso en el cual la ciudadanía participa activamente a través de diferentes

mecanismos, para formar parte en las decisiones públicas, así como ejercer un mayor control y fiscalización de las acciones de sus gobernantes.

Para Rousseau, los procesos sociales se basan en potenciar la dimensión comunitaria de la sociedad, mediante la creación de un nuevo orden político, en función de una nueva tradición democrática participativa basada en el principio de la soberanía popular, toda vez que las personas del sistema político tradicional que aún persiste, presenta una estructura de dominación, son controladas, reguladas y sometidas a decisiones de los grupos de poder. (Rousseau como se citó en Vargas, 2012). De acuerdo con lo expuesto es necesario que la participación democrática de los ciudadanos comprenda relaciones más enfocadas en el ser humano que permitan crecimiento personal y grupal; el discurso y la comunicación, como mecanismos para generar lazos de cooperación entre los miembros de la comunidad.

Marco conceptual

Para una mayor comprensión temática es preciso abordar alguno de los conceptos más representativos, como la participación ciudadana en el marco de la democracia; la ciberciudadanía en la nueva sociedad y el concepto de redes sociales desde la perspectiva crítica y optimista frente a su utilización.

La participación ciudadana.

En sentido amplio hay que empezar diciendo que el término democracia según el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, proviene del vocablo griego “Demos” que significa pueblo para referirse a el gobierno el cual es ejercido por el pueblo: “la democracia es entendida como la “Doctrina política favorable a la intervención del pueblo en el gobierno o predominio del pueblo en el gobierno político de un Estado” (p.744). Como se conoce hoy día este concepto sienta sus bases en la frase célebre de Abraham Lincoln citada en Pesquino (2005)

“la democracia es el gobierno del pueblo, por el pueblo y para el pueblo.” (p.7). Aunque para muchos esta premisa se queda incompleta en la medida que no especifica quienes son realmente el pueblo y el gobierno, si constituye un punto de referencia para edificar un concepto de democracia más contemporáneo.

En suma, Botero (2009) manifiesta que la democracia alude al valor universal que tienen los ciudadanos de expresarse libremente en lo emocional, económico, político, religioso, cultural etc., mediante los procesos de reivindicación social. De acuerdo con lo expresado por estos autores, la democracia, se ratifica como ejercicio propio que tiene el ciudadano, para manifestarse sobre las decisiones de sus gobernantes, cuestionándolo todo y expresando su descontento al frente de situaciones que afectan su entorno político, social, económico, entre otros.

Por su parte Abellán (2008) plantea un concepto de democracia mucho más moderno, el cual se centra en 5 aspectos elementales: el primero, tiene que ver con la participación de los ciudadanos en todos los asuntos del Estado sean estos políticos, administrativos, económicos. El segundo, es el papel que deben jugar los partidos políticos en la defensa de los ideales y los procesos para la materialización de los mismos. El tercero, alude a la filosofía de la equidad, con la cual la democracia debe garantizar los derechos a los ciudadanos en igualdad de condiciones. El cuarto, obedece a la necesidad de consolidar los intereses de las mayorías, pero también de las minorías para alcanzar la emancipación social de los pobladores. El quinto, se refiere a la consolidación del papel del Estado como mediador y garante de los recursos que demandan los ciudadanos para solucionar sus problemas que le impiden alcanzar una vida digna.

A manera de síntesis, podría inferirse que el concepto de democracia se encuentra en proceso de transformación en la medida que surgen nuevas tendencias económicas, políticas

sociales, tecnológicas entre otras, lo que implica una mayor profundización en dichos temas. Por consiguiente, para el presente estudio es importante tener en cuenta los postulados de Botero (2009) debido a que sus planteamientos se aproximan más a la realidad de concepto que se pretende abordar.

Ahora bien, entendido el concepto de democracia es importante adentrarse de concepto de participación ciudadana, el cual históricamente estuvo relacionado con la ciudad y su habitante y se define según (Isunza, 2015) como la acción en la que el ser humano en calidad de ciudadano interactúa de manera individual o colectiva en los asuntos públicos relacionados con aspectos económicos, políticos, sociales etc. En este sentido, el ciudadano como se conoce en la actualidad se encuentra enmarcado en la democracia, donde uno de los principios es participar activamente en los asuntos que interfieren en su estilo de vida individual y comunitaria.

En este sentido, Pérez (2009 como se citó en Díaz, 2017) plantea que, en un estado democrático, la participación ciudadana va más allá de la simple participación política, dado que también involucra acciones directas o manifestaciones, en armonía con los deberes y obligaciones establecidos en un Estado de Derecho. Lo anterior guarda relación con lo expuesto por Rendón, (2006) quien afirma que la participación ciudadana desde una definición simplificada, alude a toda intervención de carácter personal o colectiva de manera consciente en los asuntos públicos o sociales.

En otras palabras, la participación ciudadana puede ser entendida como el empoderamiento de los ciudadanos para reclamar sus derechos pero también para cumplir sus deberes mediante diversos mecanismos de interacción, a través de los cuales discuten, proponen y reflexionan sobre temas de interés común, pues como lo expresa Irvin y Stansbury (2004), los

ciudadanos están en todo su derecho de desempeñar un rol activo en los proceso de fiscalización, control y gestión de las acciones públicas, en el marco de la equidad y la justicia.

De acuerdo con González (2002), la participación ciudadana puede presentarse desde diferentes contextos como político, económico, social, etc, según las necesidades presentes en cada uno de ellos. Por ende, la participación ciudadana puede ser definida como un mecanismo de organización para formar parte de las decisiones públicas mediante un consenso con el gobierno, en aras de resolver los problemas que afecten su entorno y de esta manera alcanzar una mejor calidad de vida.

Ciberciudadanía

Para nadie es un secreto que los cambios tecnológicos presenciados en los últimos años están influyendo significativamente en los estilos de vida de los ciudadanos, de allí que para muchos se conoce como la sociedad de la información, donde el internet se convierte en uno de los mecanismos más importantes para comunicarse, intercambiar datos, entre otras actividades cotidianas en los ámbitos familiar, laboral o social. Entre los cambios más representativos en dicha sociedad, es sin lugar a duda la manera como las personas logran romper las barreras de distancia, tiempo y el espacio, haciendo que todo fluya mucho más rápido.

Así las cosas, surgen dos grupos de individuos, los denominados nativos digitales, es decir los que han nacido con estas tecnologías y las migrantes digitales, aquellos individuos que han migrado a ellas, donde cada uno tiene un solo objetivo como es el de acceder a información veraz y oportuna, interactuar entre usuarios o simplemente buscar información que o encuentra en los medios tradicionales. Según Arcila (2006) el ciudadano digital es aquel individuo con plena capacidad para desenvolverse en cualquier entorno informático en internet, desde el cual puede realizar acciones dentro de lo normal como: estudiar, informarse, laborar, reclamar entre

otras actividades cotidianas, siendo esta una forma esencial para la interacción, con otros grupos de individuos, muchos de ellos con intereses comunes. Así las cosas, son los ciudadanos digitales que construyen redes, que a su vez constituyen un foco de atracción para nuevos usuarios o migrantes digitales, un número que se ha incrementado de manera exponencial.

Como lo expresa Serra (2003) las redes sociales surgen como espacios públicos a través de los cuales las personas interactúan entre sí, para compartir información relacionada con un tema en específico, practicar el ocio o descargar contenidos digitales. Al respecto Marchal (1998), manifiesta que la ciudadanía contemporánea, ofrece la posibilidad de que el individuo participe activamente en las decisiones políticas, para reclamar sus derechos sociales, culturales, económico etc. En este sentido, estas nuevas formas de interacción también están direccionadas a otras actividades, entre ellas comprar y vender bienes o servicios, los cuales constituyen una fuente de entrada para muchos usuarios de la red.

En definitiva, la “Ciberciudadanía” puede ser entendida como una manera de actuar en la sociedad a través de los medios virtuales, a través de los cuales se crean grupos de individuos que coinciden en sus ideales y se integran en bloque, incluso pueden influir en las dinámicas actuales de la sociedad en los diferentes ámbitos como el político, económico informativo etc. Por consiguiente, gestionar la política pública en función del ciberciudadano requiere entre otras cosas la transformación de las instituciones públicas en función de los nuevos desafíos tecnológicos donde muy seguramente las redes sociales serán el espacio de encuentro entre el gobierno y los individuos.

Las redes sociales.

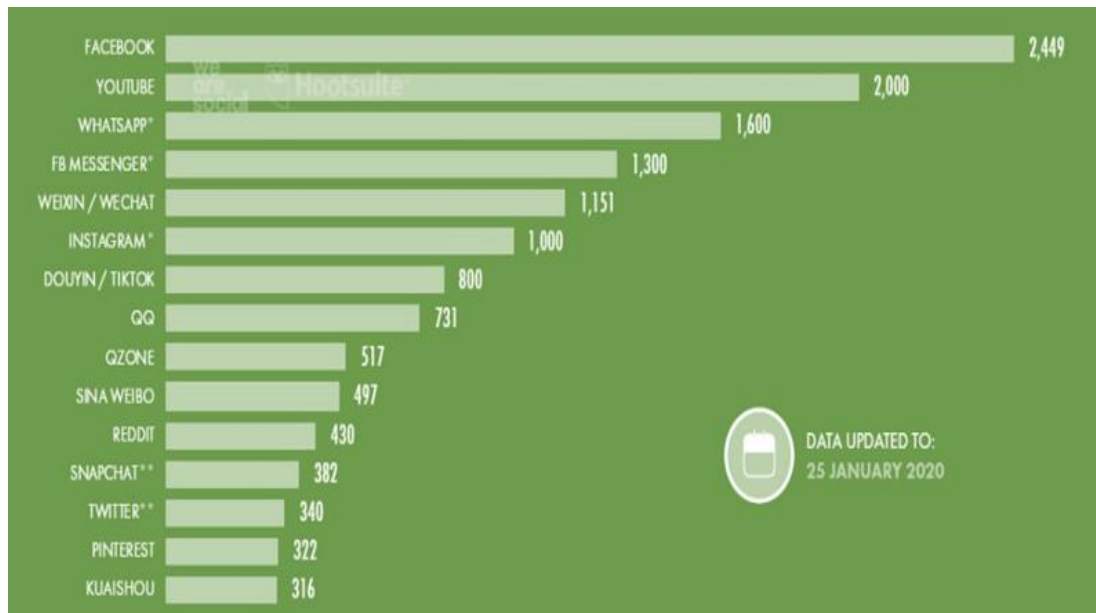
De acuerdo con Dabas (2006), una red social es entendida como un mecanismo permanente de construcción de relaciones a nivel colectivo, mediante el intercambio de ideas,

costumbres valores, recursos, experiencias, muchas de ellas encaminadas a solucionar problemas comunes. No obstante, las redes sociales cómo se conocen hoy día, es el resultado de la transformación comunicativa con la aparición de internet, debido a que brinda la posibilidad de crear un perfil a través de aplicación por páginas web, facilitando la interacción con un amplio número de usuarios que superan barreras de tiempo y espacio.

En una definición más amplia, Ávila (2012) las redes sociales virtuales son servicios basados a través de la web, que permiten interactuar entre usuarios que deben cumplir tres características especiales: la primera, es la posibilidad de crear un perfil público dentro del sitio virtual; segundo, crear una lista de contactos y tercero, acceder a otras listas que crean los demás. Aunque en un principio las redes sociales presentaban un carácter netamente informativo, en la actualidad esos medios facilitan la realización de otras actividades como descargar información, compartir datos, hacer negocios etc. Así mismo, las redes sociales han cambiado la vida de las personas, en la medida que las actividades se realizan en menor tiempo, lo que representa unos ahorros de recursos.

Las redes sociales han experimentado encarecimiento significativo en los últimos años, por lo que es preciso identificar algunas estadísticas que evidencia esta realidad a nivel de mundial, donde sobresalen algunas compañías como Facebook, Twiter y YouTube, siendo estas las más utilizada según el estudio realizado por las empresas We are Social y Hootsuite como se aprecia en la siguiente figura.

Figura 1. Usuarios de las redes sociales a nivel mundial (en millones de personas)



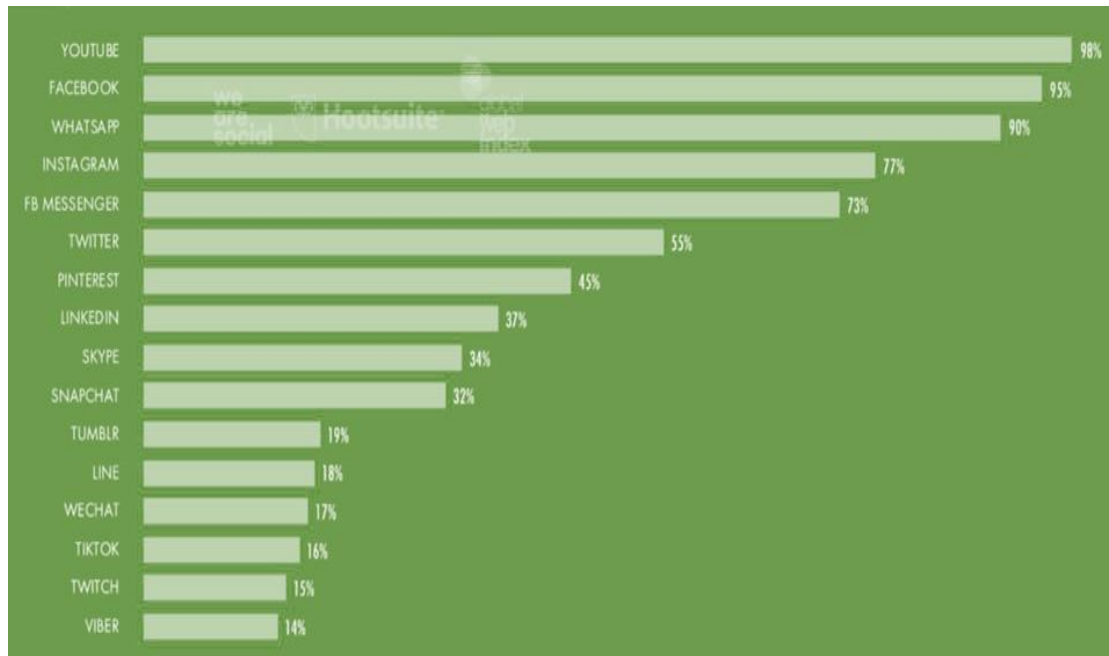
Fuente: We are Social y Hootsuite, 2019

En Colombia, el número de usuarios de las redes sociales también ha venido creciendo con ritmo en los últimos años, al tiempo que ha aumentado la cobertura de internet en las diferentes zonas del País, toda vez que se reporta una audiencia total de 35 millones de usuarios, lo cual indica que aproximadamente el 69% de la población se encuentra activa y se espera un crecimiento de 11% es decir un total de 3.4 millones de nuevos usuarios, que han encontrado en este medio una manera de comunicarse, gracias a la facilidad de acceso, una posibilidad que no ofrecen los medios tradicionales de información (WeAreSocial y HootSuite, 2019).

Entre las principales plataformas se encuentra en primer lugar, Facebook quien ya sobrepasa los 6.5 millones de usuarios, siendo la compañía más preferida por los ciudadanos. Así mismo, YouTube sigue siendo uno de los canales más utilizados por los usuarios jóvenes, debido entre otras cosas a la posibilidad de obtener incentivos económicos implementadas por dicha plataforma, cuando se alcanza determinado número de seguidores, el tema publicitario, la

presentación de tutoriales entre otros. Otras plataformas no menos importantes son Instagram y Twitter, esta últimas muy utilizada para interactuar sobre temas de interés político. (Ver figura 2)

Figura 2. Uso de las redes sociales en Colombia (por porcentajes de usuarios)



Fuente: We are Social y Hootsuite, 2019

De acuerdo con Gallego (2011) las redes sociales han construido un espacio para la transformación de la vida en la sociedad, no solo por la facilidad de acceder a la información sino también, para crear consensos frente a temas económicos, políticos, sociales, culturales, económicos, además, de facilitar la opinión pública, con lo cual se rompen muchas barreras físicas y favorecen la optimización de recursos. Según los datos anteriores, es evidente que las redes sociales han constituido un espacio importante de interacción, donde las actividades más frecuentes son la mensajería, aunque existe un porcentaje significativo que corresponde al 63% de usuarios que realizan actividades de negocio por este medio. (Portal Yimisum, 2020).

Desde una postura crítica Ramos (2015) expresa que más allá de sus beneficios comunicacionales, las redes sociales, presentan serias dudas al momento de impulsar la

participación ciudadana, si se tiene en cuenta que su utilización está condicionada al acceso a internet, un servicio que no todas las personas poseen, lo que sin duda dejaría fuera de acción a personas vulnerables de la sociedad. A lo anterior se suma la brecha digital existente entre los diferentes grupos sociales, especialmente aquellos menos favorecidos, entre los que se encuentran los campesinos, indígenas, habitantes de estratos bajos, que nunca han utilizado esta herramienta tecnológica.

Al respecto Gamuza (2012), manifiesta que los problemas de las redes sociales, encuentran explicación en la teoría deliberativa en la cual la participación no se desarrolla en igualdad de condiciones porque no todos los ciudadanos manejan las tecnologías informáticas, ya sea porque no les atraen o porque no cuentan con recursos económicos para acceder a ellas. Lo anterior pone en contexto que, si bien uno de los principios de la democracia es la igualdad de derechos, resulta importante que el acceso a las redes sociales sea un derecho de todos los ciudadanos independientemente de sus posibilidades económicas, políticas y culturales que se requiere una participación ciudadana de verdad.

Así mismo, se suma algunos fenómenos propios de estas tecnológicas como el anonimato, la omnipresencia entre otros aspectos, que dan pie a conductas inapropiadas por parte de delincuentes informáticos, como: agresiones, chantajes, calumnias entre otros. En este sentido, la deliberación a través de las redes sociales en muchas ocasiones ha pasado los límites cívicos, precisamente por la falta de un mecanismo de control sobre la conducta de los individuos, lo que amerita entre otras cosas un marco normativo a través del cual se puede generar algún tipo de reglas morales y éticas que normalicen el accionar por este medio.

En consecuencia, muchas de las opiniones en materia de gestión pública expresada a través de las redes sociales, estarían sesgadas por posiciones desmedidas y poco fiables, lo cual

representaría una desventaja para la población que anhela la satisfacción de sus necesidades (Pauner, 2018). En este sentido, pareciera que la libertad de expresión es un asunto que de alguna manera sustenta la deliberación a través de las redes sociales, incluso en muchas ocasiones se han abusado de ellas, para transmitir información falsa, en ingles “face news” con el ánimo de confundir o simplemente tergiversar la información y causar desordenes (Pauner, 2018).

Es tal vez esta falta de garantías lo que ha entorpecido la participación democrática a través de las redes sociales, en la medida que no hay un punto de consenso en el que se puedan establecerse argumentaciones concretas en materia de gestión, lo que abre el debate al respecto. Pero lo que más llama la atención son los vacíos normativos, que favorezcan la regulación y el control de la información a través de marco jurídico permita ejecutar acciones sancionatorias, sobre todo cuando estas afectan la integridad de las demás personas y las organizaciones.

Así mismo, las redes sociales, han sido un factor clave en la creación de grupos de activistas, debido entre otras cosas a la facilidad de convocatorias, a través de la cuales se han impulsado protestas violentas como el registrado en Chile en el año 2020, las cuales estuvieron acompañadas de actos de sabotaje que cobraron la vida a decenas de personas. Dicho lo anterior, las redes sociales han constituido un espacio de agitación el cual ha sido muy bien aprovechado por diversos grupos de choque cuya finalidad pareciera centrarse en la desestabilización de instituciones gubernamentales, cuando estas últimas no obedecen a sus intereses individuales y colectivos.

De manera general, si bien es cierto que las redes sociales han presentado una serie de limitaciones, estas también han jugado un papel importante en la reclamación ciudadana, especialmente cuando sus derechos están siendo vulnerados. De igual manera, han constituido un espacio para la protesta social especialmente para la población joven, pues como lo expresa

Ferreras (2011) este grupo poblacional es quien más recurre este medio, para emprender acciones cuando existe un descontento frente a determinadas decisiones políticas que impactan en sus derechos económicos, culturales y sociales.

Capítulo II. Beneficios y limitaciones de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana

Las redes sociales últimamente han sido objeto discusión, debido entre otras cosas a los hechos positivos y negativos que ocurre en la interacción a través de este medio, un tema bastante complejo al momento de tomar una postura de un lado u otro. Per ende, en el presente apartado no pretende definir si estos medios son beneficiosas o perjudiciales, sino más bien analizar los dos extremos de tal manera que al final se logre una mayor comprensión conceptual de estas tecnologías de cara a la participación ciudadana. En primera instancia, se abordará sus posibilidades desde el ámbito comunicativo-social y segundo, se abordan las limitaciones más relevantes.

Algunas posibilidades de las redes sociales

Las redes sociales presentan diversas posibilidades en el ámbito comunicativo, como el fácil acceso a la información, bajo costo, inmediatez, y sobre todo la libertad de expresión que se consigue a través de ellas. Lo anterior representa una posibilidad para los individuos en la medida que solo se requiere un dispositivo conectado a internet, con el que podrá emitir y recibir información de otros usuarios, de manera inmediata y sin restricciones, lo cual influye significativamente en forma de expresar se de los ciudadanos, en un contexto donde se requiere actuar en el menor tiempo posible (Corrales, 2015).

Para nadie es un secreto que las redes sociales ha cambiado significativamente la manera de relacionarse entre los ciudadanos y los gobernantes, en la medida que surge un nuevo espacio que facilita la interacción en tiempo real, desafiando los escenarios tradicionales de interacción donde primaba la congregación y el discurso de los políticos que poco favorecían la participación en la gestión pública. En este sentido, hay quienes vislumbran, que las redes sociales configuran

un nuevo espacio para la información pública, siendo esta última un elemento clave para llegar a la ciudadanía y plantear los diversos temas de interés ciudadano (Gelpi, 2018).

Cabe recalcar que, debido al crecimiento de los usuarios, las redes sociales constituyen un nuevo espacio de disputa política, por ser la puerta de entrada a la conquista de votantes, así como para la realización de debates abiertos frente a la necesidad de la población y encontrar mecanismos que pueden encaminar acciones, para dar solución a las mismas (Gelpi, 2018). De hecho, muchos de los planteamientos expresados por una persona a través de este medio, pueden coincidir con los de otra y así sucesivamente los usuarios van tomando partido a favor o en contra, dando origen a importantes matrices de opinión que incluso han desembocado en la organización de movimientos políticos.

En este sentido, podría decirse que el papel de las redes sociales va más allá de un simple espacio de divulgación y de información o de convocatoria, ya que también propicia la opinión pública, lo que aumenta las posibilidades para que los ciudadanos pueden manifestarse y ser escuchados por sus representantes. Lo más importante es que a través de este mecanismo pueden alcanzar consenso sobre un tema en específico, rompiendo las barreras del aislamiento ocasionado por los sistemas tradicionales de participación, donde las posibilidades de escuchar y ser escuchados eran mínimas, debido entre otras cosas a la manipulación por parte de las clases dominantes (Aguirre, 2012).

Por ende, no es equivocado pensar que las redes sociales funcionan como un mecanismo de desmonopolización, dado que los partidos políticos que han estado bajo el paraguas de los medios tradicionales, les resulta difícil ejercer control sobre estas (Ferré, 2014). En consecuencia, la libertad de información a través de estos espacios virtuales, se ha generado un cambio significativo en la manera de pensar y actuar de los ciudadanos, llegando a cuestionar el

papel de los gobernantes y sacando a la luz diversas irregularidades especialmente en temas de corrupción, en las instituciones públicas, lo cual ha influido en las decisiones de la gente frente a la escogencia de sus representantes políticos.

De igual manera, es preciso señalar que en la actualidad existe un nuevo espacio de comunicación e interacción muchos más espontáneo, que además que permiten la integración de diversos elementos virtuales en un solo bloque, entre los que se destacan, audios, videos, imágenes, documentos, entre otros, incluso muchos medios de información tradicionales como la radio y la televisión, han visto en la obligación de transformar su hacer, integrando sus actividades con las redes sociales, a través de las cuales se crean vínculos para la presentación de contenidos, con el interés de llegar a la mayor parte de la población, en un entorno tecnológico que cambia paulatinamente (Del Fresno, Marqués y Paunero, 2015).

Así las cosas, las redes sociales, parecieran sustituir en gran parte la tarea de los espacios de participación tradicionales, dado que no se encuentran ligadas con los partidos políticos, de allí que, la creación de grupos con ideales comunes resulta mucho más práctica, lo favorece la participación democrática. De hecho, este medio de interacción, han desempeñado un papel importante al momento de difundir ideas que han desembocado en la consolidación de movimientos sociales, que si bien es cierto no cuentan con un proceso de constitución formal, si tienen una influencia importante para la transformación de quehacer político (Pineda, 2012).

Las redes sociales también son conocidas como el medio de comunicación de masas, gracias a la facilidad para procesar amplios volúmenes de información en el menor tiempo, lo que permite, la articulación hace más eficiente de los individuos al momento que se gestan conexiones entre redes ya existentes, por ejemplo: los grupos campesinos pueden fusionarse con los indígenas y esos últimos con las madres cabeza de familia, dando lugar a una sola red mucho

más sólida con poder de incidencia en las decisiones públicas o por lo menos en la reclamación de derechos sociales (Blázquez, 2001).

Lo antes mencionado, conlleva a que muchos líderes del ámbito político se muestren sorprendidos con las posibilidades de las redes sociales, pues cada vez son más los ciudadanos que recurren a esos medios para exponer sus denuncias, inconformidades o para fiscalizar las acciones de los gobernantes. En este sentido, las redes sociales han logrado de cierta manera realizar un contrapeso a muchas de las formas de participación tradicionales lideradas por los partidos políticos, incluso estos últimos se han visto recientemente en la necesidad de recurrir a ellas para acercarse a la población especialmente en periodos de campaña (Rengifo, 2018).

Desde esta perspectiva, las redes sociales no son simplemente mecanismos de comunicación como la mayoría de gente imagina, sino que hoy por hoy representan un espacio de expresión, si se tiene en cuenta que muchas de las intervenciones se encuentran cargadas de ideales que en muchas coinciden con los de otras personas o grupos (Bueso, 2018). Esto representa un asunto importante, no solo porque promueve la acción colectiva sino también el pensamiento colectivo, en función de luchar por los derechos sociales que han sido vulnerados por las malas acciones de los grupos políticos y económicos que ostentan el poder.

De acuerdo con lo anterior, al momento en que las redes sociales permiten la sintonización de ideologías y pensamientos, también constituyen un elemento influyente en las instituciones del Estado y la democracia, aún más cuando tradicionalmente ha existido en América Latina un modelo hegemónico eurocéntrico, alrededor del cual giran dichas instituciones (Bueso, 2018). Por ende, las redes sociales marcan un punto de inflexión en la relación entre gobernantes y gobernados, donde estos últimos cuentan con amplias posibilidades para la reclamación, el control y la opinión sobre las decisiones públicas.

Frente al poderío de las redes sociales, muchos de los grupos de poder se han visto en la obligación de llevar a cabo estrategias de manipulación, sedición, y restricción de información, para muchos ciudadanos, lo cual no ha sido complejo debido a que estas tecnologías cambian paulatinamente con los avances tecnológicos en el escenario internacional (Rengifo, 2018). En relación las redes sociales representan la lucha constante entre los grupos hegemónicos y ciudadanos, dado que ambos tienen intereses diferentes, lo cual ha dado lugar a diversos conflictos que van desde el bloqueo de cuentas hasta la suplantación de la información de identidades entre otros (Roig, 2014).

Si bien es cierto la influencia de las redes sociales en el ciberespacio no resulta suficiente para la transformación democrática, si constituyen un espacio para la interacción pública, de allí la importancia para propiciar movilizaciones que han terminado en vías de hechos que han puesto en aprietos a muchos dirigentes políticos en muchos países en el mundo. En consecuencia, la interacción de las redes sociales en el ámbito democrático constituye un puente para la materialización de acciones, de allí que la convocatoria termina impulsando manifestaciones que no solo se limitan al espacio virtual, sino que muchas de ellas trascienden al espacio físico como sucedió en la primavera árabe donde muchas de las vías de hecho que terminaron con el derrocamiento de dictaduras (Martínez, 2015).

Uno de los elementos presentes en la convocatoria a través de las redes sociales es sin duda el involucramiento, pues cuando un usuario recibe un mensaje a través de este medio, experimenta un impulso que lo motiva no solo a revisar la información, sino a tomar partido e las opiniones ya sea a favor o en contra. Además de la motivación, los usuarios de las redes sociales también comparten emociones positivas como alegría, entusiasmo, compañerismo, autodeterminación y en algunos casos emociones negativas como el rechazo y la ira, situaciones

que se ven reflejadas en sus comentarios, donde muchas de ellas han desembocado en daños a las instalaciones públicas y privadas (Puche, 2016).

Dicho de otro modo las redes sociales como espacio para la deliberación emocional, representa un desafío para los gobiernos, debido entre otras cosas a su poder de convocatoria donde algunas terminan en vías de hecho, muy comunes en Latinoamérica, como se observó recientemente en Chile, Ecuador y Colombia, donde a través de estos medios se organizaron diversos grupos de activistas, cuyas acciones protestantes tuvieron como objeto desestabilizar las instituciones públicas, a través de la cuales de buscaban concesiones en aspectos económicos y políticos, también influenciadas por ideologías políticas del ámbito nacional e internacional.

Otra de las ventajas de las redes sociales es sin lugar a duda la facilidad para promover mensajes, ya sea de manera escrita o de forma icnográfica, además de facilitar la integración de diversas herramientas multimedia, como audios y videos, lo que ha permitido llegar a diversos tipos de usuarios, lo cual sería muy difícil de lograr con los medios tradicionales de comunicación (Hütt, 2012). A lo anterior se suma, que los diseños de la interfaz son amigables con los usuarios, de allí que muchos de las migrantes digitales han podido familiarizarse rápidamente con estas tecnologías, además de que se adaptan a diversos dispositivos como celular, Tablet o computador.

Otra de las posibilidades de las redes sociales es la facilidad para realizar relevos de los líderes en los distintos grupos de interacción, ya que cualquier usuario cuenta con posibilidades para asumir roles en el desarrollo de las acciones que han sido programadas, ya que todos los participantes están informados en tiempo real sobre las diferentes acciones a desarrollar en los distintos escenarios. Lo anterior, se podría denominar un liderazgo descentralizado, donde

mantiene la cadena de mando entre los usuarios lo que explica porque se hace tan difícil detener las convocatorias registradas cuando estas se hacen virales.

Así mismo las redes sociales no solo posibilitan el liderazgo de los usuarios en temas de participación ciudadana, sino que además facilita la coordinación de las actividades ya sea a través del ciberespacio o en el espacio físico, permitiendo un ahorro significativo de tiempo y recursos (Resina, 2010). Así las cosas, las redes sociales favorecen a creación escenario de discusión, que muchas veces son trasladados a otros espacios públicos que han propiciado el surgimiento de movimientos políticos influyentes, incluso por encima de los partidos políticos tradicionales, donde los procesos de comunicación y toma de decisiones se han mostrado mucho más lentos, engorrosos.

De igual manera, el poder de conexión de las masas, es quizá una de las posibilidades más importantes de las redes sociales, ya que la viralización de los mensajes, conlleva a que se adhieran muchas personas a la misma matriz de opinión, lo que constituye una fuerza de poder popular (Resina, 2010). Lo anterior, se presenta cuando las acciones erróneas de los gobernantes q contrarias a los derechos constitucionales de los ciudadanos, aviva el espíritu de protesta, incluso muchos de ellas terminan desembocando en vías de hecho.

En este sentido, se podría inferir que las redes sociales por estar lejos de los partidos políticos, facilita la autenticidad de los usuarios, quienes pueden manifestarse libremente para ser escuchadas inconformidades frente a las políticas públicas (Corrales, 2015). Así mismo, resulta fácil para los ciudadanos ejercer fiscalización y control sobre funcionarios públicos, para contribuir a la transparencia en la gestión, de tal manera que se promueva una mayor optimización de los recursos de los ciudadanos, los cuales cada vez son más escasos.

Algunas limitaciones en las redes sociales respecto la participación ciudadana

El uso de las redes sociales tampoco ha sido un asunto color de rosa, dado que en los últimos tiempos existen múltiples limitaciones aun por superar, razón por la cual este tema ha estado bajo el interés de muchos investigadores en los campos sociales, tecnológicos políticos entre otros. En consecuencia, el presente apartado tiene como finalidad presentar algunas de las limitaciones más representativas de estos medios y su relación con la participación ciudadana, con el fin de contribuir a su comprensión.

En este sentido, hay que empezar diciendo que las redes sociales son controladas por personas que tal vez no se conocen a simple vista; por un lado, se encuentran los ingenieros creadores que cuentan con los dominios para el acceso a los códigos de seguridad de la misma y por otro los hackers de informática, quienes pueden acceder a los códigos de acceso. Así mismo encontramos a los influencer, es decir, aquellas personas que interactúan en la red para incidir intencionalmente con mensajes que tienen como objetivo favorecer a alguien o refutar alguien de acuerdo a su conveniencia (Sivera, 2014).

Lo anterior pone en cuestión la transparencia en el manejo de la información a través de estas redes, a aún más cuando se trata de temas públicos, lo que representa un reto enorme para los organismos de control, ya que podría haber manipulaciones, de carácter delincencial, por parte de aquellos que tienen el dominio de estos medios (Sivera, 2014). En este sentido podría pensar que las redes sociales se encuentran articuladas a una plataforma global que controla toda la información, de allí que les resulta fácil incidir en los procesos políticos y organizativos, de muchos países que no cuentan con mecanismos de seguridad al respecto.

Sin que se pretenda cuestionar el uso de las redes sociales, es necesario mencionar que cada estado o nación, se ha visto en la tarea de establecer mecanismos de control de información

mediante el establecimiento de barreras de protección, con el fin de garantizar el manejo de la información a través de estos medios, las cuales incluye el fortalecimiento de protocolos y procesos preventivos. Lo anterior, ha permitido entre otras cosas que las redes sociales funcionen como una primera puerta de entrada a la participación ciudadana, siendo necesario discernir muchos de los datos que a través de estas circulan y de esta manera direccionar la información de interés hacia otros espacios de participación, como foros y blog, donde se pueda brindar una mayor seguridad para los usuarios.

De igual manera, las redes sociales representan un riesgo muy importante en la masificación de un mensaje, dando lugar a un efecto mariposa en el que un mensaje negativo, en cuestión de milésimas de segundo puede generar una mala imagen, incluso puede generar pérdidas significativas y en caso extremo llevarla a la quiebra a una empresa (Sivera, 2014). En consecuencia, este riesgo puede ser mucho más complejo, sobre todo en los países en vía de desarrollo, quienes aún no cuentan con la educación para discernir los mensajes y noticias falsas, un tema que se abordará más adelante.

En este sentido, la falta de discernimiento de los usuarios, se puede dar origen a otro tipo de situaciones negativas, por ejemplo, calumnias, estigmas, sátiras entre otras expresiones contra de los personajes o instituciones, que pueden generar daños importantes, no solo desde el ámbito de la reputación, sino a nivel administrativo y financiero. Es precisamente este tema donde se requiere mayor investigación, así como la creación de consensos desde el punto de vista regulativo, que incluya la integración de principios éticos y morales, que conlleven a la creación de mecanismos de participación más confiables a través de las redes para llevar a cabo discusiones y consensos de mayor nivel.

Otro elemento que se adiciona a la viralización de noticias falsas es sin duda el anonimato, ya que muchos de los participantes de la red pueden crear identidades falsas que dificultan la identificación del autor de los mensajes, de allí que resulta difícil establecer responsabilidades para llevar a cabo un proceso sancionatorio desde el punto de vista jurídico (López, 2018). Por ello, asignar responsabilidades a los delincuentes, informáticos resulta cada vez más complejo, por un lado, por los grandes volúmenes de información que circulan por la red y por otro por la falta de normativas jurídicas en el ámbito informático el cual cambia permanentemente.

Otro de los elementos negativo que podría deducirse de las redes sociales desde el ámbito de la participación ciudadana es sin duda la falta de representatividad, si se tiene en cuenta que no todos los habitantes de un país ya sea porque no tiene acceso a internet, porque no cuentan con los dispositivos, o simplemente porque no es un tema de su interés. De allí que la participación ciudadana a través de este medio solo estaría direccionada a un segmento de la población como sucede en el caso colombiano donde solo 60% de la población accede a este tipo de medios, representada en poblaciones urbanas, quedando por fuera un 40% de los usuarios perteneciente al sector rural, siendo esto últimos los más afectados en materia de participación.

De otro lado, las redes sociales en la actualidad se encuentran intervenidas por los influencers; personas con la capacidad de incidir en las decisiones de las personas ya sea a través de mensajes, proyección de imágenes o videos publicitarios (López, 2018). En este sentido, los influencers han sido la mano derecha para sus campañas publicitarias, incluso muchos partidos políticos invierten grande cantidad de dinero para favorecer sus campañas políticas a través de las redes. Si bien es cierto que las estrategias de marketing son válidas, muchos de esto mensaje llegan a oídos de usuarios de las redes, quienes termina cambiando sus matrices de opinión,

dando como resultado una realidad segada frente a la opinión o participación ciudadana, aún más cuando muchos no cuentan con la capacidad de discernir la información.

No obstante, el problema se hace más complejo debido a que existen influencers, que utilizan perfiles falsos para realizar campañas negativas en contra de algún candidato o institución, mediante la divulgación de noticias falsas (López, 2018). Lo anterior construye un reto para la participación ciudadana, aun mas cuando este tema aún se encuentra en proceso de descubrimiento especialmente en países en vía de desarrollo, donde los niveles educativos son bajos y por ende no favorece la participación democrática en el marco de una sociedad más justa.

Las noticias falsas es uno de los problemas más significativos de los últimos años, debido entre otras cosas a los bajos niveles educativos sobre el uso de estos medios, de allí que la falta de sentido crítico, crítico frente a lo que observa en internet conlleva a la interpretación inadecuada de los contenidos. Entonces resulta pertinente plantearse el siguiente interrogante, ¿quién está detrás de las noticias falsas?, pues bien, para dar respuesta a esta pregunta es necesario mencionar de nuevo a los influencers, personas que de alguna u otra manera reciben una compensación para incidir intencionalmente en la matrices de opinión de las personas en las redes sociales, cuyo comportamiento antiético consiste en alterar información, mediante la edición de textos e imágenes.

El problema de las noticias falsas es que no solo interfiere negativamente en la interpretación de una persona en particular, sino que también crean falsas interpretaciones colectivas, una realidad mucho más compleja, ya que estas influyen en la determinación de las acciones de toda una comunidad. En consecuencia, las noticias falsas, se basan en crear reacciones emocionales en los usuarios, que fácilmente crean desconfianza, una vez se concede

su irregularidad, siendo esta una de los principales razones por la que hoy día muchas personas se sienten inseguras a participar a través de las redde sociales (López, 2018).

Otro de los fenómenos negativos de las redde sociales es el sensacionalismo que se presenta por la viralización de la información, por ejemplo, compartir una fotografía de un líder político repartiendo mercados en un asentamiento humano, se puede llegar a pensar que el líder podría ser una buena representante ya que muchos aún se acogen al principio de la buena fe (Bazaco, 2017). Por tanto, el hecho de aceptar esta realidad a partir de la observación de una imagen, constituye una falsa idea de beneficencia, dado que los ciudadanos no indagan a fondo sobre los antecedentes del funcionario.

De acuerdo con los antes encontrado, el sensacionalismo no solo viene de la mano de la información positiva que ocurre en las redde sociales, sino que se vuelve más relevante cuando se presentan acciones negativas como sucede con las noticias falsas por qué, estas generan impactos emocionales fuertes que crea reacciones en cadena por parte de los usuarios y por ende tiene una mayor influencia en las matrices de opinión de las comunidades en general (Bazaco, 2017). Así las cosas, los sensacionalismos a través de este medio puede crear burbujas especulativas sobre ciertos temas que interfieren directamente en la opinión de las personas y por ende en la participación ciudadana, donde esta última carece de confiabilidad y eficacia para la toma de decisiones, aún más cuando se trata de asuntos públicos.

A lo antes mencionado se suma la inseguridad que generan a redde sociales, ya que las noticias falsas y los influencer falsos pueden hacer mal uso de la información disponible y utilizarla en función de sus intereses delictivos, especialmente en aquellos países que no cuentan con un marco normativo para identificar a los responsables y aplicar sanciones al respecto. Esta realidad puede afectar la participación ciudadana debido a la abstinencia que genera en los

usuarios, que hoy día se encuentra temerosos a subir información incluso a manifestar sus ideas u opiniones sobre algún tema en particular, especialmente por el riesgo existente en cuanto al robo o suplantación de identidad.

A manera de síntesis, se puede mencionar que las redes sociales presentan ventajas en la medida que facilitan los procesos comunicativos que se requieren en la participación ciudadana, al tiempo que permite una mayor espontaneidad, inmediatez, facilidad y economía al momento de expresarse. Así mismo las redes presentan diversas desventajas que se encuentran relacionadas a la manipulación de la información, las noticias falsas los falsos perfiles entre otros que impactan negativamente en los procesos de participación democráticas, en la medida que genera desconfianza, incertidumbre, temor por parte de los ciudadanos a expresarse libremente a través de este medio.

Debido a que la ciudadanía parece no dejar de lado las redes sociales, es necesario avanzar en la creación de consensos para la creación de mecanismos de mejora para dichas herramientas, de tal manera que puedan abrir un espacio para el debate político (Castells, 2012). En este sentido, es importante no satanizar a las redes sociales sino más bien para crear espacios que permitan disfrutar adecuadamente los espacios virtuales en el ámbito público y encontrar la manera de beneficiarse de los avances tecnológicos, dado que no se puede pretender que las redes sociales sean perfectas, aun más cuando este tema se encuentra en constante desarrollo.

En este sentido, las redes sociales son en gran medida el reflejo de lo que ocurre en la sociedad, donde también ocurren situaciones similares, de allí la importancia de establecer mecanismos de participación más transparentes no solo desde la perspectiva de los gobernados sino también de los gobernantes, para que informen sobre sus resultados de la gestión. En consecuencia, se trata de aprovechar las redes sociales para crear una política de participación

abierta que permita generar una mayor confianza entre los ciudadanos, en el marco de una sociedad más equitativa.

A manera de cierre, es importante mencionar que las redes sociales representan hoy por hoy un tema contradictorio puesto que por un lado se perciben importantes beneficios en materia comunicativa, lo cual favorece la interacción entre el Estado y los ciudadanos. No obstante, se han encontrado diversos aspectos negativos en cuenta a la seguridad, el sesgo de la información, el anonimato entre otros aspectos ya mencionados, los cuales restan credibilidad y eficiencia a la participación ciudadana a través de este medio.

Frente a esta dualidad, es importante establecer que las redes sociales vinieron para quedarse y que cada vez son más los usuarios que interactúan a través de estas, por lo que no es posible desecharlas como medio de participación, además porque hacen parte de la vida de las personas. En consecuencia, es de gran importancia aprovechar los beneficios que estas poseen y afrontar las diversas dificultades presentes que limitan la participación ciudadana y avanzar en armonía con los cambios tecnológicos y las preferencias de los usuarios.

De esta manera conocer los pros y los contras de las redes sociales frente a la participación ciudadana, permite reflexionar sobre la manera como se interactúa a través de ellas, a fin de crear consensos que ayuden a superar las limitaciones y sobre todo a aumentar la confianza por parte de los usuarios y los gobernantes. De esta manera, es posible alcanzar una participación bidireccional que dé lugar a espacios para el debate, la discusión de manera eficiente sobre temas complejos que se presentan en la sociedad colombiana en el marco de una acción democrática mucho más incluyente.

Capítulo III. Perspectivas futuras de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana en Colombia

Uno del propósito de los procesos investigativos es sin lugar a duda avizorar los acontecimientos futuros de los diversos fenómenos que intervienen en la sociedad, tal es el caso de las redes sociales, un medio que cambia paulatinamente acorde a los avances tecnológicos. De allí la importancia de abordar el tema desde dos categorías básicas que emergen de la realidad investigada. En primero, la gestión pública frente las redde sociales; segundo, la influencia de la globalización en las redes sociales definir; tercero definir las rutas y caminos posibles frente a estos medios.

La gestión pública frente las redde sociales

La gestión pública es considerada una de los mecanismos más importantes en la actualidad, gracias a sus posibilidades para materializar los objetivos propuestos en la ejecución de políticas públicas direccionadas a solucionar necesidades cada vez más complejas. Por ello, las intuiciones públicas se enfrentan a nuevos desafíos que surgen de los cambios sociales, políticos y tecnológicos, que a su vez exigen nuevos mecanismos de intervención en los diferentes ámbitos de la sociedad, especialmente el comunicativo por ser a puerta de entrada a la participación democrática.

En este sentido, cabe mencionar que la gestión pública colombiana, se ha caracterizado por estar alineada con el modelo económico capitalista, en el cual los derechos sociales de los ciudadanos son fácilmente vulnerados, entre otras cosas por la falta de mecanismos eficiente para responder a las verdaderas demandas de las comunidades. Por ello, es preciso abordar algunos elementos en los que se presentan mayores dificultades, de cara a la creciente utilización de las

rede sociales, siendo estas últimas un elemento importante para a participación ciudadana y por ende para consolidar la relación gobierno y gobernados.

Uno de los elementos más relevantes en la gestión pública, es la contextualización de la realidad social por parte de las entidades estatales, dado que permite conocer aspectos muy particulares de los grupos sociales, puesto que cada uno presenta sus propias características socioculturales, sociodemográficas, políticas, económicas y tecnológicas. Por ello cuando homogenización de los grupos sociales, conlleva a una visión limitada del Estado frente a los problemas que afectan a dichos grupos y por ende se reducen las posibilidades para encaminar acciones en función de sus necesidades.

Por ejemplo, gestionar la participación ciudadana desde las redes sociales parte del supuesto que todas las personas tienen conexión a internet o cuentan con un computador y los conocimientos suficientes a través para su utilización, conduciendo a la centralización de las acciones, y por ende al incumplimiento de los objetivos propuestos acorde a las verdaderas necesidades de las comunidades. Esta falta contextualización de los funcionarios públicos, conlleva a la desarticulación y rechazo de toda forma de participación ciudadana en la gestión pública, especialmente de los jóvenes quienes consideran que los Gobernantes, no escuchan sus peticiones, ni entiende su manera de actuar en una sociedad cambiante.

Según Onrubia (2005) Otro elemento en la gestión pública es el alcance de la eficiencia, donde los tres elementos que lo integran (recursos, procesos y logros) deben estar estrechamente relacionados en función de los objetivos propuestos por la institución pública. Sin embargo, cuando esta última no alcanzan una buena integración de estos elementos, se hace difícil obtener buenos resultados que favorezcan la realización de acciones concretas, que genera un cambio

positivo de los ciudadanos y por ende de la sociedad no alcanza la verdadera transformación que se requiere en los ámbitos social económico político etc.

Sin embargo, es importante resaltar que la gestión pública comprende un elemento importante como es la ideología política, la cual influye de manera directa en los programas y actividades; por ejemplo, cuando la administración pública está a manos de un gobierno de izquierda, los objetivos trazados serán muy distintos a los de derecha, toda vez que ambos presentan principios filosóficos diferentes. En consecuencia, la diversidad ideológica entre los diferentes partidos políticos también influye en las instituciones públicas y sobre todo en la manera como realizan la gestión de los procesos, y recursos, de allí la importancia de alcanzar la transversalidad en los diferentes programas de gobierno.

Otro aspecto de resaltar en la gestión pública es sin lugar a duda el carácter normativo que alcanza en las instituciones, donde la ejecución de las competencias de los funcionarios públicos se desarrolla a partir de Decretos de Ley, los cuales en ocasiones no cuenta con la flexibilidad necesaria para la resolución de problemas puntuales que no se en cuenta dentro de ese marco. Lo anterior, conlleva a la insatisfacción de diversos problemas sociales, que emergen de la realidad social de los ciudadanos en momentos donde se debe actuar rápidamente.

En consecuencia, la gestión pública frente al nuevo escenario de las redes sociales, debe contar con mecanismos que le permitan en un momento dado realizar acciones rápidas frente a situaciones espontáneas, sobre todo porque estos medios de información cambian rápidamente, debido entre otras cosas al desarrollo tecnológico presentes en el entorno. Por ejemplo, en lo relacionado con las noticias falsas, la gestión pública en su momento carecía de normativas que le permitieran una reglamentación rápida para realizar acciones concretas para sancionar o

prevenir este tipo de irregularidades, razón por la cual esto se ha convertido en un problema social de mayor envergadura.

Así mismo, otro elemento importante en la gestión pública es la autodeterminación por parte de las instituciones, ya que en la actualidad muchas de ellas están enmarcadas en un modelo vertical, que se fundamenta en la centralización de directrices, lo que dificulta la actuación del funcionario público frente a determinada situación. Lo anterior ocurre entre otras cosas por la rigidez en las normativas, además de que genera cierta dependencia y poca iniciativa de autogestión, que no favorece a al ciudadano corriente, en la medida que no encuentra una solución rápida a su problema y por ende no se crea un concepto favorable de sus gobernantes.

Por consiguiente, la gestión pública pareciera no marchar al ritmo que requieren los grupos sociales, aún más cuando se trata de abordar los asuntos informáticos, donde se requieren soluciones rápidas, de allí que las situaciones irregulares que se presentan en las redes sociales, no son atendidas a tiempo, por la falta de metodologías, herramientas e instrumentos al respecto. En este sentido, uno de los mayores retos que experimentan las instituciones, es adaptarse a los diferentes cambios que se presentan en los países y regiones lo cual conlleva entre otras cosas a adaptar también metodologías, instrumentos y funciones, pero sin perder el objetivo principal que es la resolución de los problemas de los ciudadanos.

Por consiguiente, para alcanzar unos buenos resultados en una sociedad cambiante la gestión pública debe recurrir a una herramienta importante como es la modernización, siendo esta última un factor clave para adaptar las instituciones a dichos cambios. Uno de los focos más importantes es sin duda el campo informático, ya que representa importantes ventajas como la optimización de tiempo recursos el momento de interactuar con los ciudadanos, lo que constituye ahorros significativos de recursos, de tal manera que la satisfacción de sus necesidades le

generen también un resultado que no es más que un cambio en las condiciones de vida de los habitantes de una comunidad.

En consecuencia, la gestión pública debe enfocarse en la generación de cambios en los ciudadanos de manera individual y colectiva, pe ejemplo cuando una comunidad vulnerable cuanta con una conexiona internar, posiblemente podrá acceder a información sobre determinados temas en el campo de la salud, educación, deporte cultura entre otros conocimientos que al ser socializados en su comunidad pueden generar cambios en las personas de su entorno. Pero vale la pena aclarar que cuando la sociedad cambia, también surgen nuevos desafíos para la gestión pública en la medida que aparecen nuevos problemas sociales.

Así mismo, adaptarse a los cambios, también implica entre otras cosas cambiar las metodologías, los procesos, los instrumentos, ya que los anteriores no serían apropiados para hacer frente a las nuevas situaciones, lo cual resulta complejo debido a que la gran mayoría de instituciones públicas son reácidas al cambio, especialmente en lo que tiene que ver con el campo tecnológico. A lo anterior, se suma los caprichos burocráticos desde el ámbito normativo, logístico u organizativo, lo que explica en gran parte, la dificultad para responder oportunamente a las necesidades que experimentan los ciudadanos en sus diferentes áreas, como la económica social, cultural etc.

Frente a este panorama, otro de los aspectos a tener en cuenta en la gestión pública frente a la utilización de las rede sociales, es sin duda la planificación, ya que esta permite saber qué se va a hacer, cómo se va a hacer y cuando se van a desarrollar las actividades. A esto se suma la organización, dada la necesidad de poner en orden todos los recursos en función de los procesos. Así mismo, se requiere dirigir porque esto permite direccionar los recursos para alcanzar los resultados que se plantean. De igual manera es importante controlar, porque facilita no solo

optimizar los recursos, sino también las acciones de los funcionarios. Por último, es determinante evaluar porque con ella se conocen los aciertos y desaciertos para mejorar los procedimientos en una experiencia futura.

Manera de cierre podríamos decir que la gestión pública frente a la utilización de las redes sociales, radica en saber planear, dirigir, organizar, controlar y evaluar las diferentes acciones de las instituciones públicas, de tal manera que se logre alcanzar resultados concretos que generen cambios positivos en los individuos acorde a su contexto social y cultural. Así mismo, es importante realizar con antelación, diversos estudios que permitan analizar la realidad problemática que experimentan los ciudadanos, de tal manera que sea posible identificar cuáles son sus problemas específicos y globales.

La influencia de la globalización sobre las redes sociales y la participación ciudadana

Históricamente las redes sociales no fueron creadas con el objetivo de facilitar la conexión virtual entre personas y más tarde fue la cuna de múltiples mensajes publicitarios, incluido el ámbito político, toda vez que este último se ha enmarcado entre dos vertientes como, la derecha y la izquierda, donde ambas tienen como único objetivo el control de las instituciones y gobiernos. Así las cosas, este medio de información es constituye una fuente de influencia en las matrices de opinión de los ciudadanos, la cual desarrolla de manera discreta (Ros, 2009).

De cara al futuro, las redes sociales tendrán como objetivo influenciar directamente en la segmentación de clientes y por su puesto en el aumento de las ventas de bienes y servicios en el marco de una sociedad cada vez más globalizada, razón por la cual siempre estarán bajo la mirada de los grandes inversionistas, que reclaman un mayor rendimiento de sus capitales. En este sentido, pretender utilizar las redes sociales como medio de participación ciudadana, resulta paradójico, porque existen berreras como el monopolio informativo y social por parte de los

grandes capitalistas, lo que limita la libertad de expresión y por su puesto la solución a las reclamaciones de los ciudadanos.

De hecho, estudios revelan que las manifestaciones sociales expresadas últimamente a través de las redes sociales, no se han dado por iniciativa propia de ciudadanos, sino que son impulsadas por intelectuales financieros a través de organizaciones no gubernamentales, conocidas por sus acciones de beneficencia, pero que al mismo tiempo actúan bajo el control de las grandes multinacionales o globalitas. En consecuencia, muchos partidos de la izquierda nacional e internacional, se han distinguido por sus cercanías a diversas ONG, las cuales han financiado proyecto de desarrollo social y cultural, que si bien es cierto han ayudado a poblaciones vulnerables, también tiene como propósito inmiscuirse en los asuntos gubernamentales.

En este sentido, la guerra por el control de la información dispuesta en las redes sociales por parte de las grandes plataformas, alineadas muchas de ellas con los gobiernos en distintos países, limita la posibilidad de que este medio de información sea utilizado para el beneficio de la ciudadanía, dado que alrededor de estas tecnologías giran importantes intereses económicos. En consecuencia, a futuro se vislumbra un escenario de incertidumbre, en la medida que la opinión de la gente no representa un punto de interés para los grupos de poder lo que distorsiona la gestión de las políticas públicas desde el punto democrático participativo.

Cabe recordar que, muchas veces los estudios investigativos se hace hincapié en los beneficios de las red sociales como, por ejemplo, el mejoramiento de la comunicación, la libre expresión, la protesta, la reclamación entre otros beneficios, si bien vale la pena reconocer, también hay que tener en cuenta que el suministro información confidencial a través de estos medios, promueve el control social, por parte de los grupos de poder. Lo anterior, representa un

obstáculo para la participación ciudadana, ya que limita el abordaje de temas coyunturales muchos de ellos ligados a intereses macroeconómicos, de allí que, muchas de las decisiones de inversión, y gasto publico terminan siendo debatidos a puerta cerrada, entre un pequeño grupo de representante político.

En este sentido, las redes está siendo utilizado para transmitir una falsa ideología de participación, pues como lo plantea Dussel, el pueblo esta reducido a la negación de la existencia, debido a que muchos líderes políticos han recurrido a este medio para trasmitir en vivo muchas de sus alocuciones, al tiempo que interactuar con sus usuarios, pero en el fondo no han generado un impacto positivo en términos de participación ciudadana y por el contrario termina constituyendo un el elemento propagandístico, con el cual se pretende evadir discusiones sobre sobre los temas y reformas que requiere la sociedad colombiana.

Así mismo, la toma de decisiones en los asuntos públicos por parte del estado y los ciudadanos, estará limitado por la dificultad para la aprobación de las ideas, donde la aceptación rechazo de las mismas dependerán de los “Likes” que marquen los usuarios, lo que constituye en la unidad de medida desacertada, por la falta de análisis en profundidad. Así mismo, la ausencia de debates en los contenidos temáticos, conlleva a decisiones distorsionada de la realidad, que podrían resultar contraproducentes, al momento de encarar los verdaderos problemas y necesidades de los ciudadanos.

Cabe señalar que las redes sociales están saturadas de contenidos informático que llenan la mente de las personas, limitando su capacidad de pensar, opinar, o criticar sobre un problema en común, lo que conduce sin duda a la insubordinación frente a las directrices de las instituciones y representantes públicos, llevando a una acción muy centralizadas por parte del Estado. En este sentido, vale la pena preguntarse ¿cómo será la participación ciudadana en un

futuro cuando las mentes de las personas ya tengan establecido un solo patrón de conducta y de pensamiento? pues quizá la respuesta a este interrogante se encuentre en la educación frente al uso de las mismas, antes de que se presente esta realidad.

De hecho, resulta importante plantear el dilema: si las redes sociales están hechas para informar o para desinformar; esto debido a que, en una sociedad enmarcada en un modelo democrático dominante, no tiene sentido suministrar información fidedigna a los ciudadanos, lo que a juicio personal permite inferir que existen detrás de ellas una gran desinformación que hace daño a la participación ciudadana, en la medida que el uso indebido de estos espacios, está socavando los valores sociales y por ende causa deterioro de la identidad social y cultural.

Al respecto, Varga Llosa, expresa que las redes sociales en un futuro se convertirán en una herramienta para la agitación de las masas, como ocurrió recientemente en la sociedad chilena, donde gracias a las redes sociales, en cuestión de días cientos de activistas desencadenaron una serie de protestas, que no solo destruyeron gran parte del patrimonio público, sino que además cobro la vida de muchos ciudadanos. En consecuencia, queda claro que el poder de convocatoria de estas herramientas, constituyen a futuro un detonante para instar al desorden social, una oportunidad que solo los grandes acumuladores de capitales pueden aprovechar para su beneficio propio.

Frente a esta realidad, las redes sociales a futuro tendrán un mayor potencial no en la participación ciudadana, sino más bien en la protesta ciudadana, la cual sería riesgosa, aun mas cuando existen en Colombia problemas tan sensibles, como desplazamiento, narcotráfico, subversión entre otros. Por lo antes mencionado, no es descabellado pensar que las redes serán un mecanismo para que los especuladores nacionales e internacionales, sigan pescando en río revuelto, pues su interés no solo radica en la desorientación de la ciudadanía, sino también la

influencia en sus matrices de opinión, con el ánimo de obtener beneficios económicos a través de concesiones económicas en los diferentes ámbitos de la sociedad.

En este sentido, un país como Colombia enmarcado en un modelo de la liberación de capitales, la participación a través de las redes sociales será cada vez más escueta, dado que aquellos ciudadanos ingenuos que deseen expresarse frente a temas coyunturales, muy seguramente sus mensajes serán bloqueados, tal vez excluidos de los grupos y en casos extremos violentado física o psicológicamente por los tiburones informáticos o por quienes sirven a las grandes compañías dominantes.

En este sentido, al estar el país en el marco de una sociedad abierta, siempre se ha encontrado bajo la mirada de los globalitas, quienes han logrado impulsar reformas económicas, como el TLC, luego la economía verde, y recientemente la economía naranja, con los cuales se han creados diversos mecanismos de comercialización de bienes y servicios tangible e intangibles, en el marco de convenios internacionales, muchos de ellos carentes de un debate público transparente, donde las redes sociales jugaran un papel importante para dicho fin.

Ahora bien, en lo que respecta a la economía naranja, no es más que una idea equivocada del Estado, con la que se pretende introducir los servicios artísticos, informáticos, escénicos, etc. En un modelo de libre comercio, negociado a las espaldas de los ciudadanos. Lo anterior explica el afán de gobierno nacional por llevar a los ciudadanos en un negocio desigual, donde los derechos de propiedad intelectual en la elaboración de contenidos digitales, los videos caseros entre otras formas de expresión, pasarán a manos de los grandes inversionistas y los pequeños serán la mano de obra barata de dichas compañías.

Otra de las consecuencias de la economía naranja y en especial la monopolización de las redes sociales, es sin duda la desnacionalización de la información que antepone las grandes

modas de la cultura occidental, al tiempo que representa un golpe contra la cultura nacional, para favorecer las políticas neoliberales, donde las principales protagonistas son los emporios multinacionales. A lo anterior se suma que el Estado carece de estrategias para proteger la información de los usuarios nacionales, ya que la economía naranja se enmarca en los tratados de libre comercio, que favorece en mayor medida a los inversionistas extranjeros.

Lo antes mencionado, fue predicho en su momento en los postulados teóricos de Vargas llosa, quien alude al fenómeno denominado: “la civilización del espectáculo”, donde la cultura, el arte y las innovaciones se convierten en una mercancía de consumo, y se crea una falsa ideología de bienestar donde solo importa el afán por el dinero. Así mismo, los contenidos que circulen por las redes sociales, a futuro serán objeto de controles y restricciones por parte de quienes controlan estas tecnologías, haciendo más difícil la configuración de espacios de participación creíbles para el debate y la reivindicación social.

En consecuencia, los procesos que buscan la reivindicación y autonomía de los pueblos a través de las redes sociales, muy probablemente serán objeto de sabotaje y confusión, tal como ocurre con las noticias falsas y sus afectaciones generadas en el campo político actual. De hecho, la industria de la publicidad a través de este medio puede llegar a ser uno de los servicios más valorizado del mundo, debido al gran volumen de tatos de usuarios y que últimamente ha llamado la atención de los grandes inversionistas.

Si bien es cierto, las rede sociales han favorecido la interacción entre el Estado y los ciudadanos, los verdaderos problemas expresados por estos medios no han sido parte de la agenda pública y tampoco se han trasformado en acciones concretas que contribuyan a genera un cambio positivo en los ciudadanos. En sentido contrario, pareciera que la interacción ocasional

de algunos servidores públicos en estos espacios no es más que una falsa ideología de participación, para ganar popularidad en la opinión pública (Livingstone, 2010).

Sin el ánimo de ser pesimistas, el panorama que se avecina no es muy favorable para a participación ciudadana través de las redes sociales, puesto que estas últimas tiene como objeto facilitar la imposición de ideologías y proyectos de ciudadanía que ya están debidamente trazados para los diferentes países incluido Colombia. Desde esta perspectiva, es evidente que las redes sociales jugarán un papel determinante al servicio de los grandes especuladores internacionales, por ser estos últimos quienes tienen la mayor capital de dinero para seducirlas y posteriormente utilizarlas para su beneficio propio.

Abordando algunos casos relevantes con relaciona las rede sociales

Para ilustrar lo antes mencionado, cabe recordar que, durante la primavera árabe, las redes sociales jugaron un papel importante en los procesos de convocatoria y protesta, en países como Libia Egipto, Yemen, entre otros. No obstante, muchas de estas acciones fueron impulsadas por organizaciones pro derechos humanos que actuaban a favor de los grandes capitalistas de occidente, que no solo buscaban cambio de gobierno sino influir en la política regional para obtener beneficios en concesiones mineras y energéticas, lo cual no ha mostrado beneficio alguno para las poblaciones, por el contrario, surgieron nuevos conflictos que cada vez se hacen más complejos.

En este sentido, es de mencionar que a futuro, las redes sociales en Colombia, estarán direccionadas discretamente hacia el cumplimiento de un proyecto hegemónico previamente establecido, en común acuerdo con el foro económico mundial, las naciones unidas, la OCDE, entre otras organizaciones pro globalización. Así las cosas, para conocer cuál será el desenlace de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana, es de gran importancia

conocer primeramente quienes están detrás ellas, de tal manera que a futuro se puedan establecer estrategias importantes para su consolidación en beneficios de los ciudadanos colombianos.

Las redes sociales en Colombia, no han sido ajenas a diversas situaciones que han puesto en cuestionamiento el papel del Estado como garante del adecuado uso de las mismas, de allí la importancia de abordar algunos casos que vislumbra dichas problemáticas. Pues bien, uno de los más sonados en los últimos años, se presentó en las elecciones municipales en el Departamento de Huila, donde uno de los candidatos aspirantes a la alcaldía municipal recurrió al uso anticipado de las redes sociales para realizar su campaña política lo cual represento una gran ventaja frente a los demás candidatos que no recurrieran a este medio de información.

Lo anterior llevo al Estado a considerar que las redes sociales como un medio de comunicación que guarda semejanza con los medios tradicionales, de allí que se pensó en su regulación al respecto y el 01 de julio 2020.- El Consejo Nacional Electoral decisión cambiar su doctrina frente a la utilización de este medio para la realización de propaganda política, entre ellas Facebook, twiter e Instagram. Al respecto una de los funcionarios, expreso que, si bien es cierto las redes sociales, representan un medio de libertad de expresión, su uso inapropiado en las campañas políticas puede afectar la libertad de elegir de los ciudadanos, además que todos los aspirantes deben tener las mismas garantías en la utilización de dichos medios.

En sintonía con lo dicho anteriormente, las redes sociales requieren urgentemente un mecanismo de regulación, especialmente en el ámbito político, dado que su utilización ha generado situaciones incómodas que han puesto en jaque los diversos mecanismos de información actuales en los diferentes países en el mundo, aúnas en el ámbito político donde existen muchos temas sensibles que requieren un espacio mucho más seguro. En consecuencia, la gestión pública siempre tendrá el deber de actuar a la defensiva ya que su papel también es el

de ejercer control y regulación de los asuntos que afecten las dinámicas sociales en los diferentes en los diferentes contextos.

Otra situación importante ocurrió en Estados Unidos donde los actos de racismo recientes presentes a través de las redes sociales, llevo a grandes compañías como Asidas Reeebok, Puma Starbucks y Coca-Cola a retirar temporalmente sus publicidades, mientras tanto la compañía Facebook no presente un plan para bloquear este tipo de mensajes que causando xenofobia en la en la población. En consecuencia, la compañía se vio obligado, prohibir a una red de activista de extrema derecha la propagación de mensajes violentos y de odio en los pobladores.

Así mismo, la compañía se vio obligada a retirar 220, 95 cuentas de Instagram, 28 páginas y 106 grupos y otras 100 páginas que presentaban similares contenidos, con lo cual queda evidenciado que la libertad de expresión a través de las redes sociales, parece ser el escenario perfecto para la agitación de las masas, en una sociedad donde la violencia cada vez se hace más frecuente. De hecho, el presidente norteamericano recientemente estableció un decreto de ley que busca regular las redes sociales, ya que estas últimas presentan un carácter influenciista en los patrones de conducta y decisión de los ciudadanos.

Cabe recordar, que en Colombia las reacciones no se hicieron esperar y a través de un proyecto de ley que tiene como finalidad establecer mecanismos regulatorios frente la utilización de las redes sociales, encaminados a proteger a los usuarios e instituciones. Lo anterior, también tuvo como finalidad garantizar la libertad de expresión través de esto medios sin que se creen problemas informáticos que puedan afectar a la dinámica de la sociedad, tanto en el ámbito político, laboral, social afectivo etc.

Rutas y caminos posibles

Las redes sociales pese a sus limitaciones, es posible que permanezcan por muchos años en la sociedad, de allí que no puede ser descartadas al momento de fomentar la participación ciudadana, en la medida aun presenta grandes beneficios para integrar comunicativamente los individuos de una sociedad. Lo anterior resulta importante en el marketing de la política, debido a que facilita entre otras cosas la organización de las personas especialmente jóvenes, quienes a través de este medio logran romper barreras geográficas para acercarse a los procesos de gestión pública y desde allí reclamar por sus derechos ciudadanos (Gandasegui, 2011).

Así mismo, existe la posibilidad de que a futuro las redes sociales incluyan filtros de información relacionada con los asuntos particulares de los diferentes grupos sociales, desde los ámbitos económicos, políticos y sociales, permitiendo así una mayor contextualización de su uso. De esta manera, es posible que se alcance una mayor descentralización de la gestión pública y facilite el intercambio de ideas en caminadas a mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos acorde a sus verdaderos problemas en sus comunidades (Christakis y Fowler, 2010).

En este sentido, podría decirse que existe la esperanza para que las redes sociales puedan consolidarse como mecanismo de participación ciudadana, lo cual requiere un proceso de transformación educativa para que la ciudadanía se concientice más sobre las posibilidades, pero también sobre los riesgos que implica su utilización que constituyan un espacio importante para abordar los temas de interés social y político, de manera segura y transparente (Acosta, Apolo y Molano, 2019). Así mismo, el ciudadano colombiano debe ser más solidario el momento de compartir información útil para las mayorías, en todo su contexto social, de tal manera que pueda hacer frente al fenómeno de la globalización.

Así las cosas, se requiere también avanzar en la investigación social, para incentivar la capacidad de discernir lo bueno de lo malo, lo que conviene y lo que no conviene y de esta manera abrir las puertas a una participación ciudadana mucho más equitativa, bajo los verdaderos principios democráticos. Así mismo los movimientos políticos deben establecer mecanismos de regulación eficaces que garanticen el flujo seguro de la información, para promover la transparencia a través no solo para comunicar, sino también en los espacios de debate a través de foros, conversatorios entre otros que puedan acercar más a la ciudadanía (San José, 2010).

Adicionalmente, el uso de las redes sociales a futuro requiere ser abordadas desde otras disciplinas como la psicología, la neuropsicología, de tal forma que los usuarios logren controlar debidamente el factor emocional, que les permita adoptar una conducta adecuada, siempre pensando que detrás de cada computador, hay una persona de carne y hueso que piensa, que siente, además de impulsar el respeto por los espacios virtuales de los demás, todo bajo el marco de la seguridad y la transparencia que genere confianza en los usuarios pero también en los funcionarios públicos.

De igual manera, las redes sociales servirán de medio para compartir experiencias sobre procesos de participación ciudadana, en el contexto nacional e internacional, que de alguna manera contribuya a crear conciencia sobre los temas que apunten a la reivindicación social de los pueblos. En este sentido, el futuro, las redes sociales permitirán ir descubriendo poco a poco muchas realidades que antes se encontraba ocultas y establecer un espacio seguro para configurar matrices de opinión sobre temas que luego pueden ser direccionados a otros espacios de participación más precisos (Aguirre, 2013).

En consecuencia, las redes sociales serán importantes en la generación de conocimientos de manera solidaria, ya que todos tendrán la oportunidad de aportar experiencias, saberes, pero al mismo tiempo aprender los demás, y poder obtener herramientas de participación en los procesos políticos, o de cualquier índole. Por ello, es preciso señalar que aún existe la esperanza de que, a través de la educación, se pueda crear conciencia ciudadana para que este medio de información trascienda al espacio político y democrático, a través del cual se puedan debatir ideas que sean útiles para retroalimentar los modelos de desarrollo de las comunidades y, por ende, en el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes (Arab, 2015).

De igual manera, es necesario aprovechar las grandes ventajas que brindan las redes sociales, para ejercer una verdadera crítica constructiva a las mismas, a fin de promover hábitos saludables para hacer resistencia a las intenciones de dominación existentes y enfocarse en el debate de los principales problemas que afectan a la población y plantear espacios de participación sólida, para lograr una representación más equitativa en los espacios de participación en los destinos escenarios políticos.

Entonces, mientras existan intereses de globalitas, se debe avanzar en la construcción de mecanismos para que las redes sociales dejen de ser un mecanismo de deliberación, que solo beneficiara a los especuladores, y a través de ellas se constituyan verdaderos espacios de opinión, diálogo, que facilite el intercambio de ideas en función de salvaguardar los estilos de vida de los ciudadanos colombianos. Por tanto, si a futuro se lograran potenciar los beneficios como la facilidad de comunicación, la gratuidad, la espontaneidad entre otros, muy seguramente permitiría direccionar mejor la participación ciudadana a otros espacios más seguros y de esta manera defender nuestra manera de pensar, y actuar (Lorenzo, Gómez y Del Carmen, 2011).

Así las cosas, para que las redes sociales sean constituidas como un verdadero espacio de participación, deben consolidarse un movimiento de lucha para despojarlas en primer lugar de la información privada de los usuarios y segundo, crear un espacio de blindaje para que los ciudadanos colombianos puedan sentirse más seguro al momento de opinar, sobre los verdaderos temas de interés para la población. Pues como expresa Ducell, la sociedad latinoamericana, debe romper con el modelo de dominación eurocéntrico, y establecer un nuevo modelo democrático que contribuya a la reivindicación social y de esta manera recuperar la identidad social.

Desde esta perspectiva, también existe la posibilidad de crear nuevas plataformas a través de las cuales funcionen otras redes sociales que estimulen el debate, la opinión de manera precisa de tal manera que se acredite un reconocimiento como mecanismos confiables para la ejercer la participación ciudadana, de una manera transparente y veraz, de tal manera que la información sobre los temas socializados pueda encaminarse hacia la ejecución de acciones concretas.

Así las cosas, el país debe avanzar en la dirección correcta se hace necesario recuperar la verdadera esencia de las redes sociales, la cual tiene como finalidad servir a los intereses de todo y para todos, donde cada uno tenga las mismas posibilidades de aportar, pero también de escuchar, pero siempre teniendo en cuenta que detrás de cada computador hay una persona de carne y hueso, que siente, que piensa, y que tiene diferentes puntos de vista que también merecen ser tenidos en cuenta.

Así mismo teniendo en cuenta la coyuntura que estamos viviendo como consecuencia del Covid -19, las redes sociales deben ser aprovechadas como un medio de información, para avanzar en la consolidación de valores sociales que les permitan a los ciudadanos, hacer frente a las acciones hegemónicas y se genere un cambio importante en la manera de hacer políticas. De esta manera se podrá consolidar canales bidireccionales para que los usuarios no solo consulte

información, sino que también puedan subir información de manera abierta y transparente pero también intervenir en las decisiones del Estado.

Las redes sociales también deben avanzar en lo que se refiere a la estructuración de la normatividad, de tal manera que se creen espacios más seguro que brinden las garantías necesarias, tanto para los usuarios como para los gobernantes, ya que a través de ella circulara información de importante valor para ambos, la cual puede ser utilizadas por los delincuentes. Así mismo se requiere emprender un proceso de educación y concientización en el uso de las redes sociales como mecanismo de participación ciudadana y de esta manera, avanzar hacia la verdadera transformación que permita encaminar el debate democrático para el reconocimiento de los derechos de los ciudadanos, y facilitar a intervención en la toma de decisiones.

A manera de síntesis, las perspectivas futuras de las redes sociales como medio de participación ciudadana en Colombia representa un reto enorme para los Gobiernos y usuarios, que implica afrontar diversos aspectos coyunturales como la globalización, lo cual requiere un trabajo articulado desde el ámbito educativo, que permita fijar posturas individuales y colectivas frente a este fenómeno de tal manera que o impacte negativamente en los proceso de comunicación y participación en los parecos políticos y sociales de los ciudadanos a través de estos espacios.

Así mismo, es posible que las rede sociales favorezcan a participación ciudadana a futuro, siempre y cuando se logre avanzar en la solución de problemas como la falta de cobertura, inseguridad en la información, entre otros aspectos, que permitan crear un espacio apropiado no solo para subir y descargar información sino para elevar el debate frente a temas de interés, que se vean reflejados en la toma de decisiones y por su puesto en transformaciones reales de la realidad social. Solo así se podría alcanzar una participación ciudadana a la altura, que genere

mayor confianza no solo a lo interno sino también en el ámbito internacional, de cara un mayor fortalecimiento de la gestión pública.

Conclusiones

Las redes sociales presentan importantes beneficios respecto a la interacción de las personas lo cual favorece la realización de acciones en el campo social y político, como la posibilidad de convocatoria, reclamo, protesta, entre otras manifestaciones en búsqueda de la reivindicación de los derechos ciudadanos, donde muchos de ellos han logrado expresarse mediante la denuncia de situaciones de injusticia social, por parte de las instituciones públicas y que al ser resueltos, evidencia un mejor balance en la participación democrática.

De igual manera las redes sociales representan un medio importante para la organización de los ciudadanos al momento de crear consenso sobre temas de interés, debido a los bajos costos que representa la interacción a través de ellas, un más en épocas como la actual donde se vislumbra un panorama complejo para la congregación en los espacios físicos tradicionales. De esta manera se logra una mayor optimización de los recursos, a favor de la gestión pública y de los ciudadanos especialmente de aquellos que no pueden desplazarse a las capitales para exponer sus necesidades ante los representantes del gobierno, así como ejercer fiscalización, de los servidores públicos, cuando estos últimos realizan acciones desmedidas que van en contravía de las necesidades de las necesidades de la comunidad.

Las redes sociales también presentan diversas limitaciones para la participación ciudadana, como: falta de seguridad en el manejo de la información, anonimato, deliberación desmedida, falta de regulación e influencia de grupos dominantes, lo cual representa una gran desventaja para la participación ciudadana. Así mismo, la viralización de noticias falsas y la manipulación de contenidos informáticos, hacen de este, un irregular para debatir abiertamente y tomar decisiones sobre temas coyunturales de interés público, así como para llevar a cabo verdaderos debates a gran altura y en los asuntos públicos.

A futuro, las redes sociales representan un gran desafío frente a la participación ciudadana, especialmente al momento de abordar temas sensibles y de gran interés, ya que existen diversas restricciones de mensajes, debido a la influencia de jakers y controladores de estos espacios, incluso podrían perder la esencia de lo social para convertir se en plataformas de influencias a través de las cuales operan las grandes compañías que se encuentran insertadas en el fenómeno de la globalización.

Recomendaciones

Para qué las redes sociales constituyan en un mecanismo de participación ciudadana, se requiere un proceso de transformación y complementación tecnológica, de tal manera que constituyan un espacio mucho más seguro, que ayude a tomar decisiones políticas económicas y sociales que desemboquen en acciones de mejora real en las comunidades y favorecer el desarrollo social de las mismas de acuerdo a él plan de vida establecido.

De igual manera, se recomienda establecer una estrategia de reivindicación social, que permita recuperar la esencia de las redes sociales con base a los valores sociales como el valor a la vida, la solidaridad el respeto, y de esta manera aprovechar los beneficios de estas tecnologías, para vivir y compartir experiencias y poner estos medios al servicio del debate a discusión y sobre todo la toma de decisiones entre el Estado y los ciudadanos.

A nivel de gestión pública se recomienda establecer metodologías, herramientas e instrumentos, que permitan a los funcionarios, encaminar acciones acertada frente la innovación tecnológica, para que sea más fácil integrar las redes sociales en los procesos comunicacionales de los ciudadanos acorde con su contexto social y cultural, de esta manera lograr la descentralización de las en función de los ciudadanos menos favorecidos, como lo indican los principios de la democracia participativa.

A futuros investigadores se recomienda abordar las redes sociales desde los programas electorales por ser allí donde se evidencias algunos problemas especialmente en lo relacionado con las campañas políticas y el ejercicio de voto ciudadano. Esto ayudara a entender el entramado que se presenta al respecto para ayudar a la construcción teórico conceptual para mejorar la gestión pública en el mediano y largo plazo, especialmente en las regiones menos desarrolladas del país, donde aún existe desconocimiento de su utilización.

Referencias

- Abellán, J. (2008). *El concepto moderno de democracia*.
- Aguirre Sala, J. F. (2012). La contribución de las redes sociales a la participación política. Universidad de Monterrey. Recuperado de file:///D:/MI%20PC/USUARIO/Downloads/Dialnet-LaContribucionDeLasRedesSociales ALaParticipacionPo-4221163.pdf
- Aguirre Sala, J. F. (2013). Nuevos alcances de la participación ciudadana a través de las redes sociales. *Culturales*, vol. 1, no 2, p. 119-150.
- Ávila Toscano, J. H. (2012). *Redes sociales y análisis de redes. Aplicaciones en el contexto comunitario y virtual*. Barranquilla: Corporación Universitaria Reformada.
- Ayala, T. (2014). Redes sociales, poder y participación ciudadana. *Revista Austral de Ciencias Sociales*, no 26, p. 23-48. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/459/45931862002.pdf>
- Bauman. (2000). Modernidad líquida. Recuperado de <https://catedraepistemologia.files.wordpress.com/2009/05/modernidad-liquida.pdf>
- Bazaco Román, Á. (2017). *Sensacionalismo en las redes sociales de los medios de comunicación*.
- Botero, G. P., y Torres, H. J. (2009). *Perspectivas Teóricas para Comprender la Categoría Participación Ciudadana-Política Juvenil en Colombia*.
- Bueso, L. (2018). La libertad de expresión en las redes sociales. *Revista de Internet Derecho y Política*.
- Castells Olivan, M. (2012). *Redes de indignación y esperanza, los movimientos sociales en la era de internet*.

Castro Gómez, S. y Grosfoguel, R. (2007). El giro de colonial Reflexiones para una diversidad epistémica más allá del capitalismo global Editores. Recuperado de

<http://www.unsa.edu.ar/histocat/hamoderna/grosfoguelcastrogomez.pdf>

Ciudadana en Procesos Electorales y la Democracia: Caso de Costa Rica. Editorial CLASCO.

Recuperado de [http://biblioteca.clasco.edu.ar/clasco/becas/20150708062655/Impacto _
Redes_Sociales](http://biblioteca.clasco.edu.ar/clasco/becas/20150708062655/Impacto_Red_Sociales)

Comunicación españoles más influyentes: El País y El Mundo. Universidad de Valladolid.

Corrales Mejías. R. (2015). *Impacto de las Redes Sociales sobre la Participación*.

Couldry, N. (2014). *El mito de 'nosotros': redes digitales, cambio político y la producción de información colectiva. Comunicación y sociedad*. 1-38. ISSN 1369-118X

Dabas, E (2006). *Viviendo redes*. En Dabas, E. (Comp). *Viviendo redes. Experiencias y estrategias para fortalecer la trama social*. Argentina: Ediciones Ciccus

De Sousa S. (2010a). *Descolonizar el saber reinventar el poder*. Edit Trilge.

De Sousa Santos. B. (2010b). *Refundación del Estado en América Latina*.

De Zubiría. (2013). *La afectividad humana*. Recuperado de [http://revistamedicina.net/weboficial/
images/documentos/Vida%20Afectiva.pdf](http://revistamedicina.net/weboficial/images/documentos/Vida%20Afectiva.pdf)

Del Fresno, M., Pilar Marqués, David S. Paunero. (2015). *Conectados por redes sociales: Introducción al análisis de redes sociales y casos prácticos*.

Diario La república. (2019). Ocho de cada 10 colombianos en redes sociales son usuarios que están activos. Recuperado de <https://www.larepublica.co/especiales/especial-de-la-decada-2019/ocho-de-cada-10-colombianos-en-redes-sociales-son-usuarios-que-estan-activos-2946403>

Eje temático: Escenarios Digitales. Recuperado de https://egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/redes_sociales_espacio_de_participacion_ciudadana.pdf

Ferré Pavia, C. (2014). *El uso de las redes sociales: ciudadanía, política y comunicación. La investigación en España y Brasil*. Bellaterra: Institut de la Comunicació, Universitat Autònoma de Barcelona. ISBN 978-84-942706-0-4. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/lilibres/2014/166646/Ebook_INCOM-UAB_6.pdf

Florentino Blázquez Entonado (2001) Sociedad de la información y educación. Recuperado de <http://www.ub.edu/prometheus21/articulos/obsciberprome/blanquez.pdf>.

Gamuza, E. (2012). *El desafío deliberativo*.

García Galera, M. C., Seco, J.A. y Mercedes del Hoyo Hurtado, M. (2013). La participación de los jóvenes en las redes sociales: finalidad, oportunidades y gratificaciones. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/18417761.pdf>

García Moreno, LA y Tortella, G. (s.f.). *La democracia ayer y hoy*. Madrid: Gadir.

Gelpi Texeira, R. (2018). Política 2.0: las redes sociales (Facebook y Twitter) como instrumento de comunicación política. Estudio: caso Uruguay. Recuperado de <https://eprints.ucm.es/49515/1/T40361.pdf>

Hernández S. (2005). *Metodología de la investigación*. Quinta edición, Edt. Mc Graw Gill. Recuperado de <https://doi.org/10.3916/C46-2016-02>

Insulza, J. M. (2011) Desigualdad e inclusión social en las Américas. San José de Costa Rica. ISSN-L: 0048-7694, Núm. 168, Madrid. Recuperado de <file:///D:/MI%20PC/USUARIO/Downloads/Dialnet-DemocraciaYRedesSociales-5683188.pdf>

Lipovetsky G. (2000). *La era del Vacío*. Edit. Anagrama, S.A., 1986 Barcelona

- Livingstone, S. (2010). *Interactividad y participación en Internet: jóvenes. La respuesta de la gente a la esfera cívica*. En Dahlgren, P. (ed.) *Young Ciudadanos y nuevos medios: aprendizaje para la participación democrática. Estudios rutinarios en pensamiento social y político*. Routledge, Londres, Reino Unido, pp. 103-124. ISBN 9780415882545
- Lizcano Fernández, F. (2012). Conceptos de ciudadano, ciudadanía y civismo. *Polis. Revista Latinoamericana. No 32*.
- López-Borrull, A. (2018). Política, redes y 'fake news': un cóctel explosivo en el espacio público digital. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Alexandre_Lopez-Borrull
- Mathurin, A., Croppi, G., Brusa, G., y Caliusco, M. L. (2015). *Virtuágora: Red social para la participación ciudadana en beneficio del accionar político e institucional. Resumen*. Recuperado de <http://44jaiio.sadio.org.ar/sites/default/files/sie261-271.pdf>
- Martínez Bascuñán, M. (2015). Democracia y redes sociales: el ejemplo de twitter1 Universidad Autónoma de Madrid. *Revista de Estudios Políticos (nueva época)*
- Marshall, T. H. (1998). *Ciudadanía y clase social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Mazzieri, Romina y Nievas Analía. (2016). Participación ciudadana y redes sociales. Recuperado de <http://infossep.gob.ar/wp-content/uploads/2016/11/Informe-1-2016-Participaci%C3%B3n-ciudadana-y-Redes-sociales.pdf>
- Meneses Rocha, M. E. (2015). *Ciberutopías. Democracia, Redes Sociales, Movimientos-Red*.
- Onrubia Fernández, J. (2005). Evaluación y gestión eficiente en el sector público: aspectos organizativos e institucionales. Recuperado de <file:///D:/MI%20PC/USUARIO/Downloads/Dialnet-EvaluacionYGestionEficienteEnEl SectorPublico-211911>

- Palenzuela Fundora, Y. (2018). *Participación social, juventudes, y redes sociales virtuales: rutas transitadas, rutas posibles*. Recuperado de <https://scielo.conicyt.cl/pdf/udecada/v26n48/0718-2236-udecada-26-48-00003.pdf>
- Pineda de Alcázar, M. (2012). Las nuevas prácticas ciudadanas en internet y las oportunidades para políticas de comunicación participativas. Recuperado de [file:///D:/MI%20PC/USUARIO/ Downloads/DialnetLasNuevasPracticasCiudadanasEnInternetYLasOportuni-3739703.pdf](file:///D:/MI%20PC/USUARIO/Downloads/DialnetLasNuevasPracticasCiudadanasEnInternetYLasOportuni-3739703.pdf)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD. (2018) ¿Qué Entendemos Por Participación Ciudadana? Proyecto PNUD 89477 “Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y Gobernanza Ambiental para la Sustentabilidad 2014-2019” Recuperado de <http://proyecto-pnud89477.org/wp-content/uploads/2018/07/Que%CC%81-entendemos-por-participacio%CC%81n-ciudadana.pdf>
- Ramos Chávez, A. (2015). Ciudadanía en la pantalla. Información y acción 608. *Revista General de Información y Documentación Vol. 25-2 (2015) 603-626*
- Rengifo Hidalgo, A. (2018) Ciberactivismo y redes sociales: nuevas herramientas de interacción y comunicación política. Recuperado de https://www.javeriana.edu.co/unesco/humanidadesDigitales/ponencias/IV_16.html
- Rendón, A. (2006). *Notas Metodológicas para el análisis de la participación ciudadana en Mecanismos para Evaluar la Participación Ciudadana* (México: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Cámara de Diputados / LIX Legislatura).
- Resina de la Fuente, J. (2010). Ciberpolítica, redes sociales y nuevas movilizaciones en España: el impacto digital en los procesos de deliberación y participación ciudadana. Recuperado

- de file:///D:/MI%20PC/USUARIO/Downloads/22284-Texto%20del%20art%C3%ADculo-22303-1-10-20110607.PDF
- Richmond, N. (2013). *Redes sociales ¿Espacio de participación ciudadana?*
- Roig Domínguez, G. (2014). Hacktivismo: Hackers y Redes Sociales. Recuperado de <http://www.injuve.es/sites/default/files/Revista-76-capitulo-11.pdf>
- Sánchez González, J. J. (2015). *La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. Espacios Públicos, vol. 18, núm. 43*, pp. 51-73. Universidad Autónoma del Estado de México- Toluca. México
- Scherman, A.; Arriagada, A.; Valenzuela, S. (2013). *La protesta en la era de las redes sociales: el caso chileno. Intermedios. Medios de comunicación y democracia en Chile, vol. 1*, pp.179-197.
- Serrano Delgado, F. (mayo de 2010). Las Administraciones ante las redes sociales. Recuperado de <https://felixserrano.files.wordpress.com/2010/06/las-administraciones-ante-las-redes-sociales.pdf>
- Serrano Puche, J. (2016). Internet y emociones: nuevas tendencias en un campo de investigación
- Sivera Bello, S. (2014). Marketing viral: claves creativas de la viralidad publicitaria. Recuperado de <https://www.tesisenred.net/bitstream/handle/10803/247406/Tesis%20S%ADlvia%20Sivera%20Bello.pdf?sequence=1>
- Simelio Solà, N. y Molina Rodríguez, P. (2014). Comunicación pública y participación ciudadana. El uso de Twitter en los ayuntamientos de Cataluña. Recuperado de <file:///D:/MI%20PC/USUARIO/Downloads/45043-Texto%20del%20art%C3%ADculo-71107-2-10-20140929.pdf>

Velázquez Chávez, J. G. (2017). Redes sociales y participación ciudadana en lo local (el presupuesto participativo de Tlajomulco de Zúñiga, (2010-2016)

We are Social y Hootsuite. (2019). Ideas esenciales sobre cómo usan las personas en todo el mundo Internet, dispositivos móviles, redes sociales y comercio electrónico. Recuperado de <https://www.juanmejia.com/wp-content/uploads/2019/03/Digital-2019-WeAreSocial-y-HootSuite.pdf>