

De la participación ciudadana a la democracia electrónica: estudio de caso Godoy Cruz, Argentina

Yamel Jainén Ases

El contexto global actual demarca fuerte cuestionamiento hacia el funcionamiento de las democracias representativas, y plantea el desafío de avanzar hacia democracias participativas y deliberativas donde el involucramiento de los ciudadanos y ciudadanas en los asuntos públicos tiene el potencial de dar mayor capacidad estatal para atender las demandas sociales a través del desarrollo de las políticas públicas. En ese sentido, el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Gestiones Públicas posee rol fundamental en la generación de nuevos lazos sociales ya que permiten recrear un nuevo entramado institucional de la mano de la evolución casi exponencial de la tecnología.

Por otro lado, bajo el influjo de las TIC, organismos públicos, agencias gubernamentales y también gobiernos locales están trabajando intensamente para aumentar su eficiencia y mostrar eficacia, mejorando sus servicios, haciéndolos más ágiles, expeditos, accesibles y transparentes. Esto se debe a que los municipios están más presionados por una sociedad del conocimiento cada vez más exigente, por un ciudadano que desea ser partícipe de las decisiones políticas, un ciudadano que hace escrutinio público de sus autoridades y que exige mayor transparencia en los gastos de las administraciones; que desea participar en la gestión pública.

Al respecto son variados los estudios teóricos realizados acerca de esta temática, por lo que este trabajo pretende aportar a tal desarrollo con un estudio de caso, analizando las políticas públicas orientadas a generar mayor participación ciudadana en el municipio de Godoy Cruz puntualizando en el potencial que poseen las TIC en su desarrollo.

Participación ciudadana en la gestión pública

En nuestro país, se observa que desde el retorno de la democracia los gobiernos locales cuentan con las características que se requieren, a pesar de no ser todos lo suficientemente autónomos, para brindar al ciudadano y ciudadana la posibilidad de regenerar la confianza institucional y la legitimidad que oportunamente las instituciones provinciales o nacionales pierden con frecuencia; lo cual, no se trata sólo de obtener las respuestas a sus demandas de manera más directa, sino además de poder encontrar en las gestiones locales un espacio de información, de interacción, y por qué no, de participación.

En la convergencia entre Estado y Democracia, la construcción y fortalecimiento de la ciudadanía no sólo como la titularidad de derechos y deberes, sino además como la garantía por parte del Estado de inclusión y pertenencia efectiva y la posibilidad de participación al conjunto social, aparece como tema central.

En ese sentido, el Preámbulo de la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, firmado en el año 2009 establece que “las sociedades contemporáneas de Iberoamérica demandan, cada vez con mayor fuerza, la ampliación y profundización de la democracia como sistema político y, en particular, la democratización de la gestión pública. De suyo, la mejora de la gestión pública es consustancial al perfeccionamiento de la democracia.

Es así como surge como paradigma social la búsqueda de una democracia plena, que se soporte, entre otros, en los derechos de información, participación, asociación y expresión sobre lo público, esto es, en el derecho genérico de las personas a participar colectiva e individualmente en la gestión pública, lo que se puede denominar como el “derecho de participación ciudadana en la gestión pública”. (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana, 2009)

El derecho de participación ciudadana en la gestión pública requiere por parte de los Estados Latinoamericanos generar mecanismos que complementen a los de representación política en el Estado; reconociendo que la gestión pública de tipo participativa no sólo contribuye a la construcción de ciudadanía, sino que además lo hace al desarrollo de los países, favoreciendo la inclusión y la cohesión social.

Entonces, este ejercicio ciudadano constituye paulatinamente para los ciudadanos y las ciudadanas, un derecho activo exigible a los poderes públicos, de forma que éstos establezcan y garanticen los cauces para su ejercicio en los procesos de gestión pública; y una responsabilidad cívica como miembros de la comunidad en que se integran, bien de forma individual o bien mediante sus organizaciones y movimientos representativos.

La incorporación progresiva de los ciudadanos en la gestión de lo público permite por otra parte, la ampliación de la esfera pública al redefinir nuevas articulaciones entre lo estatal y lo social. Este proceso permite generar cambios tanto en la organización interna como en los objetivos de la administración, a la vez que desarrolla y reproduce la conciencia cívica de los ciudadanos reforzando los lazos de solidaridad y haciendo más aceptable la noción de interés general que implica fundamentalmente una correlación directa entre los derechos y deberes para el fortalecimiento de la democracia participativa.

La Carta afirma que “desde el punto de vista de los gobiernos la participación ciudadana en la gestión pública ayuda a abordar los conflictos y a propiciar acuerdos, así como a aumentar la legitimidad y efectividad de las decisiones.” (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana, 2009)

Debido a que el proceso participativo es uno multidimensional, desde el Estado se plantean varios desafíos para potenciar este derecho. Fundamentalmente el mayor desafío planteado por la Carta Iberoamericana de la participación ciudadana en la gestión pública es impulsar su universalización. Esto implica crear las condiciones que permitan que los sectores más vulnerables de la sociedad accedan a la participación ciudadana para la defensa y exigencia de sus derechos, estableciéndose como un medio para la transformación social.

Los Estados además deben llevar a cabo políticas concretas que se encuentren acompañadas de programas para la formación, sensibilización e información de los ciudadanos y las ciudadanas referidos a su derecho de participación en la gestión pública; asimismo de iniciativas de educación, formación y sensibilización dirigidas a los servidores públicos, en relación a la participación ciudadana en la gestión pública.

De igual forma, deben acompañar esfuerzos autónomos de organizaciones sociales y los ciudadanos y las ciudadanas para llevar a cabo acciones de formación ciudadana.

Definidos como requisitos indispensable la transparencia en la actuación del Estado y la responsabilidad en el ejercicio del gobierno, la participación ciudadana en la gestión pública resulta además consustancial a la democracia, debido a que los principios democráticos de la representación política permiten complementarse con mecanismos de participación cuyos efectos expanden y profundizan el sistema democrático, reforzando la posición activa de los ciudadanos y las ciudadanas como miembros de sus comunidades, donde la expresión y la defensa de sus intereses, el aprovechamiento de sus experiencias y la potenciación de sus capacidades, contribuyen de esta manera a mejorar la calidad de vida de la población y fomentan una nueva cultura donde la ciudadanía va adquiriendo una mayor disposición a informarse acerca de los asuntos públicos, a cooperar y a respetar la diversidad social y cultural, a interactuar dentro de ella y a favorecer la comprensión intercultural.

Municipio y Participación

Si bien la participación ciudadana en la gestión pública debe ser abordada de manera integral desde todos los niveles estatales, los Municipios resultan ser ideales para generar mayores mecanismos de participación. ¿Pero qué se entiende por municipio?

Si bien el alcance de la denominación Municipio depende básicamente de la localización geográfica, porque cada Provincia en Argentina a través de su Constitución, define por sí misma qué debe entenderse por Municipio, es definido como "una comunidad natural con vida propia e intereses específicos, con necesarias relaciones de vecindad. Como consecuencia de ello es una institución política administrativa-territorial, que, sobre una base de capacidad económica, para satisfacer los fines de un gobierno propio, se organiza independientemente dentro del Estado, para el ejercicio de sus funciones". (ITURBURU, 2000)

Como institución local, permite naturalmente establecer nuevas vinculaciones entre gobernantes y gobernados, entendiendo que el municipio es el ámbito del Estado más cercano a los ciudadanos y, por lo tanto, el ámbito donde naturalmente podría aplicarse la democracia participativa, que alienta la práctica de formas avanzadas de participación directa.

"El Municipio debe ser la escuela social de la democracia, en similar línea de pensamiento que Joaquín V. González, que refería que era el primer teatro en que los hombres ejercían sus derechos. En consecuencia, debe allí posibilitarse todas las formas posibles de participación, que para nosotros son de dos tipos: de naturaleza política, a través de la elección popular de autoridades locales, de los partidos políticos y de los institutos de democracia como la iniciativa, el referéndum y la revocatoria y de naturaleza cotidiana y social, donde aparece en primer término la participación vecinal, además de la sectorial, y otras". (HERNÁNDEZ, 1984)

Por su parte, el proceso de descentralización llevado a cabo en nuestro país generó profundas reformas administrativas acompañadas de una ampliación de las expectativas de la sociedad local que deposita mayor cantidad de demandas dirigidas al nivel de gobierno más inmediato. Si bien no todos los municipios de Argentina se encuentran empoderados constitucionalmente con la autonomía y las competencias que se requieren para satisfacerlas, el cambio permite una mayor apertura a la participación ciudadana.

Para este trabajo, resulta oportuno caracterizar la gestión local analizada, por lo que a continuación se mencionarán algunos aspectos relevantes en cuanto a la implementación de las nuevas tecnologías como medio para fortalecer la participación ciudadana.

Desarrollo de las TIC en Gobiernos Locales

A los fines de este trabajo, luego de haber definido los conceptos relacionados al uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación, es importante además tipificar los modos en que la participación ciudadana a nivel local puede desarrollarse a partir del uso de las TIC.

En este sentido, Susana Finkelievich en “E-democracia y E-participación” (2005) distingue tres niveles de participación ciudadana en el espacio local: interacción, participación y protagonismo.

a) El primero, la Interacción por medio de TIC convocada por el gobierno local, desarrollada como parte de la E-administración, es bi direccional. Implica la realización de trámites municipales, pago de impuestos, registros, información sobre estado de trámites, información sobre cuestiones locales y otros datos aportados por los gobiernos.

Para que esta interacción resulte operacional, Finkelievich (2005) establece que existen diversos requerimientos. “A nivel de la gestión gubernamental interna (back office), se necesitan flujos fluidos de información y comunicación, coordinación entre los diversos servicios a fin de evitar duplicaciones y vacíos, formación continua de los funcionarios públicos, consultas periódicas a los mismos sobre sus necesidades en materia de herramientas y servicios TIC, buen acceso a estas herramientas y servicios, interoperabilidad, y sobre todo, una estructura municipal que pueda responder a la interacción con los ciudadanos”. (FINQUELIEVICH, 2005)

Con respecto a las herramientas TIC, se necesita el acceso a registros públicos, plataformas confiables y eficientes de E-administración, motores de búsqueda, alertas vía e-mail, alertas e información vía telefonía móvil, newsletters electrónicos y otros.

b) La Participación mediante TIC que implica un mayor compromiso, puede ser convocada desde los gobiernos locales, la ciudadanía u otros actores sociales. Esta participación ciudadana corresponde a intereses privados (aunque sean colectivos) de la sociedad civil; pero a su vez reconoce intereses públicos o políticos, ante los que apela; y puede (o no) ser un paso previo al tercer nivel, el Protagonismo. (FINQUELIEVICH, 2005)

Finkelievich considera que existen diversos tipos de Participación:

- Política (partidos políticos, sindicatos, asociaciones vecinales, etc.): reclamos, propuestas políticas, consensos, etc., usando sus sitios web, blogs, etc.
- Aporte de contenidos locales en portales gubernamentales o comunitarios
- Propuestas, reclamos, consensos, etc., de los ciudadanos, individualmente o en grupos o colectivos.
- Presupuestos participativos (u otros mecanismos).
- Críticas.

Además, la Participación en este nivel puede extenderse a entes colectivos organizados con cierta permanencia, agrupaciones coyunturales y temporales que se formen bajo determinados procesos o acontecimientos, a la intervención individual de cada ciudadano, y al concepto de responsabilidad social empresaria, entre otros.

A nivel de organización interna del gobierno local, este tipo de participación requiere además de los elementos mencionados en el punto a), fundamentalmente la voluntad política de diálogo con los ciudadanos acompañada de una estructura municipal (o de otros actores) que pueda registrar, analizar y responder a la participación; buen flujo de información, tanto a nivel intra como extra organizacional, y la posibilidad de seguimiento de trámites, acciones participativas e intercambios internos y externos.

En este caso, con respecto a las herramientas TIC, es necesario prever encuestas en línea, polls de opinión, foros de discusión, listas electrónicas de distribución, monitoreo de e-mails, herramientas de e-comunidades, boletines electrónicos, E-referéndums, E-peticiones y fundamentalmente, prever la utilización de diversos tipos de tecnologías (fijas, inalámbricas, etc.).

Asimismo, Susana F. agrega que “las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) han transformado el modo en que los gobiernos locales y los ciudadanos interactúan, debido a que facilitan enormemente la comunicación “desde cualquier lugar y a cualquier hora”, favoreciendo la transparencia y colaborando con la mejora en el manejo de la información y los procesos de las instituciones”. Por lo que, en la actualidad, “se ha transformado en un imperativo para los organismos públicos el orientarse y el adaptarse a un nuevo concepto de ciudadano, un individuo más exigente, participativo e informado, que demanda servicios, cercanía, atención de calidad y que tiene acceso a las tecnologías de la información las 24 horas del día”. (FINQUELIEVICH, 2005)

De esta manera, gracias a las tecnologías disponibles (en especial las tecnologías móviles) las entidades públicas pueden entregar servicios y simplificar sus procesos, disminuyendo la pérdida de tiempo, costos y el malestar que produce en los ciudadanos la realización de diligencias burocráticas. Es decir, pueden tener la capacidad de entregar el mejor servicio al ciudadano (24x7x365), sencillo, al alcance de la mano, rápido, cómodo y disponible a toda hora, lo supone la participación activa de las personas, sostiene Finquelievich.

c) El tercer nivel es el de protagonismo o asociatividad. Este tipo de participación implica la actuación de los ciudadanos como socios coyunturales o permanentes del gobierno local. Este protagonismo se da en asociación con gobiernos u otras entidades, ya sean estatales o de otros tipos. Generalmente son acciones coordinadas por ONG, foros, o cualquier grupo relativamente representativo de la ciudadanía, y utilizan tanto reuniones presenciales como virtuales, que son posibles por medio de herramientas TIC; como los presupuestos participativos locales. (FINQUELIEVICH, 2005)

La Democracia Electrónica

El uso de las tecnologías de información y comunicación con el fin de mejorar la democracia política y la participación ciudadana en la comunicación democrática y en los procesos de decisión democráticos se denomina E-Democracia. (FINQUELIEVICH, 2010)

Como un plano relativamente nuevo del Gobierno Electrónico, es considerada como un elemento fundamental para reforzar la legitimidad y la razón de ser de las Organizaciones Públicas; su objetivo fundamental es obtener el compromiso la ciudadanía y su participación activa en los procesos de decisión política.

Además, busca mejorar la calidad de la política y la democracia e incrementar la transparencia en la toma de decisiones; conquistar la confianza y aceptación del proceso político y obtener consensos y conllevar entre el gobierno y la ciudadanía la responsabilidad de las tomas de decisión políticas.

A pesar de que el objetivo final de la e-democracia se dirija a la participación plural de la ciudadanía, es difícil conseguirlo directamente y se pueden definir determinadas etapas o fases, de forma que faciliten la consecución satisfactoria de los proyectos de e-democracia.

Según Roxana Goldstein (2004): “El aporte que las TIC pueden hacer para consolidar un sistema democrático orientado al desarrollo en América Latina, está fuertemente ligado al "uso con sentido" y a la apropiación de estas tecnologías a través de aplicaciones que favorezcan el desarrollo de capital social, habilitando el surgimiento de nuevos actores autónomos, informados y capacitados para participar en la toma de decisiones y la elaboración de propuestas de políticas públicas, en el marco de espacios reticulares de deliberación y construcción de consensos interdisciplinarios y heterogéneos, donde los procesos de aprendizaje y generación de conocimiento sociales sean reforzados a través del uso de las TIC. Las políticas de desarrollo del e-gobierno y la e-democracia en la región deberán contemplar estos aspectos, subordinándose a los objetivos estratégicos de fortalecimiento de la gobernabilidad democrática para el Desarrollo Humano de las sociedades latinoamericanas”. (GOLDSTEIN, 2004)

Las herramientas que brinda el uso de Internet generan grandes expectativas en lo que concierne a su rol en la política y lo político: tanto para la educación y formación de los individuos; como estímulo de la participación cívica; instrumento de medición de la opinión pública; canal de facilitación del acceso de los ciudadanos a los funcionarios de la Administración, así como plataforma de foros públicos; mecanismo de simplificación del procedimiento de inscripción de los votantes, e incluso como factor de estímulo del propio voto. Internet también es una potente tecnología para una democracia de base, ya que permite facilitar la discusión y la acción colectiva de los ciudadanos.

Finquelievich (2010) establece que “las afirmaciones de quienes apoyan la revolución cibernética en la participación política se pueden agrupar en tres categorías: la primera concerniente a la información popular; la segunda, a la comunicación entre ciudadanos y gobierno; y la tercera, al establecimiento de políticas públicas. Podemos establecer una cuarta categoría: la organización política de los ciudadanos a través de Internet, como lo han demostrado los movimientos mundiales “globalifóbicos”, también llamados de altermundialización”. (FINQUELIEVICH, 2010)

En cuanto a la información pública, el uso de Internet genera, por un lado, la posibilidad el acceso a mayor caudal de información por parte del ciudadano y por el otro, un mayor control individual de la información recibida. La conjunción de ambas facetas aseguraría la capacidad de vigilancia cívica sobre sus gobiernos. El resultado siempre y cuando la información disponible sea genuina, significativa y verificable, puede generar una revitalización de la democracia y la existencia de ciudadanos más participativos e informados.

Como consecuencia del constante y acelerado desarrollo de las tecnologías, las democracias contemporáneas disponen de numerosas innovaciones, como páginas de partidos políticos en Internet, acceso digital a la reglamentación y a la gestión administrativa de los diferentes organismos de la Administración Pública, canales de retransmisión continua y en directo de las sesiones de las Cámaras Legislativas, comunicación multidireccional electrónica entre ciudadanos y diputados, foros políticos y grupos virtuales de discusión e intercambio de información política, e incluso, opciones de e-voto en referéndums y elecciones. Internet, asimismo, permite el acceso de sus usuarios a una voluminosa cantidad de información en formato electrónico de interés o aplicación a la política: transmisión de sesiones de las Cámaras de Diputados en directo, los acuerdos firmados por el Ejecutivo, padrones electorales, resultados de las votaciones de los miembros del Congreso, textos de leyes, tratados establecidos, discursos oficiales, las transcripciones de ruedas de prensa, plataformas de partidos políticos y otros. A esto hay que añadirle los periódicos y revistas en línea, así como una gran variedad de boletines, newsletters, blogs y cadenas de e-mails de diversos orígenes, sin mencionar el potencial que tienen las redes sociales como Facebook y Twitter.

Con sólo las herramientas mencionadas, la participación ciudadana en las decisiones del gobierno que se pongan a disposición de la ciudadanía siempre dependerá de las estrategias comunicacionales y de la manera en que los ciudadanos consideren interesante participar. Sin embargo, el hecho de que el vecino común pueda vincularse de manera independiente, sin necesidad de formar parte del gobierno o de un partido político, de manera individual, efectuada por medio de comunidades (barrios, ciudades, etc.), o a través de organizaciones no gubernamentales (ONG) que pugnen por ciertos temas sociales sin sustituir en las funciones del gobierno (evaluándolas, cuestionándolas o apoyándolas) con herramientas innovadoras de diversos dispositivos tecnológicos, realmente promete un fortalecimiento de la democracia, consulta y acercamiento en los procesos de toma de decisiones on-line para con los ciudadanos y su consecuente acercamiento fáctico hacia la democracia deliberativa.

El Rol de los Gobiernos Locales

Ya habiendo desarrollado el rol fundamental que tienen los gobiernos locales en la construcción de ciudadanía y, paulatinamente, del sistema democrático, el uso de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación permite el desarrollo de nuevos mecanismos que permitan al ciudadano común ejercer su derecho de ser partícipe de la gestión pública local debido a que, por una cuestión estratégica y geopolítica, los gobiernos locales asumen cada vez más funciones y autonomía (esto último no siempre se da, dependiendo de la capacidad de obtención de recursos propios que estos tengan). Por lo que pueden implementar estrategias propias de desarrollo; estableciendo alianzas con otros municipios dentro y por fuera de los propios estados, conformando redes, buscando nuevos mercados para sus producciones, innovando y promoviendo el surgimiento de nuevas actividades rentables, promoviendo sus recursos, etc. Las TIC, de esta manera, permiten establecer nuevas formas de cooperación. (FINQUELIEVICH, 2005)

En segundo lugar, por una cuestión política, al permitir una mayor integración en la medida en que, más que agregar demandas, permiten desagregarlas y articularlas, promoviendo espacios de encuentro para la creación de consensos en las localidades. En este sentido, si bien no se ha extendido su uso aún, las TIC constituyen una herramienta ideal para la elaboración de presupuestos participativos, planes estratégicos, referéndums y consultas populares, permitiendo una mayor gobernabilidad a nivel local.

Susana F. agrega que los gobiernos locales han hecho una subutilización de estas herramientas, debido a que generalmente no se ha utilizado Internet para transparentar las cuentas públicas o para ofrecer servicios on-line (cobro de impuestos, reclamos, etc.). Los municipios implementan las TIC bajo una visión estrecha del concepto de gobernabilidad, el cual se limita a plantear objetivos de eficacia, eficiencia y transparencia (en el sentido de accountability) y en un concepto de “ciudadano” restringido al de individuo - consumidor (abstraído de su real situación en la sociedad) frente al Estado, dejando de lado la idea de participación real en los debates y en la toma de decisiones.

Luego de haber realizado un arduo análisis del potencial de las TIC en relación a la Democracia, el Gobierno, la Gestión Pública y por sobre todo la Participación Ciudadana a nivel latinoamericano, en Argentina y a Nivel Local, a los fines de este trabajo, es momento de analizar particularmente el Municipio de Godoy Cruz en relación a la E-Democracia.

El departamento de Godoy Cruz

Godoy Cruz pertenece a la provincia de Mendoza (Argentina) y, junto a los departamentos de Capital, Guaymallén, Las Heras, Luján de Cuyo y Maipú, conforma parte del Gran Mendoza. El departamento limita al norte con Capital, al oeste con Las Heras, al este con Guaymallén y Maipú y al sur con Luján de Cuyo. Su superficie urbana tiene una extensión de 75km², ocupa el penúltimo lugar entre los departamentos de Mendoza y representa el 0,05% del total provincial. Según los datos obtenidos de la estadística municipal al año 2012, el 99% de su población es urbana.

Asimismo, es una de las ciudades más importantes de la provincia de Mendoza, debido a que en una superficie total de 156 km², con casi 200.000 habitantes, concentra el 13 % de la población provincial mendocina y el 25 % de la población del Gran Mendoza. De sus distritos que son Ciudad de Godoy Cruz, Gobernador Benegas, San Francisco del Monte, Las Tortugas, presidente Sarmiento y San Vicente, según el censo realizado por la Municipalidad (2012), el 99 % de su población es urbana, y 1 % restante habita en el territorio natural del pedemonte. El Departamento de Godoy Cruz presenta características sociales que permiten la implementación de nuevas TIC en la gestión pública debido a que el 99% del mismo se encuentra urbanizado (dato obtenido de estadísticas municipales del 2012). Además, cuenta con zonas WIFI gratuitas en sectores estratégico de la ciudad (paradas de metro tranvías, en el espacio Pescarmona, Parque Benegas, 45 cuadras de la calle San Martín y la plaza departamental).

En cuanto a lo que gestión municipal concierne, es necesario denotar que desde el año 2000 cuentan con un sistema informático que funciona a través de la Intranet, donde cada una de las personas que trabajan en el municipio tiene acceso la comunicación interna, la difusión de la información acerca del cobro, cumpleaños y actividades, manual de funcionamiento, de procedimientos, información general. Y por el otro, acceso a la plataforma llamada “Municipio Activo”, la que complementa el trabajo administrativo de las oficinas de cada dependencia, en la cual se accede a los expedientes, notas y permite el seguimiento de trámites. Sin bien el desarrollo del proceso de informatización llevó alrededor de cuatro años de adaptación y mejoramiento, hoy es utilizado por los empleados sin dificultades, gracias a las facilidades que les brinda –como poder ingresar una nota al sistema, el seguimiento de los expedientes, uso del web mail, el acceso a los teléfonos de interés, al digesto, ver los reclamos y denuncias, y el manual de funciones y de procedimientos.

Como podemos observar, las características del municipio analizado podrían permitir la implementación de TIC en post de mejorar la participación ciudadana de los godoycruceños; sin embargo, es necesario conocer, además, si la gestión local posee la voluntad y los requerimientos básicos para su implementación, por lo que se recurrió a una investigación de campo durante el año 2015.

Desarrollo metodológico

Pregunta de investigación: ¿Cuáles son las posibilidades en la Gestión actual del Municipio de Godoy Cruz de contribuir a la participación ciudadana a través de la incorporación de las nuevas tecnologías de información y comunicación?

Objetivos de la investigación:

Objetivo general: Contribuir con nuevos conocimientos a la implementación de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación para el fortalecimiento de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Municipio de Godoy Cruz

Los objetivos específicos han sido los siguientes:

-Investigar la percepción que empleados del Departamento de Godoy Cruz poseen sobre las tecnologías de información y comunicación (TIC), su implementación en la gestión urbana y la comunicación con los ciudadanos. Estudiar los usos que hacen de las TIC para estos propósitos.

-Identificar las posibles dificultades y beneficios de la incorporación de nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC) como herramientas de gobierno y participación ciudadana desde la perspectiva de los empleados y funcionarios de la Municipalidad de Godoy Cruz.

-Elaborar una propuesta de trabajo para un proceso de incorporación de las TIC en los mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública local del Municipio de Godoy Cruz.

Análisis de datos primarios: provenientes de encuestas realizada a funcionarios públicos del Departamento de Godoy Cruz.

Análisis de datos secundarios: estadísticas referidas al tema en estudio e información acerca de la organización interna del Municipio proporcionada por la Municipalidad de Godoy Cruz. A continuación, llevaremos a cabo dicho análisis.

Análisis de los datos obtenidos

La investigación en el campo se realizó en direcciones más estratégicas en relación a la temática abordada en el presente trabajo. Las áreas donde se realizaron las encuestas son: Concejo Deliberante, Dirección de Sistemas, Dirección de Comunicación Social, Departamento de Control de Gestión, Dirección de Rentas, Dirección de Cultura y Patrimonio y la Dirección de Relaciones con la Comunidad.

En cuanto a las encuestas específicamente, se realizaron a partir de un muestreo estratificado de manera aleatoria al personal que se encontraba desempeñando funciones a las oficinas de las direcciones mencionadas. Se tomó como referencia 18 personas sobre un total de 80 personas que componen el total de las personas que trabajan en las oficinas de direcciones mencionadas.

La selección se realizó tomando en cuenta a personal de ambos sexos, distintas jerarquías, antigüedad en la Institución; a quienes se invitó a participar en una encuesta cuyo modelo figura en Anexo.

En base al personal encuestado se han podido advertir varios puntos a destacar:

-La mayoría de los empleados tienen menos de 35 años de edad y trabaja desde hace más de un periodo en la Municipalidad.

-La mayoría se vincula a diario con el ciudadano y además de hacerlo personalmente, también lo hace a través de medios electrónicos como el teléfono, el mail o las redes sociales. Asimismo, considera que las computadoras funcionan bien y cuentan con buena conexión a internet.

Si se cruzan los datos obtenidos por las encuestas, se puede observar un punto en común entre los empleados y funcionarios, los cuales pudieron advertir problemas en la comunicación interna. En este sentido, es importante hacer hincapié porque, si bien no se trata de un problema derivado del uso de las tecnologías de información y comunicación necesariamente, es una problemática a la cual se le debe prestar especial atención ya que una mala comunicación no sólo puede entorpecer el trabajo diario, sino, además, puede generar bajos niveles de eficiencia en la labor cotidiana, la motivación, e inclusive el éxito de una gestión.

Además, las personas encuestadas expresaron su voluntad de cambio hacia nuevas tecnologías de información de comunicación; de hecho, afirmaron la necesidad de la innovación en las formas de vinculación con el ciudadano y el empleado y hasta comentaron que sería provechoso para este fin el desarrollo de una APP municipal que les permita acceder a los registros y expedientes desde cualquier lugar físico donde puedan desarrollar sus actividades, y de cara al ciudadano, la posibilidad de brindar asistencia las 24 horas a través de operadores digitales en la red.

Es por ello que en el marco de un desarrollo tecnológico a nivel mundial que parece no tener límites ni fronteras, resulta aún más necesario generar las estrategias institucionales necesarias para hacer uso de las tecnologías y no permitir que ellas avancen por sobre las instituciones.

Teniendo en cuenta que los ciudadanos de hoy hacen uso del teléfono Smart por lo menos cada diez minutos, ¿por qué no desarrollar en ellos el hábito de vincularse con la gestión local por lo menos una vez al día?

Aportes para avanzar hacia la democracia electrónica

Si de cambios institucionales se trata, el ejemplo de la incorporación del centro de reclamos en la web o del estacionamiento medido a través de dispositivos tecnológicos merece especial atención, debido a que cuando se genera una nueva forma de vinculación con la ciudadanía no sólo se requiere de la capacitación y acompañamiento interno sino además, de que los vecinos del departamento puedan internalizar los cambios y sentirse parte de ellos, porque a pesar de poder resultar avances tecnológicos que puedan generar beneficios en los contribuyentes, sino son aprehendidos, pueden generar el fracaso absoluto de la medida tomada.

Al encarar un cambio de grandes magnitudes, se requiere el desarrollo de una política integral que incorpore todas las aristas intervinientes en el proceso de diseño, implementación y evaluación de la misma.

A continuación se desarrollarán los aportes tomando el análisis desarrollado por Finquelievich en el trabajo denominado "Incorporación desigual de TIC en los gobiernos locales" (2001), para la elaboración de un Protocolo de Actuación en el desarrollo de un Programa Institucional de Incorporación de Nuevas TIC como Herramientas de gobierno y participación ciudadana en la Municipalidad de Godoy Cruz. En primera medida, durante el proceso de diseño y elaboración del Programa Institucional de innovación tecnológica resulta fundamental que las estrategias de incorporación de TIC en la gestión local sean elaboradas de manera integral. En este sentido, la decisión política del Ejecutivo es fundamental para generar adhesiones en los secretarios, directores y empleados en su conjunto.

Es importante que no sean elaboradas por pequeños grupos de funcionarios sin incluir consultas previas a la población de funcionarios municipales ni estudios de impacto. En este sentido, es preciso consultar a los empleados con respecto a sus necesidades laborales y a la manera en que sus tareas podrían ser optimizadas por medio del uso de TIC, para generar que se sientan representados en las "soluciones" aportadas por el ejecutivo y su posterior apropiación. Para este fin pueden desarrollarse talleres participativos en los que los funcionarios describan sus tareas y por medio de ejercicios, detectar las áreas en las que las TIC puedan ser de mayor utilidad y de aplicación prioritaria, como se realizó en la ciudad de Toronto. (FINQUELIEVICH, 2001)

Asimismo, es menester reconocer si existe el temor en los funcionarios de que los medios electrónicos sustituyan a los medios tradicionales de participación "cara a cara", porque suelen ser considerados como insustituibles en la vinculación y negociación con los ciudadanos y la recreación de espacios comunitarios. Las nuevas TIC no son el fin en sí mismo, sino una cumplimentación de los mecanismos ya existentes. Es por ello que es menester lograr un reflujo constante entre la comunicación interna y externa, por lo que, para lograrlo, y dar solución a uno de los problemas detectados, se recomienda la generación de un área específica que se destine a la comunicación interna, la cual dentro del proceso de innovación puede tener un papel predominante para receptar posibles sugerencias o comentarios por parte de los empleados o identificar posibles problemas en el proceso de internalización del cambio.

Por otro lado, las capacitaciones durante la implementación acerca de su utilización y potencialidades son por demás importantes, por lo que debe brindarse el aprendizaje de las herramientas informáticas, así como la modificación en la percepción del uso y potencial de estos medios por los propios responsables de la gestión, comenzando por el Ejecutivo. Por ello, una vez decidido de manera conjunta cuáles son los cambios a generar, las capacitaciones que se brinden deben estar principalmente destinadas a generar herramientas que les permitan a los empleados la internalización del nuevo sistema. Entre los beneficios que mencionaron los encuestados de incorporar nuevas herramientas TIC, el más ponderado fue la posibilidad de mejorar la vinculación con el ciudadano y su participación en la gestión municipal y de optimizar los procedimientos administrativos, y de hecho, encontraron necesario la posibilidad de poder acceder al sistema intranet o al Municipio Abierto desde dispositivos inteligentes cuando se encuentren fuera de sus oficinas, y de que al ciudadano se les brinde nuevos servicios a través de los medios electrónicos; por lo que la incorporación de todos los empleados al proceso de innovación puede que genere resistencias iniciales en los empleados con mayor trayectoria de la Municipalidad, pero con diálogo y capacitación, puede generarse un importante avance y en conjunto hacia la innovación del Municipio.

En cuanto a la innovación tecnológica en aras de la participación ciudadana, la gestión de la Municipalidad podría avanzar desde los niveles de interacción ya desarrollados, hacia plataformas participativas, las cuales podría incorporar a los servicios que ya brinda, las siguientes herramientas electrónicas:

Mayor Interacción y participación: El correo electrónico, como herramienta para la comunicación directa con el municipio; blogs y perfil en Facebook, para la comunicación con el municipio y entre vecinos; cuentas de Twitter, como medio de difusión del municipio; centro de reclamos web o por medio de WhatsApp donde el ciudadano pueda subir la foto y la localización GPS; operadores on-line; pedido de turnos on-line, geolocalización de los servicios censados por el área de turismo, la agenda cultural, portal de empleo.

Transacción: Herramientas para hacer trámites en forma electrónica. Si bien ya existe la posibilidad de dar seguimiento a los expedientes, la de realizar consultas sobre deudas, sería interesante incorporar la posibilidad de efectuar pagos electrónicos de tributos locales, compra de entradas para el teatro y otros trámites en línea. “La única forma de evitar que las personas (físicas o jurídicas) tengan que ir de una dependencia a otra para realizar un trámite consiste en lograr que los que viajen sean los datos”. (PANDO, 2013)

Transparencia: Información vinculada con la transparencia y la participación ciudadana; como la inclusión de las declaraciones juradas de las autoridades, del presupuesto y su ejecución, de información sobre compras y licitaciones, y las opciones que tienen los ciudadanos para participar a través de encuestas en línea.

Protagonismo o asociatividad: Actuación de los ciudadanos como socios coyunturales o permanentes del gobierno local. Participación activa de los ciudadanos en el presupuesto participativo local a través de las TIC.

En este sentido, Diego Pando en “Notas para una mayor y mejor utilización de las tecnologías de información en la gestión pública local” (2013) considera que los distintos tipos de intercambio por vía electrónica deben realizarse en entornos seguros y, en este sentido, las políticas de seguridad informática de los municipios son esenciales. Garantizar la disponibilidad, autenticidad, integridad, confidencialidad y trazabilidad de los datos; implementar sistemas de auditorías, control de activos y control de accesos; dotar de seguridad a las comunicaciones y operaciones; proporcionar privacidad y protección de datos y aplicaciones, de host y de red, entre otros aspectos, son cuestiones relevantes para que los municipios puedan implementar sus iniciativas de gobierno electrónico.

También es especialmente importante implementar medios avanzados de autenticación e identificación digital con sello de tiempo, tanto para las personas como para los organismos, e incorporar la firma digital a través de autoridades certificadoras reconocidas. (PANDO, 2013) Por su parte, el proceso de cambio también implica el aprendizaje de las herramientas informáticas y cambios en la percepción del uso y potenciales de estos medios por parte de la población, lo cual puede requerir que se realicen de campañas masivas de informatización para aquellos ciudadanos que no se encuentran familiarizados con la utilización de dispositivos móvil o computadoras y la navegación en la red. Asimismo, la difusión es otra de las aristas a tener en cuenta para una implementación exitosa, por lo que la realización de campañas de información o publicidad por medios de los medios tradicionales (diarios, radio, TV, afiches en la vía pública, etc.) para dar a conocer a los ciudadanos los nuevos servicios informatizados, pueden generar el fin esperado. Además, puede incorporarse en las atenciones diarias al ciudadano a través del 0800 la promoción de la utilización del nuevo sistema digital para receptor denuncias o reclamos.

En cuanto a la implementación y la evaluación, desde el lado institucional, es importante internalizar que el gobierno electrónico es mucho más que generar una Web institucional; en ese sentido pueden surgir limitaciones por parte de los actores políticos y el personal del gobierno, las cuales pueden resultar no favorables al uso de TIC como herramienta de gobierno y de participación ciudadana.

Hay dos situaciones que deben evitarse, una de ellas es el uso de la página web como un medio de difusión institucional, limitando la Página Web a un boletín electrónico; y la otra es pasar por alto la potencialidad de interactuar con los ciudadanos, sin brindar la posibilidad de canales de comunicación alternativos como el Chat o las Listas de discusión.

Desde el lado de la ciudadanía, es importante generar un alto grado de penetración de usos de TIC en lo que se refiere a la interacción con el gobierno y a la participación ciudadana. El poder generar el hábito de los ciudadanos del Departamento para realizar consultas, reclamos, pero además de participar de encuestas, foros o votaciones electrónicas, redes sociales es el objetivo fundamental de la participación, para luego poder alcanzar niveles de asociatividad con la gestión local.

Debe tenerse en cuenta, que el retraso de la puesta a disposición de instrumentos que potencien una efectiva participación ciudadana, al prometer herramientas que no existen, puede transformarse en un aporte más al escepticismo de los ciudadanos, y transformarse en un obstáculo, antes que un estímulo a la participación.

Por último, resulta fundamental generar estrategias de monitoreo y evaluación posteriores a la implementación de las nuevas TIC, que permitan rectificar posibles errores en base a la información que se obtenga. Sin evaluación es muy difícil mejorar el gobierno electrónico, dado que no se produce la suficiente información para (re) orientar y valorar las decisiones vinculadas con el diseño, la gestión y el futuro de las iniciativas.

Por todo lo dicho, es que podemos afirmar que la incorporación de nuevas TIC en la Gestión Pública no es la tecnificación de la burocracia existente, sino que tiene que ver con la inserción de la creatividad y la innovación en la Administración Pública, por lo que debe estar acompañada de la modernización institucional integral e integradora de todas las áreas del gobierno local que genere la apertura y capacidad de adaptabilidad a los cambios que se suscitan a diario en el plano tecnológico, siempre teniendo como horizonte el poner la mejor tecnología al servicio de las necesidades cotidianas de los ciudadanos.

Los beneficios de poder alcanzarlo van desde la generación de mayores compromisos, la consolidación de responsabilidades, a la generación de nuevos tipos de cooperación y organización que resulten en una mayor eficiencia en el cumplimiento de la misión institucional; acompañados de una mayor disponibilidad de información, accesible tanto a los funcionarios de la institución, como a los ciudadanos.

El propósito transformador de las TIC en la Gestión Pública consiste en crear las condiciones para el crecimiento de los individuos y propiciar la consolidación de una ciudadanía e su identidad cultural, acompañado de un fortalecimiento de la gestión gubernamental gracias a los altos volúmenes de información que se pueden obtener y a la automatización que agiliza los procesos y almacena gran cantidad de información de forma digital o tecnológica.

Bibliografía

- Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana. (2009).
- FINQUELIEVICH, S. (2001). "Incorporación desigual de TIC en los gobiernos locales: un estudio comparativo sobre Buenos Aires y Montevideo". FINQUELIEVICH, S. (2005). "E- Política y E- Gobierno en América Latina". Buenos Aires, Argentina.
- FINQUELIEVICH, S. (2010). "Comunicación 2.0 entre gobiernos y ciudadanos".
- GOLDSTEIN, R. (2004). "Democracia electrónica, participación ciudadana y desarrollo: El rol de las TIC en la construcción de capital social a través del fortalecimiento democrático". Argentina.
- HERNÁNDEZ, A. (1984). "Derecho Municipal". *I: Teoría General*. Buenos Aires, Argentina: Depalma.
- ITURBURU, M. (2000). "Municipios Argentinos: Potestades y restricciones Constitucionales para un Nuevo Modelo de Gestión Local". Buenos Aires, Argentina: INAP.
- MARTÍ, J. (2008). Alguna precisión sobre las nuevas tecnologías y la democracia deliberativa y participativa. *Revista de Internet, Derecho y Política*.
- PANDO, D. (2013). "Notas para una mayor y mejor utilización de las tecnologías de información en la gestión pública local".
- PANDO, D. (2013). El gobierno electrónico a nivel local.: Experiencias, tendencias y reflexiones. CIPEC.

Reseña biográfica

Yamel Jainén Ases. Es Licenciada en Ciencia Política y Administración Pública de la Universidad Nacional de Cuyo, Maestranda en Gobierno y Gerencia Pública de la Universidad de Chile (2016- actualidad). Se desempeñó como Consejera Superior de la Universidad Nacional de Cuyo (2012-2013), es Coordinadora de Ciudadanía Universitaria y Participación de la Secretaría de Bienestar Universitario UNCUIYO (2014 – actualidad), miembro del equipo de Coordinación del Programa de Políticas y Gestión Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales (2017) y miembro del cuerpo docente como Ayudante de Primera de la Cátedra "Análisis Administrativo" de la Licenciatura en Ciencia Política y Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la UNCUIYO.

Cuadros, tablas y gráficos

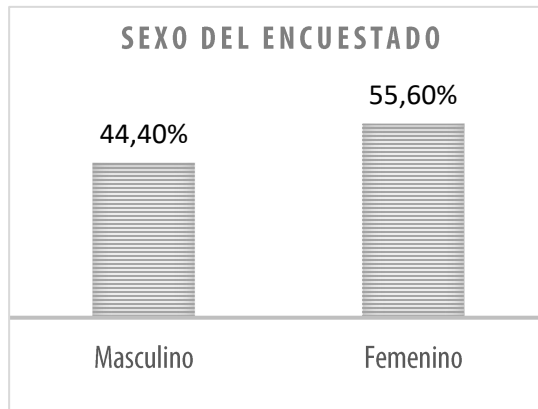
SEXO DEL ENCUESTADO

De la muestra seleccionada para realizar la encuesta, 18 empleados, se cuentan 10 mujeres y 8 hombres que representan el 55,60% y 44,40% respectivamente. Datos que se muestran en el cuadro y gráfico siguiente:

Tabla A. Sexo del personal encuestado

SEXO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Masculino	8	44,40%
Femenino	10	55,60%
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100%</i>

Gráfico A. Sexo del personal encuestado



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en el año 2015.

EDAD DEL ENCUESTADO

Se ha seleccionado una escala para agrupar las edades del personal encuestado.

-Hasta 35 años.

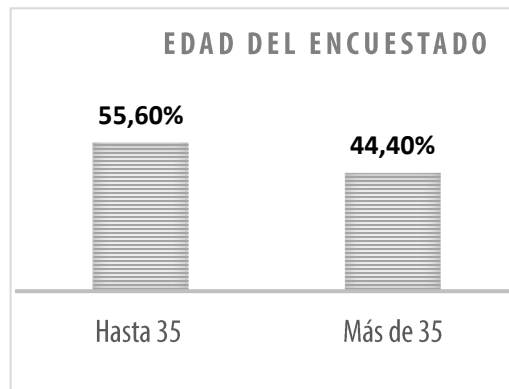
-Más de 35 años.

De la muestra, 10 personas tienen hasta 35 años, y 8 más de la edad establecida, los que representan el 55,60% y 44,40% respectivamente. Datos que se muestran en el cuadro y gráfico siguiente:

Tabla B. Edad del personal encuestado

EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Hasta 35	10	55,60%
Más de 35	8	44,40%
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100%</i>

Gráfico B. Edad del personal encuestado



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en el año 2015.

ANTIGÜEDAD EN EL CARGO

Se ha establecido una escala de antigüedad en la Municipalidad del personal encuestado según el siguiente detalle:

- 0 a 4 años.
- 4 a 8 años.
- Más de 8 años.

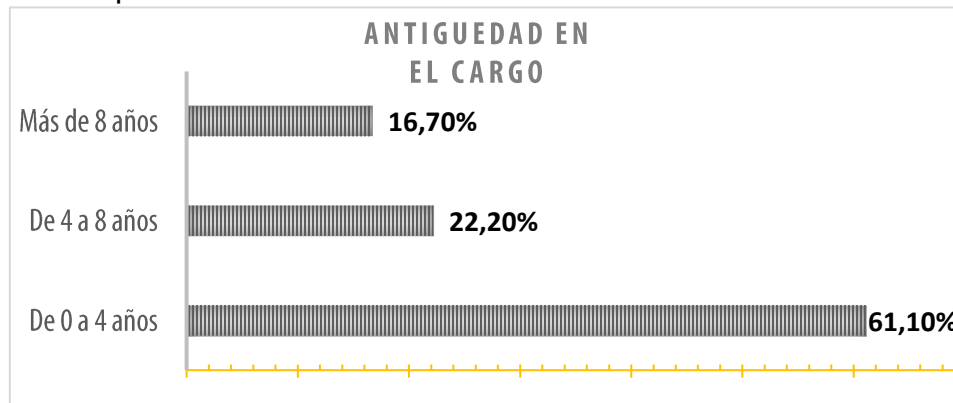
Del total del personal encuestado, 11 corresponden a la escala de 0 a 4 años que representa el 61,10%, las escalas de 4 a 8 años suman 4 personas con un porcentaje del 22,20% y en la escala de más de 8 años, totalizan 3 empedados con un porcentaje del 16,70%.

En la siguiente tabla y gráfico se muestran los resultados.

Tabla C. Antigüedad en el cargo del personal encuestado

ANTIGÜEDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 0 a 4 años	11	61,10%
De 4 a 8 años	4	22,20%
Más de 8 años	3	16,70%
Total	18	100%

Gráfico B. Edad del personal encuestado



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en el año 2015.

ANTIGÜEDAD EN LA MUNICIPALIDAD

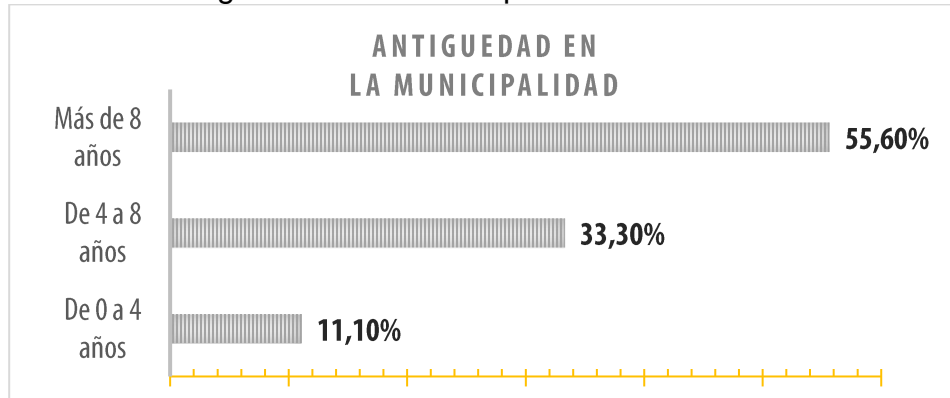
Con la misma escala de los datos expresados en el apartado anterior, se obtuvo que, de 0 a 4 años de antigüedad en la Municipalidad, resultaron 2 encuestados que representa el 11,10%, de 4 a 8 años fueron 6 de los empleados, representado el 33,30% y de más de 8 años, 10 personas con un 55,60% de representación del total.

En la siguiente tabla y gráfico se muestran los resultados.

Tabla D. Antigüedad en la Municipalidad del personal encuestado

ANTIGÜEDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
De 0 a 4 años	2	11,10%
De 4 a 8 años	6	33,30%
Más de 8 años	10	55,60%
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100%</i>

Gráfico D. Antigüedad en la Municipalidad del Personal encuestado



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en el año 2015

VINCULACIÓN CON EL CIUDADANO

En la encuesta, se le preguntó al empleado si en sus funciones se vinculaba con el ciudadano, de los cuales 17 personas respondieron que SI, representado el 94,50% y sólo uno de ellos respondió que NO se vinculaba, lo que representa el 5,50% del total encuestado.

En la siguiente tabla y gráfico se muestran los resultados.

Tabla E. Vinculación con el ciudadano en su labor.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	17	94,50%
NO	1	5,50%
NS/NC	0	0,00%
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100%</i>

Gráfico E. Vinculación con el ciudadano en su labor.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en el año 2015.

MODO DE VINCULACIÓN CON EL CIUDADANO

A los que afirmaron que se vinculaban con el ciudadano, se les dio las siguientes opciones acerca del modo en el que lo hacen:

- Personalmente
- Vía Telefónica
- Vía Web
- Otras.

Según las respuestas obtenidas, es necesario contemplar que los encuestados no incorporaron "Otras" maneras de vinculación, por lo que las mismas fueron agrupadas en dos:

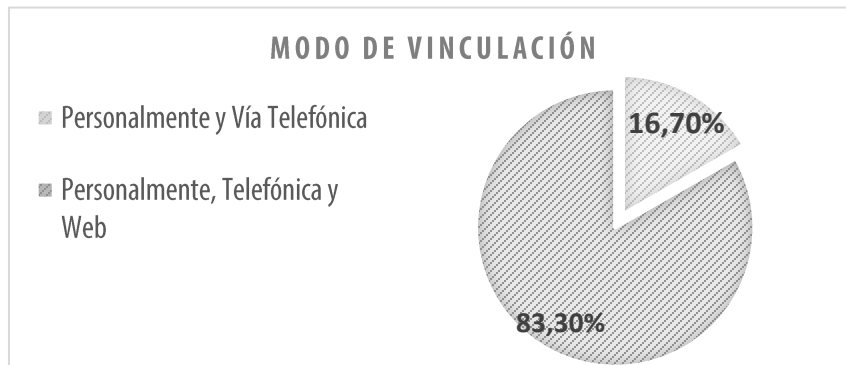
- Personalmente y Vía Telefónica
- Personalmente, Vía Telefónica y Web.

Sólo 3 de los encuestados no incorporaron la herramienta WEB para su vinculación con el ciudadano, lo que representa el 16,70%, y 15 de ellos seleccionaron las tres opciones, lo que representa el 83,70% del total. En la siguiente tabla y gráfico se muestran los resultados.

Tabla F. Modo de vinculación con el ciudadano en su labor.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Personalmente y Vía Telefónica	3	16,70%
Personalmente, Telefónica y Web	15	83,30%
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100%</i>

Gráfico F. Modo de vinculación con el ciudadano en su labor.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en el año 2015.

FUNCIONAMIENTO DE LAS COMPUTADORAS

Asimismo, se les preguntó acerca del funcionamiento actual de las computadoras. Los encuestados pudieron optar entre las siguientes opciones:

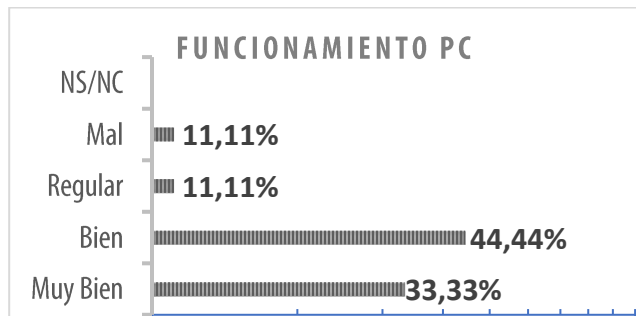
- Muy Bien
- Bien
- Regular
- Mal
- NS/NC

Del total de las encuestas, 6 personas respondieron que funcionan muy bien, representando el 33,33%; 8 de ellas respondieron bien, siendo el 44,44%; de funcionamiento regular fueron 2 los que lo afirmaron, el 11,11% y mal también fueron 2 personas, representado el 11,11% del total. En la siguiente tabla y gráfico se muestran los resultados.

Tabla G. Funcionamiento de las computadoras.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Bien	6	33,33%
Bien	8	44,44%
Regular	2	11,11%
Mal	2	11,11%
NS/NC	0	0,00%
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100,00%</i>

Gráfico G. Funcionamiento de las computadoras.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en el año 2015.

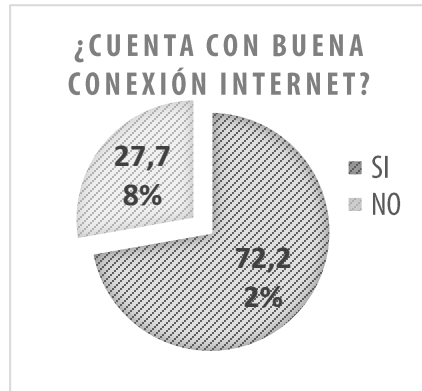
PERCEPCIÓN ACERCA DE LA CONEXIÓN A INTERNET

Por otro lado, se les preguntó si en sus funciones contaban con una buena conexión a internet. De los 18 encuestados, 13 personas respondieron que SI, representado el 72,22% y 5 de ellos respondieron que NO, siendo el 27,78% respectivamente. En la siguiente tabla y gráfico se muestran los resultados.

Tabla H. Conexión a Internet.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
SI	13	72,22%
NO	5	27,78%
NS/NC	0	0,00%
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100,00%</i>

Gráfico H. Conexión a Internet.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en el año 2015.

PERCEPCIÓN ACERCA DE LA COMUNICACIÓN INTERNA

En cuanto a este punto, se les preguntó sobre la comunicación interna, brindado las siguientes opciones para su posterior marcado:

- Fluida
- Escasa
- Nula
- NS/NC

Los resultados arrojaron que el 33,33% (6 personas) consideran que la comunicación interna es fluida, mientras que el 66,67% (12 personas) reconocieron que la comunicación era escasa. Ninguno de ellos respondió que era nula. En la siguiente tabla y gráfico se muestran los resultados.

Tabla I. Comunicación Interna.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Fluida	6	33,33%
Escasa	12	66,67%
Nula	0	0,00%
NS/NC	0	0,00%
<i>Total</i>	<i>18</i>	<i>100,00%</i>

Gráfico I. Comunicación Interna.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en el año 2015.

JERARQUIZACIÓN DE NECESIDADES LABORALES

En este punto, a los encuestados se les presentó una serie de posibles necesidades en su ámbito laboral, las cuales incluían: -Capacitaciones; -Mejoras edilicias; -Mejora de Infraestructura Tecnológica; -Innovación en mecanismos de participación ciudadana. La necesidad más jerarquizada fue la innovación en mecanismos de participación ciudadana, luego la mejora en la infraestructura tecnológica, seguida de las mejoras edilicias y, por último, las capacitaciones. En la siguiente tabla se muestran los resultados.

Tabla J. Necesidades en el plano laboral.

	RESPUESTAS																		MODA	
Capacitaciones	4	2	1	2	3	2	2	1	1	3	4	1	4	4	3	3	4	2	4	4
Mejora edilicia	3	4	3	3	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	4	1	2	1	3	3
Mejora Infra. Tecnológica	2	3	2	4	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2	3	3	2	2
Innovación Mec. Part. Ciu.	1	1	4	1	1	3	3	2	4	4	2	4	2	3	1	4	1	4	1	1

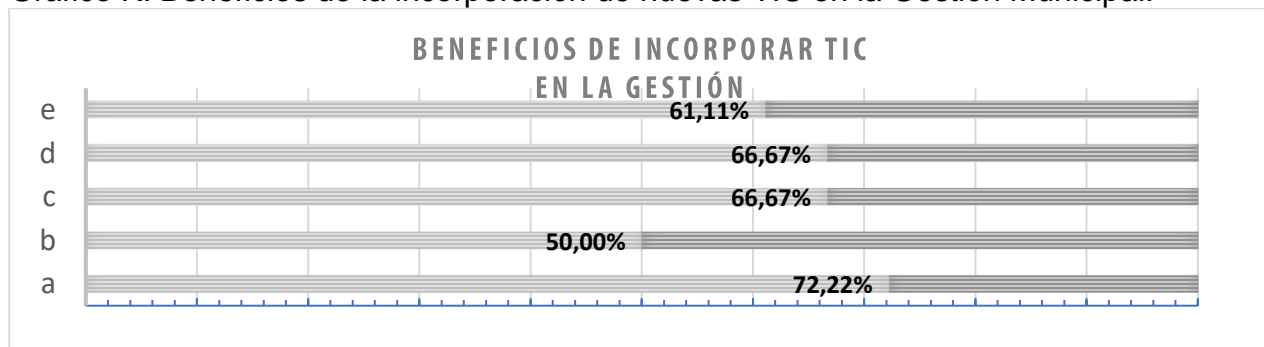
BENEFICIOS DE INCORPORAR NUEVAS TIC EN LA GESTIÓN MUNICIPAL

Además, se les preguntó su percepción acerca de los posibles beneficios de incorporar nuevas TIC en la gestión municipal a través de las siguientes opciones, donde podían marcar más de una opción: a. Mejorar la vinculación con el ciudadano y su participación en la gestión municipal; b. Incrementar la transparencia de la gestión; c. Optimizar los procedimientos administrativos; d. Mejorar la comunicación interna; e. Mejorar la comunicación externa. El 72,22% de los encuestados (13 personas) coincidieron en que su incorporación mejoraría la vinculación con el ciudadano y su participación en la gestión municipal. 50% (9 personas) coincidieron en que podría incrementar la transparencia en la gestión; el 66,6% (12 personas de las encuestadas) respondieron que podría mejorar la comunicación interna y externa respectivamente. En la siguiente tabla y gráfico se muestran los resultados.

Tabla K. Beneficios de la incorporación de nuevas TIC en la Gestión Municipal.

BENEFICIOS	RESPUESTAS															PORCENTAJE			
a	x		x	x	x		x		x	x		x	x	x		x	x	13	72,22%
b	x				x	x			x	x	x			x	x		x	9	50,00%
c	x			x			x	x	x	x	x	x	x	x	x	x		12	66,67%
d	x	x				x	x	x	x	x	x	x	x		x		x	12	66,67%
e	x	x				x	x	x		x	x		x	x	x		x	11	61,11%

Gráfico K. Beneficios de la incorporación de nuevas TIC en la Gestión Municipal.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en el año 2015.

OPINIÓN ACERCA DE CÓMO PUEDEN GENERARSE NUEVOS MECANISMOS O HERRAMIENTAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA GESTIÓN MUNICIPAL

Por último, a los encuestados se les preguntó: ¿de qué manera considera usted que pueden generarse nuevos mecanismos o herramientas de participación ciudadana en la Gestión Municipal?

Las respuestas fueron agrupadas en las siguientes categorías:

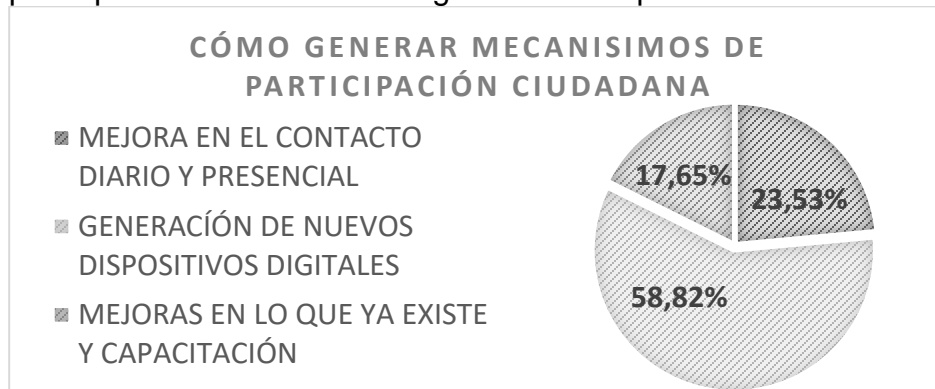
- a. Mejora en el contacto diario y presencial:
 - Descentralización de la gestión municipal
 - Incorporar mecanismos nuevos en colegios, uniones vecinales, polideportivos y clubes.
- b. Generación de nuevos dispositivos digitales:
 - Más servicios en la página web
 - Generación de aplicativo municipal (APP).
 - Incorporación de asistentes en red.
- c. Mejoras en lo que ya existe y capacitación
 - Mejorar la comunicación interna y externa
 - Capacitaciones en la temática.

En la siguiente tabla y gráfico se muestran los resultados.

Tabla L. Opinión acerca de cómo pueden generarse nuevos mecanismos o herramientas de participación ciudadana en la gestión municipal.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Mejora en el contacto diario y presencial	4	23,53%
Generación de nuevos dispositivos digitales	10	58,82%
Mejoras en lo que ya existe y capacitación	3	17,65%
<i>Total</i>	17	100,00%

Gráfico L. Opinión acerca de cómo pueden generarse nuevos mecanismos o herramientas de participación ciudadana en la gestión municipal.



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en el año 2015.