

# LA TECNOLOGÍA ENTRE LOS REPRESENTANTES Y LOS REPRESENTADOS. ARQUEOLOGÍA DE UNA SERIE DE PLATAFORMAS DIGITALES DE PARTICIPACIÓN

---

DOSSIER

*MARIANO JORGE CAPUTO - marianojcaputo@gmail.com*  
*Universidad de Buenos Aires, Facultad de Ciencias Sociales, Carrera de Ciencias de la Comunicación Social*

FECHA DE RECEPCIÓN: 20-6-2020  
FECHA DE ACEPTACIÓN: 13-7-2020

## *Resumen*

El artículo indaga en una serie de plataformas digitales de participación desde una perspectiva que apunta a explicarlas como el emergente de un entrecruzamiento de prácticas discursivas y aspectos dominantes de la coyuntura. Los objetivos son, por un lado, precisar las condiciones de emergencia de las plataformas y, por el otro, definir cuál es la función de la tecnología en la novedad que aportan en cuanto al modo en que se participa en la coyuntura actual. A partir de la propuesta arqueológica de análisis del discurso de Foucault (2015), se establecen las continuidades y rupturas de las plataformas con la serie discursiva de la “democracia electrónica” (Caletti, 2015) y se analiza su aparición en ciertos enunciados como las “solucionadoras” de la “crisis de representación” que caracterizaría a las democracias actuales. En contraposición a las investigaciones que sostienen que acercan a ciudadanos y representantes, se argumenta que el entrelazamiento entre sondeo y marketing explica la emergencia en las plataformas de una participación como información-insumo para las decisiones de la “gestión”. El ciudadano participante comparte una serie de rasgos con el ciudadano consumidor, ambos pasibles de ser sondeados en sus intereses y comportamientos gracias al software y los algoritmos.

Palabras clave: tecnología, participación, plataforma, democracia, arqueología.

## TECHNOLOGY BETWEEN THE REPRESENTATIVES AND THE REPRESENTED. ARCHEOLOGY OF A SERIES OF DIGITAL PARTICIPATION PLATFORMS

---

### *Abstract*

The article explores a series of digital participation platforms from a perspective that aims to explain them as the emergent of a combination of discursive practices and dominant aspects of the conjuncture. The objectives are, on the one hand, to specify the emergency conditions of the platforms and, on the other hand, to define the role of technology in the novelty they provide in terms of the way in which one participates in actual conjuncture. From Foucault's (2015) discourse analysis archaeological proposal, the article establishes the continuities and ruptures of the platforms with the discursive series of "electronic democracy" (Caletti, 2015) and its appearance in certain statements such as "solvers" of the "crisis of representation" that would characterize today's democracies. In contrast to the investigations that hold that bring citizens and representatives closer together, it is argued that the intertwining between probing and marketing explains the emergence of participation platforms as information-input for "management" decisions. The participating citizen shares a series of traits with the consuming citizen, both of which are liable to be probed in their interests and behaviors thanks to the software and algorithms.

Key words: technology, participation, platform, democracy, archeology.

### *1. Introducción*

La conceptualización de la tecnología como un agente que mejora la calidad de la participación y la relación del ciudadano con sus representantes atraviesa un conjunto de investigaciones que se proponen estudiar plataformas digitales de "participación ciudadana"<sup>1</sup>. En este artículo, analizaremos una serie de estas

---

<sup>1</sup> Mas (2015) señala respecto a Change.org que "la actividad ciudadana adopta nuevas formas al verse acompañada por el desarrollo de las nuevas tecnologías (...) los aspectos observados señalan una tendencia hacia una mayor intervención ciudadana con impacto en el campo político y social" (p. 102-103). Hinojosa (2007) sostiene en su investigación acerca de Decide Madrid que las tecnologías de comunicación "pueden transformar la relación entre las administraciones públicas y la ciudadanía. La distancia que ha habido tradicionalmente entre los representantes y los representados puede hoy acortarse con las oportunidades que abre el ciberespacio" (p. 4). En su trabajo sobre lo que denomina "Ciberdemocracia", Dader (2017) afirma: "cuando las barreras materiales y organizativas parecían condenar la democracia deliberativa al baúl de las utopías encomiables y elegantes, las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (...) cambiaban

plataformas, pero desde una perspectiva que apunta a explicarlas como el emergente de un entrecruzamiento de prácticas discursivas y aspectos dominantes de la coyuntura. Nos proponemos, por un lado, precisar las condiciones de emergencia de las plataformas y, por el otro, definir cuál es la función de la tecnología en la novedad que aportan en cuanto al modo en que se participa en esta coyuntura.

Para facilitar la exposición y remarcar la presencia de elementos que las distinguen, haremos referencia a dos grupos de plataformas al interior de esta serie: “municipales” ([BA Elige](#), [Barrios Activos](#), [Ingenia](#) y [SI Propone](#)) y de “peticiones” ([Avaaz](#), [Change](#) y [HagamosEco](#)).

Las primeras son puestas en marcha por gobiernos, hayan desarrollado o no su software, y ofrecidas a los ciudadanos para la participación con propuestas o reportes que pueden ser votados por otros ciudadanos y luego ejecutados. BA Elige y SI Propone se dirigen a los “vecinos” de la Ciudad de Buenos Aires y San Isidro, respectivamente. Ingenia invita a los jóvenes de Santa Fe a conformar grupos de participantes y presentar proyectos que obtengan votos. Barrios Activos, por último, es un software de la empresa Kit Urbano que consiste en un mapa interactivo para reportar “problemas” en distintas categorías. Los softwares de estas plataformas han sido adaptados en más de diez países de América Latina<sup>2</sup>.

En cuanto a las plataformas de peticiones, pertenecen a ONGs (Avaaz y Greenpeace, en el caso de HagamosEco) o conforman “empresas sociales” (Change). Cuentan con publicaciones creadas por participantes de todo el continente y se presentan a sí mismas como agentes que empoderan al “ciudadano común” a través de la recolección de firmas en peticiones dirigidas a “tomadores de decisiones”, integrantes de “jerarquías” de empresas o gobiernos.

---

por completo las estructuras y potencialidades de la interacción social a escala global” (p. 180). Podemos encontrar afirmaciones semejantes en Gattoni (2013), Martino (2018) y Vercelli (2013).

<sup>2</sup> BA Elige funciona a partir de Cónsul, un software diseñado en Madrid con adaptaciones en ciudades de Argentina, Brasil, Bolivia, Chile, Colombia, Ecuador, Perú, Costa Rica, El Salvador, Guatemala y México (el detalle se encuentra en un planisferio en <http://consulproject.org/es/>). Barrios Activos tiene versiones en [San José, Uruguay](#), y en [Pilar, Provincia de Buenos Aires](#).

Las plataformas<sup>3</sup> fueron analizadas a partir de tres nudos problemáticos que permitieron su unificación en una misma serie. El primero de ellos, la forma de participación, a la que definimos como un “concurso”, porque se incentiva a los participantes a competir a través de consejos que prometen un horizonte de realización personal asociado al “éxito”: los que consiguen más votos o firmas cuentan con mayores chances de que la propuesta se convierta en “ganadora” o la petición en “victoria”. El segundo nudo consistió en las interpelaciones subjetivas (Althusser, 1970) bajo las cuales los ciudadanos son llamados a participar: el “vecino” en las municipales y la “persona común” en las de peticiones<sup>4</sup>. Por último, hemos trabajado las condiciones de emergencia, a las que entendemos, a partir de la propuesta arqueológica de análisis del discurso de Foucault (2015), como los enunciados o grupos de enunciados que hacen concebibles a las plataformas como una forma novedosa de “participación ciudadana”, por la presencia en ellos de conceptos lo suficientemente extendidos de tecnología, participación, representación, ciudadanía y democracia, enmarcados en la “Sociedad de la Información y/o el Conocimiento”, el nombre con el que se explica la asociación de todos estos conceptos.

En este artículo, como ya lo adelantamos, haremos hincapié en las condiciones de emergencia de las plataformas<sup>5</sup>. Para ello, empezaremos con una presentación breve de nuestro enfoque y los principales núcleos conceptuales de la investigación. En segundo lugar, sintetizaremos las características de la serie

---

<sup>3</sup> A partir de Srnicek (2018), entendemos a una plataforma como una infraestructura digital que permite la interacción entre dos o más grupos de usuarios, a los cuales se les brinda, a su vez, la posibilidad de construir sus propios contenidos. Las plataformas se distinguen también por su capacidad de extracción, registro y análisis de los datos de los usuarios que en ellas participan.

<sup>4</sup> En este punto se encuentra la diferencia principal entre ambos grupos de plataformas. En las municipales, con la excepción de Ingenia, el participante es interpelado como “vecino”, poseedor de un “saber de la experiencia” (Annunziata, 2013) que justifica su participación a partir del conocimiento exclusivo de los espacios próximos y cotidianos por los que transita. En las de peticiones, en tanto, se interpela al participante como “persona común”, cuya cualidad sobresaliente es la posesión de una “historia” (Caputo, 2020). Para profundizar en la figura subjetiva del “vecino” en la política contemporánea, ver Annunziata (2013, 2015) y Hernández (2014). En el análisis de la interpelación a la “persona común” y la narración de su propia “historia” resultaron ineludibles los planteos de Arfuch (2007) y Sibilia (2013).

<sup>5</sup> Para profundizar en la forma “concurso” y las interpelaciones al “vecino” y la “persona común” ver Caputo (2020).

discursiva de la “democracia electrónica” (Caletti, 2015), lo que nos permitirá indagar en las continuidades y transformaciones que se verifican en las plataformas. Luego, pasaremos al análisis de sus condiciones de emergencia y definiremos la función de la tecnología en la novedad que aportan en cuanto a la “participación ciudadana” que efectivizan en esta coyuntura.

## ***2. Arqueología, sobredeterminación y tecnología***

Consideramos a las plataformas y sus softwares inscriptos en un conjunto de prácticas discursivas con una historicidad propia. El análisis arqueológico “quiere determinar el principio según el cual han podido aparecer los únicos conjuntos significantes que han sido enunciados. Trata de establecer una ley de rareza” (Foucault, 2015: 156) que reposa en el principio de que jamás se ha dicho todo. Como no todo puede ser dicho en una coyuntura histórica, la pregunta pertinente es cómo y por qué lo que fue dicho pudo ser dicho, lo que conduce a plantearnos cómo han podido emerger las plataformas y por qué asumen una forma determinada y no otra.

Para explicar la emergencia y la efectividad social de las plataformas, también resulta necesario referirse a aspectos dominantes de la coyuntura. La vinculación entre las plataformas y la coyuntura se realiza a partir del planteo de Althusser (1967) acerca de la sobredeterminación, el concepto con el que define la especificidad de la contradicción en Marx. Refiere a la relación que se establece en una misma formación social entre distintas instancias, cada una de las cuales comporta sus propias contradicciones. La concepción de las coyunturas como siempre sobredeterminadas, especificadas por prácticas diversas que actúan con su propia eficacia, pero articuladas, permite vincular las plataformas y sus enunciados con la complejidad de lo social.

Debemos señalar que la referencia a la coyuntura y a un entrecruzamiento de discursos para explicar a las plataformas parte de la conceptualización teórica que Caletti (2015) realiza acerca de la tecnología, a la que considera como una condensación de las formas y relaciones sociales dominantes. Los éxitos de la tecnología, desde su perspectiva, se asientan en la capacidad para “materializar” –y

por cierto extender, a favor de ciertos agentes y estrategias- tendencias sin embargo definidas en el seno de la propia vida social, en la práctica de sus luchas e, incluso, de sus configuraciones imaginarias” (p.60). En este marco, consideramos a Internet, la tecnología predominante de esta época<sup>6</sup>, como una nueva forma del espacio de lo público, lo que, en términos de Caletti (2015), “vuelve más compleja y dinámica la proposición visible de sí misma (de la sociedad) y sus relaciones con los institutos de la dominación que todo gobierno del estado implica” (p. 99). De este modo, para estudiar a las plataformas se evita caer en un fetichismo tecnológico que olvida la espesura de las relaciones sociales al otorgarle una función determinante a los avances técnicos.

Antes del análisis, enfocaremos en la serie discursiva de la “democracia electrónica” (Caletti, 2015) y haremos hincapié en el instituto del sondeo, un aspecto dominante de la coyuntura que resulta insoslayable para determinar la función de la tecnología en la emergencia de las plataformas.

### ***3. De regreso al ágora: democracia electrónica y sondeo***

La hipótesis que se sostiene en el artículo es que las plataformas y sus enunciados constituyen una serie dentro de otra serie con una historicidad propia, la que Caletti (2015) denomina “democracia electrónica”<sup>7</sup>. En ella, la relación entre tecnologías de comunicación, política y democracia es concebida a partir de una premisa que consiste en que la sociedad estaría atravesando una transformación integral por su ingreso en lo que se denomina “era digital”, explicada por la

---

<sup>6</sup> Aquí nos apropiamos también de la definición de Williams (1992). El autor diferencia a las técnicas, entendidas como habilidades particulares o aplicaciones de dichas habilidades, de la tecnología que “es, en primer lugar, el marco de conocimiento necesarios para el desarrollo de dichas habilidades y aplicaciones y, en segundo lugar, un marco de conocimientos y condiciones para la utilización y aplicación prácticas” (p. 184). Las afirmaciones de Williams apuntan en la misma dirección que Caletti: si las tecnologías de comunicación y sus desarrollos tienen una historia, es solo a condición de considerarlas insertas en un marco social general que las excede y en cuya definición, a su vez, intervienen.

<sup>7</sup> Caletti (2015) caracteriza a la “democracia electrónica” como una formación discursiva. Aquí, en cambio, se la conceptualiza como una serie, porque carece de la transversalidad de una formación discursiva, concepto que refiere a agrupamientos más vastos de enunciados y grupos de enunciados. Como sostiene Foucault (2015), las formaciones discursivas están conformadas por series que se articulan en diferentes niveles, lo que plantea el problema de “determinar qué forma de relación puede ser legítimamente descrita entre esas distintas series; (...) en una palabra, no solo qué series sino qué ‘series de series’ (...) es posible constituir” (p. 20-21).

extensión de Internet. El estudio arqueológico de Caletti tiene como punto de aplicación bibliografía especializada, producida en la academia o en sus márgenes.

Según Caletti, el objeto de la “democracia electrónica” está constituido por los recursos digitales cuando son puestos al servicio de la democracia, a la que se supone sirven con eficacia. Las innovaciones técnicas, analizadas con un tono triunfalista, se desprenden “de cualquier tipo de proceso histórico-social en el que hayan sido concebidas, producidas y puestas en juego, para terminar pensando los efectos de su *aplicación* sobre la realidad social” (p. 48). La multiplicación de la capacidad de incidencia de las opiniones ciudadanas en los representantes a través de la participación constituye uno de esos efectos pretendidos, una idea que se reitera en las plataformas, especialmente en Avaaz y Change.

La incidencia de la ciudadanía en la “toma de decisiones” se enmarca en una consecuencia más vasta para la democracia representativa. A partir del contraste del presente con cierta idea de Atenas, la tecnología aparece como la causa de un retorno al ejercicio directo de la democracia, con una “participación ciudadana” que en unos enunciados apunta contra las instancias representativas y en otros se propone como su complementación.

En el análisis veremos que aunque las plataformas y sus softwares se referencien en el ágora ateniense y su “democracia directa”, conciben a la política como “gestión”, una gestión que requiere de la participación de los ciudadanos en Internet para obtener “información” acerca de sus deseos y comportamientos. En relación con este punto, Caletti (2006; 2016) afirma que en las democracias contemporáneas la confrontación que constituye a la política se reemplaza por una interlocución con arreglo a fines, prototípica del hurgar técnico del sondeo de opinión que cancela el decir político, el de un litigio por la representación de lo común. La definición dominante de la palabra “política” acompaña esta mutación del decir. Los términos “ingeniería política”, “gestión” y “administración” indican la ocupación del espacio que solía ser propio de la política por estrategias de gestión de las que se encargan expertos.

Con el objetivo de identificar y analizar la pertenencia de las plataformas a la serie de la democracia electrónica, primero se hará foco en un conjunto de enunciados que comparte su oposición a BA Elige. Su análisis será un rodeo para demostrar la extensión y aceptación sociales de ciertas concepciones de tecnología, participación y representación. En el segundo apartado, se integrarán al trabajo enunciados que presentan un diagnóstico semejante de una “crisis de representación”, causada por la tecnología, que caracterizaría a las democracias actuales. En el último apartado, el foco estará en los softwares que originan a las plataformas, los presuntos solucionadores de las falencias de las democracias actuales. Veremos cómo los desarrolladores de software ofrecen a la gestión de gobierno un estudio de la ciudadanía, al que el discurso del *marketing* otorga sus métodos y certezas, reasegurados por la “información” que los ciudadanos brindan con su “participación” en plataformas y redes sociales. La función de la “información” en las plataformas nos permitirá presentar una inflexión final de la participación como información-insumo para las decisiones de la “gestión”.

#### ***4. Participar “de verdad”: la oposición a BA Elige***

89

Un conjunto de enunciados conformado por artículos de opinión de legisladores opositores, el Movimiento Comunero y el Periódico VAS se presenta como opuesto a la “participación digital” en BA Elige. En ellos, se destaca una contradicción entre una forma “verdadera” (“participación vecinal comunal”) y otra “falsa” (BA Elige) de participación. La tecnología, veremos enseguida, aparece como la causante de una distorsión en la “participación” del sujeto interpelado como “vecino”, legítima en otros ámbitos como los Consejos Comunales.

El Periódico VAS es un medio comunitario de San Nicolás, cuyo origen se remonta a las asambleas vecinales autoconvocadas luego de la crisis del 2001. En una nota, se cita un boletín de dichas asambleas: “Que los vecinos participen, conozcan y decidan sobre las cuestiones públicas, es una forma concreta de que el pueblo gobierne” (*¿Por qué la Participación Ciudadana?:* 2010). Luego, se reclama una “participación directa” de los ciudadanos a través de las tecnologías de comunicación en la “era de su desarrollo superlativo” gracias a Internet y la



telefonía móvil: “¿Por qué, si se han abolido las distancias, y el acceso a la información y a la emisión de opinión están al alcance de todos, no se consulta al pueblo sobre las grandes decisiones?”. La respuesta del autor es que la “clase política” tiene privilegios que “están en la representación y no en la participación”.

En 2017, BA Elige retoma y concreta el planteo sostenido en la nota casi en los mismos términos, pero el medio se apropia, en una publicación titulada “BA Elige vs. Buenos Aires Participa”, de una convocatoria del Movimiento Comunero con el eslogan “SI. A real participación ciudadana organizada en las Comunas. NO. A la falsa participación manipulada desde el Gobierno de la Ciudad” (*BA Elige vs. Buenos Aires Participa: 2017*). En los enunciados que promueven la participación en las comunas, el “vecino” se desmarca de las evidencias de la “participación ciudadana digital”, denuncia una “falsa participación vecinal” e invierte los términos: “el Ejecutivo impone una ‘participación’ adulterada, limitada, manipulada y dirigida desde arriba, para evitar que seamos lxs vecinxs de Buenos Aires quienes decidamos la ciudad en la que queremos vivir y controlemos a las autoridades” (Movimiento Comunero: 2017).

90

Pese a la contradicción en términos de verdad o falsedad, este conjunto de enunciados comparte con las plataformas un nudo central en torno a la participación. Consiste en que ambas formas de participación resolverían, presuntamente, un punto ciego de la filosofía y la teoría políticas: las deformaciones de la representación en la vida democrática, contrapuesta a la participación ciudadana directa, un supuesto constitutivo de la serie de la democracia electrónica, según Caletti (2015: 51). Por un lado, los Consejos Consultivos Comunales y el Presupuesto Participativo las atenuarían por la interacción directa de los “vecinos” con los representantes electos de las Juntas Comunales y la “toma de decisiones desde abajo”. Por el otro, BA Elige concretaría la “democracia directa”, porque los vecinos, sin intermediarios, harían realidad sus proyectos, avalados por los apoyos y votos de otros vecinos<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> El jefe de Gobierno sostuvo en la presentación de la primera edición de BA Elige: “Democracia directa. Es un cambio de paradigma en la forma de gobernar. Hay una creciente participación de la

El poder de la tecnología también constituye una evidencia, aunque de manera divergente. En un caso, la democracia resulta ganadora con las plataformas digitales que permiten una participación “horizontal” desde casa, con un proceso deliberativo en propuestas y reportes que se vuelven “realidad”. Lo que se cuestiona en la “participación vecinal comunal” son los efectos positivos o negativos de la tecnología sobre la participación. En términos de Caletti (2015), la relación entre ambas se concibe como un choque. La tecnología resulta “una ‘fuerza’ que adquiere carácter causal, por sobre y a costa de la superficie en la que impacta” (p. 57). Un integrante del Movimiento Comunero, en una nota titulada “El programa Buenos Aires Elige y la destrucción de la democracia participativa”, sostiene que “a nadie cabe duda que usar los medios virtuales, es una forma de ampliar el acceso de la ciudadanía a proponer ideas” (Wilkinson: 2017), pero la imposibilidad de que “vecinos” y “funcionarios” dialoguen entre sí, cara a cara, hace que BA Elige se parezca “más a un estudiado mecanismo para falsificar e impedir la participación real y libre de los vecinos, que para promoverla”.

Las concepciones de la tecnología oscilan entre la evidencia de sus beneficios y la de su simulación de lo real. Los enunciados de la “participación vecinal comunal” resaltan su poder para imponer una forma falseada de participación, opuesta a la “democracia participativa”. La contracara positiva, “democratizante”, de este poder es que le posibilitaría a cada ciudadano ser parte de “procesos decisorios” a los que antes no accedía porque estaban reservados a los representantes. Sin embargo, tanto para los promotores del encuentro cara a cara en los consejos comunales como para los partidarios de las plataformas digitales, el llamado a la participación está destinado a vincular a los representados con sus representantes, un modo de mejorar la “toma de decisiones” a la que es asimilada la democracia.

A continuación, enfocaremos en enunciados con argumentaciones positivas sobre las consecuencias de la tecnología para la democracia, la más importante de ellas el acercamiento de los conocimientos de la ciudadanía a los representantes y la

---

gente en los encuentros que tenemos todas las semanas y esta iniciativa apunta a llegar aún más a las personas”. [www.lanacion.com.ar/2001367-los-portenos-decidiran-el-destino-de-500-millones-de-pesos-del-presupuesto](http://www.lanacion.com.ar/2001367-los-portenos-decidiran-el-destino-de-500-millones-de-pesos-del-presupuesto). Consultado: 20-10-2017.

“gestión”. Previo a ese acercamiento, sin embargo, lo que la tecnología ha producido es una distribución de “saberes ciudadanos” que explica la necesidad del acercamiento y la pérdida de legitimidad de los representantes. Así, a la más evidente de las funciones que se le atribuye a la tecnología en la “crisis de representación”, la de ser su solucionadora por las potencialidades de las plataformas, se agrega otra de la cual deriva la anterior, aunque pueda resultar sorprendente: la de ser su causante. Con ambas facetas, causa y solución, la tecnología es la que determina las direcciones que sigue la democracia.

### ***5. La tecnología como causante de la “crisis de representación”***

La idea de que el mundo está atravesando un cambio de era que tiene como motor principal a Internet, uno de cuyos efectos primordiales se daría en la “política”, es el primer elemento que comparten enunciados que suelen agruparse en los ámbitos de la informática, el marketing político y las ciencias sociales<sup>9</sup>. En ellos se diagnostica que las democracias actuales padecen una “crisis de representación” por los efectos de las nuevas tecnologías. Tres supuestos son los que, en su entrelazamiento, sostienen este diagnóstico. Primero, la idea del “cambio de era”, de una “revolución tecnológica”. Segundo, una concepción de Internet como una red neutra, carente de control y de centro. Tercero, el “empoderamiento ciudadano”, entendido como el tránsito de una condición pasiva de la ciudadanía a otra activa.

Los “efectos democratizantes” de esta “revolución”, para empezar, son atribuidos a Internet, la digitalización y la informática, inscriptos en una sucesión de inventos que impactaron de manera irreversible a la sociedad. Aguiar (2007), por ejemplo, realiza una analogía entre la máquina a vapor y la informática. Si aquella fue el factor desencadenante de la industrialización, la informática sepulta a las eras agrícola e industrial y provoca el advenimiento de la “Era Digital, la Era de la Sociedad del Conocimiento” (p. 21).

---

<sup>9</sup> A la bibliografía académica que tiene como objeto de estudio algún aspecto de la relación entre Internet, democracia y política, sumaremos enunciados pertenecientes a emprendedores informáticos y a los “consultores en comunicación política” Antón Gutiérrez-Rubí y Jaime Durán Barba.

Las citas podrían continuar, pero lo importante es señalar el determinismo desde el que se inician los planteos, un aspecto que permite unificarlos y recuerda al fetichismo tecnológico (Caletti, 2015)<sup>10</sup>. Williams (1992: 182) ejemplifica este modo de pensar la relación entre tecnologías de comunicación y sociedad con la frase “la televisión ha alterado nuestro mundo”: lo que se hace es reducir la complejidad social a una interpretación de dos términos, invención técnica y sociedad, “el mundo”, disponibles ambos para ser utilizados como fuerzas autónomas y determinantes.

Una referencia habitual sobre el avance de la informática es la ley de Moore. Formulada por el cofundador de la empresa Intel en 1965, consiste en la predicción de que la cantidad de transistores de un chip se duplicaría sistemáticamente cada dieciocho meses, lo que implicaría un rendimiento creciente en el almacenamiento y procesamiento de información. Efectivamente, los dispositivos han incrementado sus capacidades y lo seguirán haciendo, pero lo relevante a fines del artículo es destacar el lugar que ocupa la “información” en estos planteos. El abaratamiento de los dispositivos informáticos y sus capacidades crecientes tienen dos consecuencias. Primero, la recopilación de la información que los internautas brindan en su navegación en Internet, lo que permitiría acceder de manera fiable a sus intereses y comportamientos, aspecto en el que nos detendremos en el próximo apartado. Segundo, la disponibilidad de información deriva en la “autonomía” de los ciudadanos. A decir de Durán Barba (2019):

No solo adquieren más información, sino que la transforman de manera autónoma (...) Todos se sienten capacitados para crear una realidad en la que son periodistas, cineastas, filósofos, o cualquier otra cosa, con solo encontrar alguna información en la red y crear un blog o un canal.

---

<sup>10</sup> Las investigaciones comienzan, habitualmente, con afirmaciones que sentencian la gran magnitud del cambio social que se estaría atravesando. Gattoni (2013) inicia su trabajo sobre la inclusión digital: “... (las TICs) llegaron para quedarse. Llegaron también, con un enorme potencial para transformar lo existente” (p. 98). Vercelli (2013), en tanto, afirma en su artículo sobre participación en la “era digital”: “El desarrollo de las tecnologías digitales, la expansión de Internet y el crecimiento de las redes de telefonía móvil han generado profundos cambios en las formas políticas a nivel global” (p.116).

En los enunciados, la “autonomía de los ciudadanos” deriva también de la forma red de Internet. En la concepción de Internet como red tampoco hay novedad. Maldonado (1998) indica que el “argumento archiconocido” consiste en que en Internet todo sería centro y periferia al mismo tiempo, por lo que, a diferencia de los medios masivos de comunicación del siglo XX, no habría un punto central desde el cual distribuir mensajes a un público pasivo. Lo que caracterizaría a Internet sería la interactividad.

Ahora bien, es de interés indagar cómo de la argumentación acerca de la forma red se desprenden consecuencias políticas. La premisa de Cardon (2016) consiste en que Internet transforma la naturaleza de la democracia por ser un laboratorio de alternativas a la democracia representativa a escala planetaria. En este marco, sostiene que en su arquitectura el “potencial de innovación” se encuentra en los bordes de la red, lo que “otorga a cada usuario el poder de innovar, de hacer visibles sus innovaciones y difundirlas a todos aquellos que las juzguen pertinentes. (...) es difícil controlar Internet, porque está desprovisto de todo centro. La red es una plataforma neutra” (p. 18).

94

La estructura descentralizada y horizontal de Internet produce, de esta manera, un “empoderamiento”, consistente en la distribución de los conocimientos y el abandono de la condición de “pasividad” de la ciudadanía. El fundador del Partido de la Red se refiere a un “empoderamiento descentralizado” en el que “no se trata de quitarle poder a los políticos, sino de agregarnos responsabilidad a la hora de participar” (Siri: 2015). El cuestionamiento a la figura del “político” culmina en una responsabilización de los representados, quienes parecen poder prescindir de los representantes o, en términos generales, de toda instancia de representación, como lo indica la referencia reiterada en los enunciados a la eliminación de los intermediarios o *gatekeepers*.

Más allá de la dispersión de los planteos, lo que reaparece es la idea de un cambio de condición de la ciudadanía. Así, la emergencia de las plataformas puede ser enmarcada en lo que se conceptualiza como una adquisición general de “autonomía” por parte de los ciudadanos. El mero hecho de contar con nuevas

posibilidades de comunicación interactiva, la disponibilidad de información y las ausencias de centro y control que se atribuyen a la forma red de Internet provocarían la diseminación de ciudadanos críticos. Poseedores de conocimiento e información que pueden difundir “cuándo y cómo quieran”, protagonizan un cambio de condición, un tránsito de la pasividad a la actividad. Según Durán Barba, en una “sociedad de las pantallas” en la que parecen sobrar partidos y organizaciones intermedias, “nadie quiere ser objeto de los procesos, todas las personas se volvieron activas”. “Política vigilada” es el nombre que Gutiérrez-Rubí (2018) otorga a esta crítica ciudadana: “De ciudadanos pasivos a ciudadanos proactivos, críticos, exigentes... vigilantes. Las nuevas tecnologías han facilitado el desarrollo de distintas iniciativas que fiscalizan (...) las actividades de nuestros representantes”.

La actividad “crítica”, “proactiva”, “vigilante”, “exigente”, “autónoma” de los ciudadanos resulta el desencadenante de la “crisis de representación” ante la cual se debe actuar. El director de Democracia en Red, una ONG a la que pertenece el software DemocracyOS, cuyo desarrollo principal es el presupuesto participativo online de la ciudad de Rosario, sostiene que la pérdida de legitimidad del sistema democrático se debe a “cambios estructurales” en la vida cotidiana de las personas: “En tiempos de revolución cultural, agitada por la omnipresencia de las tecnologías de información y comunicación, las prácticas sociales se topan con sistemas de gobierno creados (...) en el siglo XIX” (Frizzera, 2017).

En la charla TED “Democracia y nuevas tecnologías”, afirma que en la base de la “teoría del siglo XIX” sobre la democracia y el parlamentarismo está la distinción entre representantes y representados como portadores del “saber” y el “no saber”:

Reservar el conocimiento para castas de especialistas en pleno siglo XXI es absurdo. Vivimos tiempos en donde las ideas se diseminan con mucha facilidad, en donde los puntos de vista se multiplican, en donde el conocimiento se transforma. (...) La política (...) tiene que ser la habilidad para coordinar saberes repartidos (Frizzera, 2015)

La solución, continúa, es la creación de “un mecanismo de interacción entre representantes y representados que vaya más allá del voto”. Las plataformas como DemocracyOS constituyen ese mecanismo que aprovecha los “saberes repartidos”. La tecnología, agente determinante de lo social, produce una distribución de los conocimientos que rompe el “monopolio del saber” y equipara al ciudadano con los representantes. La presunta crisis de las democracias actuales queda explicada por este “empoderamiento ciudadano”. Para mejorar la democracia, sin embargo, no se propone una ruptura y un abandono de las formas representativas sino una complementación<sup>11</sup>.

Si la democracia acentúa la distancia entre representantes y representados, corre riesgo de profundizar su crisis. Si los “acerca” a través de la tecnología, en cambio, la legitimación de la política a través de la participación está al alcance de la mano. La participación virtual se propone entonces como “interacción”, “diálogo” y “colaboración” entre representantes y ciudadanos. Los primeros son destacados por su legitimidad decreciente y los últimos por la posesión de un saber que torna pertinente su participación, un saber que queda explicado por la “revolución tecnológica”.

96

La consecuencia de la mayor disponibilidad de información en la que nos detuvimos fue la de revolucionar la democracia representativa a través de la diseminación de una ciudadanía “autónoma”, causante de la “crisis de representación”. En suspenso quedó la otra consecuencia de la “información”. En su navegación por las redes, los internautas dejan datos acerca de sus “intereses” y “comportamientos”, pasibles de ser estudiados con precisión por softwares que en simultáneo facilitan su participación. En dichos softwares se basan las plataformas digitales analizadas que, como se verá a continuación, efectivizarían un mecanismo participativo en el que todos ganan en cuanto a la “toma de decisiones”. La ciudadanía dispondría ahora, gracias a las plataformas, de un mecanismo que

---

<sup>11</sup> En Decide Madrid, la plataforma cuyo software dio origen a BA Elige, se sostiene: “La democracia directa no sustituye ni amenaza a la democracia representativa, la complementa. Y soluciona algunos problemas que no consigue la otra” ([decide.madrid.es/mas-informacion/participacion/hechos](http://decide.madrid.es/mas-informacion/participacion/hechos)). Consultado: 25-5-2019.

amplía su “capacidad de decisión”, al mismo tiempo que su participación es transformable en información-insumo para una eficiente toma de decisiones de las élites de gobierno. No en vano cierta literatura especializada sobre la participación digital la conceptualiza en términos de *inputs* y *outputs*, información que entra e información que sale, tomando prestado un modelo propio de la informática<sup>12</sup>.

## **6. De la fantasía ateniense al instituto del sondeo**

Ya analizamos la primera función de la tecnología en el diagnóstico de la “crisis de representación”, la de ser su causante. Ahora nos detendremos en los términos en que las plataformas desarrolladas por los especialistas en software se proponen como su solución. Lo que emerge a primera vista es que las plataformas concretarían un espacio intermedio para una “colaboración” entre representantes y representados. En los softwares, sin embargo, se identifica una concepción de la participación como “diálogo” en torno a “intereses y comportamientos ciudadanos”. Hay una inflexión de la participación en la que quisiéramos detenernos para comprender no solo la efectividad social de las plataformas sino también su emergencia, por qué asumen esta modalidad y no otra en esta coyuntura.

97

La forma concurso de participación se explica por un entrecruzamiento de discursos en el que destacan el *management*, con el incentivo a la competencia, y el *marketing*, con consejos para que el participante se convierta en un eficaz “empresario de sí mismo” en la “publicidad” de la propuesta o petición (Caputo, 2020). En este apartado, el lugar protagónico lo ocuparán el instituto del sondeo por la vía del diálogo y también el discurso del *marketing*, no en su faceta herramental que interpela a los participantes como publicistas sino como campo de estudios de conductas ciudadanas. La conjetura que se sostiene aquí es que el entrelazamiento entre sondeo y *marketing* explica la emergencia de una

---

<sup>12</sup> Nos referimos a la reseña de las tipologías y modelos de democracia electrónica realizada por Harto de Vera (2006). A modo de ejemplo, respecto a la teledemocracia conceptualizada por Van Dijk, señala que un “elemento central es la creencia de que la democracia representativa no responde adecuadamente al incremento de la pluralidad y de las demandas (inputs) propias de la sociedad de la información. Solo la democracia directa (...) es capaz de generar respuestas (outputs) que satisfagan las demandas de los ciudadanos” (p. 34).



participación en las plataformas como información-insumo para las decisiones de la “gestión”.

El primer aspecto por el que resaltan las presentaciones de los softwares es su ubicación en el horizonte de la democracia directa ateniense y sus virtudes deliberativas que podrían recuperarse gracias a Internet. Virtuágora, el software de Ingenia, se presenta como un “aporte significativo a nuestro actual sistema democrático” por la resolución de un “vacío”, el de “la falta de un espacio común virtual en el que pueda converger la opinión de los ciudadanos y las de sus representantes” (Virtuágora, s.f.). Su nombre se explica por la “emulación de las ágoras de la antigua Grecia” y tiene el objetivo de “romper aquella barrera física”. SI Propone está diseñada a partir de un software que también remite a ese pasado desde su nombre, Atenas, perteneciente a la empresa Brandears. Las referencias a la antigüedad griega se corresponden con lo que Caletti (2015) señala como un núcleo que permanece implícito en las concepciones habituales de la relación entre tecnologías de comunicación y política en la serie de la “democracia electrónica”. Ese núcleo consiste en que lo que es la política se define en el contraste del presente con las imágenes que la modernidad mitologizó de Atenas<sup>13</sup>. En las plataformas que aquí se analizan, el contraste asume la forma de una recuperación, un retorno al carácter directo del ejercicio del gobierno.

98

Las concepciones en las que se fundan los softwares, pese a la referencia al ágora ateniense con sus más de dos mil años de antigüedad, no escapan a una serie de rasgos dominantes de la coyuntura. En primer lugar, los softwares conciben la participación como “diálogo” e “interacción”, una “colaboración” y “co-creación” entre ciudadanos y gobierno. En Virtuágora, los “funcionarios públicos” pueden exponer sus propuestas para que se sometan a votación y así “aproximar su aceptación en la sociedad en caso de implementarse”. A la inversa, los ciudadanos reportan problemáticas de su entorno, a las que “en respuesta” los funcionarios proponen soluciones. Cónsul (s.f), el software de BA Elige y Decide Madrid, se

---

<sup>13</sup> Maldonado (1998) también identifica en su análisis la referencia al ágora ateniense para establecer la idea de una democracia sin delegación vía Internet. En el apartado “Democracia directa o indirecta” profundiza en detalle en la idealización de Atenas que realizan estos planteos.

presenta como una posibilidad de “gobierno directo” de la ciudadanía, consistente en que “las personas debaten y proponen, día a día, junto a sus gobiernos, las mejores soluciones para sus sociedades y deciden cuáles llevar a cabo”.

Aunque con otros matices, la concepción de la participación como “diálogo” reaparece en Avaaz y Change. De un lado están los “ciudadanos que se empoderan y reclaman” y del otro “los tomadores de decisiones que escuchan y responden”. Avaaz, en la sección de “victorias”, exhibe frases de personalidades reconocidas, generalmente funcionarios gubernamentales o directivos encumbrados de ONG. Respecto a una petición “victoriosa” contra un tratado europeo vinculado a la “neutralidad de la red”, se cita a Martin Schulz, el presidente del Parlamento Europeo que votó en línea con lo deseado por Avaaz: “Quedé muy impresionado por la petición masiva de Avaaz de 2,8 millones de firmas. En el Parlamento Europeo nos tomamos en serio las preocupaciones de los ciudadanos” (Avaaz, s.f.). La cita confirma uno de los efectos ideológicos del funcionamiento de las plataformas, el de mostrar en qué consisten las “preocupaciones ciudadanas”. Avaaz queda erigido en el representante de estas preocupaciones por las millones de firmas, lo que permite a Schulz aparecer como un funcionario que las escucha y atiende.

99

En Change, el “diálogo” entre ciudadanos y representantes está dado por la existencia de perfiles de los *decision makers*, a los que los usuarios pueden seguir. La plataforma interpela a los “tomadores de decisiones” a participar con la siguiente invitación: “Demuestra transparencia y construya confianza al relacionarse directamente con quienes apelan a usted en Change.org” (Change, s.f.). Se ofrece una explicación del funcionamiento de los perfiles en tres pasos. Primero, se crea una petición dirigida al “destinatario”, quien luego puede publicar una “respuesta” para dar inicio al tercer paso, el “diálogo”: “El creador de una petición y quien la firma tiene la oportunidad de comentar la respuesta, comenzando una conversación con múltiples vías”. Las palabras de Schulz y la participación como diálogo que Change propone a los *decision makers* remiten a la lógica del *feedback* que ponen en juego los sondeos. Como sostiene Caletti (2006), “resultan la vía por

la cual las dirigencias se permiten suponerse a sí mismas rindiendo culto a la voluntad popular” (p. 30), porque habilitan la reorientación de las decisiones por la información obtenida acerca de las “preocupaciones ciudadanas”.

El objetivo de la plataforma Atenas, pensada para “ciudadanos” y “consumidores”, interpelación esta última en la que nos detendremos enseguida, es que “cualquier municipio, empresa u organización pueda capturar la innovación generada por sus audiencias y la incorpore a su gestión”. “Conoce más a tus ciudadanos” es la invitación a esa “captura” que permite descubrir sus “inquietudes y preocupaciones”, conocer “gustos y preferencias” y tomar mejores decisiones basadas en “información”. La contraparte de empresas y municipios son los participantes, a quienes se les da la posibilidad de “involucrarse” y transformar sus ideas en “proyectos de impacto real”.

En la página web de [Kit Urbano](#), la empresa creadora de Barrios Activos, se enmarca a esta iniciativa en la categoría “Urbanismo táctico”. Las funcionalidades de la plataforma se describen en una enumeración. Primero, los “vecinos” reportan problemas y realizan una “auditoría descentralizada de la gestión municipal”. El paso siguiente es el “flujo de gestión”, que “promueve la escucha activa por parte de la gestión”. Luego, “se establece un diálogo con cada vecino en torno a sus intereses y en el momento preciso”. El resultado final del proceso es “Conocer a los vecinos”: “La comunicación es más eficiente gracias a la segmentación de perfiles, llegando al ciudadano elegido con los temas que realmente le interesan, en el momento preciso que la gestión lo requiera”.

Las ideas de los desarrolladores de software guardan mayor familiaridad con el instituto del sondeo que con la antigüedad griega. La participación como “diálogo” se asemeja más a una extracción de información orientada a un fin específico, el de conocer qué quiere cada ciudadano en los momentos que lo requiera la “gestión” o el *decision maker* para así “tomar mejores decisiones”. El vocabulario empleado en Virtuágora y Change en cuanto a su funcionalidad para los representantes, como una manera de “aproximar la aprobación” de la sociedad a sus propuestas o de “construir confianza” en torno a la “persona” en el caso de la plataforma de

peticiones, y para los representados, como la posibilidad de obtener “respuesta” a sus problemas, reenvía a la concepción de la participación como diálogo. No cualquier diálogo sino uno cuyo corolario es la mejora de la actividad gubernamental, considerada como “gestión”, o de la reputación del “funcionario” por la información recolectada entre los ciudadanos.

La participación como diálogo, entonces, tiende al instituto del sondeo, a un diálogo instrumentalizado con la ciudadanía con el fin de obtener información útil a la gestión o el funcionario. Para comprender la concepción de la ciudadanía que conlleva este diálogo participativo será necesario detenerse en el discurso del *marketing*, porque el ciudadano participante comparte una serie de rasgos con el ciudadano consumidor, pasibles ambos de ser conocidos en sus preferencias a través del estudio de la información que dejan “activamente” en su uso de Internet.

En primer lugar, es necesario regresar a la consecuencia de la mayor disponibilidad de información cuyo análisis quedó en suspenso. Los avances de la informática, además de producir una ciudadanía activa, habilitan la recolección de información acerca de sus intereses y comportamientos de un modo que se distingue por su fiabilidad y precisión. Gutiérrez-Rubí (2018) afirma:

El constante rastro digital que dejamos en las redes (...) genera una enorme masa de información sobre quiénes somos (...) Es el Big Data. La tecnopolítica permite conocer mejor los intereses de la gente y sus comportamientos, no tanto en sus condiciones, a diferencia de la comunicación política analógica y la demoscopia tradicional (...) El desplazamiento de la condición al interés es un cambio esencial en la concepción política.

Los ciudadanos dejan “rastros” acerca de sí mismos en Internet que son transformados en información analizable a través de una “demoscopia” de nuevos métodos. “Capturar la innovación”, “segmentación de perfiles”, “comunicación eficiente”, “tendencias”, “temas populares”, los términos en que los desarrolladores de software ofrecen sus plataformas a la “gestión” se asemejan a los que Instagram utiliza para promocionar la inversión en publicidad en la red social. Al igual que Barrios Activos, cuya promesa es alcanzar al ciudadano elegido con los temas que

más le interesan, Instagram invita a hacer “que tus anuncios lleguen exactamente al público que quieres gracias a nuestras precisas opciones de segmentación”, que incluyen ubicación, datos demográficos, intereses y comportamientos (las actividades que el “ciudadano realiza dentro y fuera de Instagram y Facebook”) (Instagram, s.f.a).

Instagram confirma la efectividad de la publicidad en la red social con “historias de éxito” empresariales que muestran cifras y estadísticas sobre las mejoras en ventas y el “reconocimiento de marca”. Una cita de la responsable de marketing de L’Oréal Argentina contribuirá a analizar cómo el ciudadano participativo y empoderado que emerge en los enunciados es el reverso del ciudadano consumidor. Respecto al éxito de una campaña de *marketing* de un nuevo producto, señala que se superaron los promedios de consumo masivo, en una confirmación de que no solo se brinda “al consumidor el producto que necesita sino también que llegamos con el mensaje, formato y medio correcto (...) nuestra relación con Facebook e Instagram (...) nos llena de satisfacciones y acerca al consumidor” (Instagram, s.f.b).

La red social reúne información para una posterior segmentación que permita alcanzar con precisión a los ciudadanos consumidores, en tanto se identifican a los que probablemente deseen adquirir los productos, y del “modo correcto” por utilizar las técnicas de la red social con las que se logró “impactar aún más en su público”. Así, tanto en las plataformas como en los anuncios publicitarios de Instagram, el ciudadano participante y el ciudadano consumidor requieren ser alcanzados en sus “necesidades” a través de los medios correctos, algo posible por el análisis de la “información” que brindan en su participación.

La “participación digital”, por lo tanto, resulta un insumo indispensable como información a ser tomada en cuenta tanto por la “gestión” que pretende mejorar su aprobación mediante la identificación de las inquietudes de cada ciudadano como por las empresas con intenciones de incrementar sus ventas. Sorprende poco, ahora, que la “actividad de la ciudadanía” sea valorada en los enunciados como una de las causas del “cambio de era”. Sin ella, sin la participación de la ciudadanía, las

técnicas digitales que sondean y estudian a los ciudadanos participantes/consumidores perderían su insumo más importante.

Es necesario remarcar los puntos que comparten ciudadano participante y ciudadano consumidor. En primer lugar, ya quedó claro que ambos dejan “información” en las redes, un “rastreo digital” que sirve como insumo. En segundo lugar, también deben ser alcanzados con exactitud en sus “necesidades”, algo posible gracias a las opciones de segmentación que plataformas y redes sociales ofrecen a gobiernos y empresas o, en una palabra, “gestiones”. “Rastreo digital” y segmentación son inseparables, dado que la existencia del primero torna posible a la segunda. Ahora bien, hay un tercer punto determinante en la reversibilidad entre ciudadano participante y ciudadano consumidor en el que aún no nos detuvimos. Nos referimos al “poder de decisión”.

Como ya se ha mencionado, la contrapartida de la mejoría en la “toma de decisiones de la gestión” es el empoderamiento ciudadano. El empoderamiento, ese avance cualitativo para la participación en estas formas de “democracia directa”, consiste en que los ciudadanos ahora también pueden “tomar decisiones”, como sostiene el encargado de Decide Madrid: “Esto no cambia el marco competencial ni el marco de la realidad ni el marco del dinero que tenga el Ayuntamiento. Esto lo que cambia es quién toma las decisiones: si un pequeñísimo grupo de gente o millones” (Soto, 2015).

Lo paradójico de este “poder de decisión ciudadano”<sup>14</sup> consiste en que en ciertos enunciados se dirige de manera indistinta tanto a la “política” como a productos de consumo. Así, Gutiérrez-Rubí (2014) equipara el voto con la decisión de compra del consumidor:

El principal consumo de las personas es información y opinión. La tecnopolítica sabe que quien controla la conversación (...) acaba por tener una posición de dominio en la creación de opiniones con decisión de voto, como sucede con la decisión de compra en el ámbito de las marcas y productos (p. 14-15).

---

<sup>14</sup> Como sostiene Harvey (2007), el “poder de decisión” es un supuesto ideológico dominante en el neoliberalismo, porque se funda en los ideales de la dignidad y la libertad individuales, lo que atrae “a cualquier persona que aprecia la facultad de tomar decisiones por sí misma” (p. 12).

Las elecciones de la ciudadanía son caracterizadas por su indistinción. El ciudadano es una figura caracterizada por un “poder de decisión” aplicable a una diversidad de objetos que aparecen como semejantes: productos, candidatos, propuestas, peticiones, etcétera. Las técnicas de sondeo que estudian las “decisiones” del ciudadano consumidor se extienden al ciudadano participante. El objetivo de esas técnicas es identificar, de forma efectiva y veloz, las “tendencias” que los propios ciudadanos volverían dominantes en plataformas y redes sociales a partir de sus preferencias, analizables a través de su participación, ya sea mediante propuestas y peticiones o comentarios y “me gusta”. En todos los casos, el estudio de su participación aparece como una opción deseable porque los resultados obtenidos serían precisos y permitirían tanto el incremento de la aceptación de un candidato o una “gestión” como de las ventas de un producto, protagonistas todos ellos de una campaña de *marketing*.

Lo que explica la reversibilidad entre el ciudadano participante y el ciudadano consumidor, ambos sondeados en sus intereses y comportamientos, es una serie de equivalencias previas entre las cuales la de la “gestión” ocupa un lugar primordial. Una vez que la política y lo común se han supuesto a cargo de una “gestión que toma decisiones” para las cuales requiere “información” acerca de los deseos de la ciudadanía, lo más natural es considerar a los ciudadanos como usuarios/clientes/consumidores que deben ser “servidos”, “atendidos”, en sus reclamos y necesidades puntuales. La aspiración de la gestión empresarial de acercarse a los consumidores para saber cómo satisfacerlos mejor y, de ese modo, incrementar sus ventas, no difiere en lo esencial de las intenciones de la gestión de gobierno que busca alcanzar a cada ciudadano en sus intereses para servirlos mejor y, como consecuencia, mejorar su imagen y aprobación cuantificables en los sondeos. En este sentido, una buena gestión será aquella que cumpla con las demandas del ciudadano consumidor, cuyo deseo resulta cognoscible gracias a plataformas y redes sociales.

La inflexión final de la participación como información-insumo para la gestión permite concluir que la política en este conjunto de plataformas queda reducida a

una administración de lo existente. Como sostiene Caletti (2006), la administración, por definición, se realiza sobre lo ya dado para racionalizarlo. La función de la tecnología en las plataformas, en definitiva, consiste en concretar una demoscopia que se aparta de los canales tradicionales. Sin cuestionarios ni preguntas preestablecidas, los ciudadanos responden con su participación a las necesidades de las “gestiones” que obtienen la información suficiente para conocerlos. Las plataformas efectivizan una forma novedosa de lo que Caletti (2006) denomina “el hurgar”:

Las palabras que se profieran en el ejercicio del hurgar están calculadas para obtener un dato. En el proceder hacia su obtención, también producen efectos. No cualesquiera efectos. Con aparente independencia de los fines para los cuales es buscado y provocado, el efecto que producen es uno que seca la fertilidad de los intercambios, que vuelve predecibles los resultados (p. 26).

Ahora nos detendremos en las variantes que aporta este hurgar en los deseos de la ciudadanía. Aunque terminadas sus ediciones anuales plataformas municipales como BA Elige e Ingenia muestren gráficos y estadísticas de la participación, aquí los datos a aglomerar no surgen de las respuestas de una muestra conformada según criterios poblacionales, sino que los propios ciudadanos, a partir de su “voluntad”, sin un formulario al que contestar, aportan la información requerida por la “gestión”. En este aspecto radica una clave de la presunción de verdad con que cargan propuestas y peticiones, porque los participantes no atienden el teléfono ni son recompensados monetariamente para conformar los famosos *focus groups*. Sin un encuestador como contraparte, manifiestan “libremente” sus intereses.

Los participantes, luego de manifestarlos, los ordenan y jerarquizan de un modo que se distingue por su “transparencia” y “visibilidad”, dado que la acumulación de votos y firmas se produce de manera abierta, accesible para cualquiera que ingrese a las plataformas. Así, los participantes aparecen como los “decisores” acerca de cuáles son sus principales preocupaciones sin que la “información” aportada deba ser analizada y ordenada por especialistas en la “oscuridad” de sus oficinas. Los softwares y los algoritmos cumplen esa función en este novedoso hurgar, porque



muestran los votos y firmas en tiempo real. De esta manera, la tecnología no produce un acercamiento entre representantes y representados ni rompe la “barrera física” que tornaba inviable la “democracia directa” desde los tiempos del ágora ateniense, como plantean las investigaciones citadas en la introducción. Su función es, al contrario, vehicular un mecanismo de obtención, registro y análisis de los datos de los ciudadanos participantes que resulten en una mejora de la “reputación” y “eficacia” de las “gestiones”.

La forma concurso de participación, con sus técnicas correspondientes de incentivación, motiva a los participantes y promueve la “participación ciudadana” que luego será transformada en información-insumo de la gestión. Así, el concurso provoca que los “saberes de la ciudadanía” en esta “era de la información y el conocimiento” se canalicen en propuestas y peticiones. Al valorizarlas y difundirlas, en el intento de convertirse en “ganadores”, los participantes le otorgan a la “gestión” la información que necesita para luego demostrar que “toma decisiones” que obedecen los deseos de la ciudadanía sondeada en, por y a partir de su participación.

### ***7. Palabras finales***

A modo de síntesis, establecimos una continuidad de las plataformas con la serie de la “democracia electrónica”, pero también definimos su novedad en comparación con las formas tradicionales del hurgar (Caletti, 2006) que caracterizan a los sondeos de opinión. En contraste con otras investigaciones (Dader, 2017; Hinojosa, 2017; Mas, 2015; Martino, 2018), aquí se enmarcó en la historicidad de las series discursivas y en aspectos dominantes de la coyuntura el afán de las plataformas por presentarse como facilitadoras de “respuestas” para los ciudadanos. Se dejó asentado que la “participación ciudadana” resulta necesaria para la “gestión” que desea satisfacer a los ciudadanos-consumidores a través de la información obtenida gracias a sus publicaciones. Así, por un lado, demostramos que la concepción de ciudadanía que aparece en los softwares permanece más bien lejana de la idealizada ágora ateniense y, por el otro, que la función de la tecnología

consiste en extraer y brindar a los representantes “información” acerca de los representados.

Estas conclusiones pueden relacionarse con lo que Srnicek (2018) define como “capitalismo de plataformas”, concepto con el que refiere a la consolidación de la “plataforma” como el modelo de negocios de mayor rentabilidad en la etapa actual del capitalismo. El autor sostiene que el motivo de este “éxito” se debe a la eficiencia en la extracción, el análisis y el uso de los datos que las plataformas registran a partir de las actividades que realizan los usuarios. Como hemos visto, las plataformas de “participación ciudadana” no escapan a esta característica generalizada, dado que prometen a la “gestión” los datos de la ciudadanía con el objetivo de satisfacer sus reclamos.

La tecnología, como sostiene Caletti (2015), es una condensación de las relaciones sociales dominantes. En este caso, hemos demostrado que las plataformas, antes que en la democracia directa o deliberativa, se inscriben en la tendencia dominante a concebir la política como “gestión”, una gestión que requiere de la “participación” de los ciudadanos en Internet para informarse acerca de sus deseos y comportamientos. Las plataformas apuntan en la misma dirección que las tendencias dominantes de las democracias contemporáneas, a las que Rancière (2007) define como “consensuales”, porque en ellas también se da “la paradoja que con el nombre de democracia pone de relieve la práctica consensual de borrado de las formas del obrar democrático” (p. 129).

Así como no nos encontramos en las plataformas ante un retorno de una ciudadanía comprometida con la vida de la *polis*, vale decir que tampoco las engañan con una “participación falsa” que la alejaría de un involucramiento “real” con sus condiciones de vida. Lo que se ha propuesto este artículo, antes que evaluar si las plataformas perjudican o favorecen la “calidad de la democracia”, ha sido definir sus condiciones de emergencia, con énfasis en la función de la tecnología, e indagar en la “participación ciudadana” que efectivizan en esta coyuntura histórica, más allá de toda consideración que pudiera preceder a su análisis.

### *¿Cómo se cita este artículo?*

CAPUTO, M. J. (2020). La tecnología entre los representantes y los representados. Arqueología de una serie de plataformas digitales de participación. *Argumentos: revista de crítica social*, 22, 82-112. Recuperado de: [link]

### *Bibliografía*

¿Por qué la Participación Ciudadana? (9 de junio de 2010). *Periódico VAS*. Recuperado de <https://www.periodicovas.com/por-que-la-participacion-ciudadana/>

Aguilar, H. (2007). *El futuro no espera. Políticas para desarrollar la Sociedad del Conocimiento*. Buenos Aires: La Crujía.

Althusser, L. (1967). *La revolución teórica de Marx*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Althusser, L. (1970). *Freud y Lacan*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Annunziata, R. (2013). La figura del 'hombre común' en el marco de la legitimidad de proximidad: ¿un nuevo sujeto político? *Revista Astrolabio*, 10, 127-155.

Annunziata, R. (2015). Ciudadanía disminuida: la idea de la "construcción de ciudadanía" en los dispositivos participativos contemporáneos. *Temas y debates*, 30(19), 39-57.

Arfuch, L. (2007). *El espacio biográfico. Dilemas de la subjetividad contemporánea*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Avaaz (s.f). *Nuestras victorias*. Recuperado de: <https://www.avaaz.org/page/es/highlights/>.

BA Elige vs. Buenos Aires Participa (11 de julio de 2017). *Periódico VAS*. Recuperado de: <https://www.periodicovas.com/ba-elige-vs-buenos-aires-participa/>.

Caletti, S. (2006). Decir, autorrepresentación, sujetos. Tres notas para un debate sobre política y comunicación. *Revista Versión*, 17, 19-78.

Caletti, S. (2015). *Comunicación, política y espacio público. Notas para repensar la democracia contemporánea*. Manuscrito inédito.

Caletti, S. (2016). La cuestión de la opinión pública –y otros debates de hoy- (Notas inéditas). *Avatares de la comunicación y la cultura*, 11, 1-19.

Caputo, M. (2020). ¿Ágoras virtuales? Neoliberalismo y democracia consensual en plataformas digitales de participación. *Revista Sociedad*, 40, 35-49. Recuperado de: <https://publicaciones.sociales.uba.ar/index.php/revistasociedad/article/view/5600/4547>.

Cardon, D. (2016). *La democracia internet*. Buenos Aires: Prometeo Libros.

Change (s.f.). *Conviértase en un tomador de decisión verificado*. Recuperado de: <https://www.change.org/es-AR/become-a-decision-maker>.

Cónsul (s.f.). *Dossier*. Recuperado de: [https://consulproject.org/docs/consul\\_dossier\\_es.pdf](https://consulproject.org/docs/consul_dossier_es.pdf)

Dader, J. L. (2017). Ciberdemocracia o tecnopolítica de consumo popular: el papel de las nuevas tecnologías de la comunicación en la evolución de la democracia. En A. Larrondo Ureta, A. (ed.), *Claves del periodismo político y la comunicación estratégica en el escenario comunicativo convergente* (pp. 174-210). Universidad del País Vasco.

Durán Barba, J. (30 de marzo de 2019). Crisis de representación. *Perfil*. Recuperado de: <https://www.perfil.com/noticias/columnistas/crisis-de-representacion.phtml>

Foucault, M. (2015). *La arqueología del saber*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Frizzera, A. (2015). *Democracia y nuevas tecnologías*. Conferencia TED. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=qJn3XVme-oQ>.

Frizzera, A. (13 de diciembre de 2017). Recuperar la política. *Medium*. Recuperado de: <https://medium.com/multitudes/recuperar-la-pol%C3%ADtica-6dbc71db39dd>.

Gattoni, M. (2013). Inclusión digital para la inclusión ciudadana: dispositivos de participación y TICs. *Revista de la Facultad de Ciencias Sociales (UBA)*, 83, 98-101.

Gutiérrez-Rubí, A. (2014). *Tecnopolítica*. Recuperado de: <https://www.gutierrez-rubi.es/wp-content/uploads/2014/11/Tecnopol%C3%ADtica.pdf>.

Gutiérrez-Rubí A. (26 de agosto de 2018). Tecnopolítica para cambiar la comunicación política y las campañas electorales. *Página12*. Recuperado de: <https://www.pagina12.com.ar/137828-tecnopolitica-para-cambiar-la-comunicacion-politica-y-las-ca>.

Harto de Vera, F. (2006). Tipologías y modelos de democracia electrónica. *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*, 2, 32-44.

Harvey, D (2007). *Breve historia del neoliberalismo*. España: Akal.

110

Hernández, S. (2014). Los vecinos del vecindario al protagonismo. Un aporte comunicacional para pensar procesos urbanos. *Avatares*, 7.

Hinojosa Navarro, G. (2017). *Recuperando el mito: la democracia directa del Ayuntamiento de Madrid a través del portal "Decide Madrid"*. [Tesis de maestría] Universidad Complutense de Madrid, Repositorio Institucional UCM. Recuperado de: <https://eprints.ucm.es/43797/1/TFM%20Ghiovani%20Hinojosa.pdf>.

Instagram (s.f.a). *CONSOLIDA TU EMPRESA EN INSTAGRAM*. Recuperado de: [https://business.instagram.com/advertising?locale=es\\_LA](https://business.instagram.com/advertising?locale=es_LA).

Instagram (s.f.b). Recuperado de: <https://business.instagram.com/success/2-loreal-argentina>.

Maldonado, T (1998). *Crítica de la razón informática*. Barcelona: Paidós.

Martino, A. (2018). Crisis de la democracia representativa: alternativas participativas o democracia directa con medios electrónicos. *EUNOMÍA. Revista en Cultura de la Legalidad*, 14, 9-32.

Mas, C. (2015). *Nuevas tecnologías y participación ciudadana. El caso de la plataforma Change.org en Argentina (2012-2013)*. [Tesis de maestría] Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales, Repositorio Institucional FLACSO. Recuperado de: <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec:8080/bitstream/10469/9751/2/TFLACSO-2015MCOMM.pdf>.

Movimiento Comunero [movicomunero] (6 de julio de 2017). *Ba Elige o BUENOS AIRES PARTICIPA*. Facebook. Recuperado de: <https://www.facebook.com/movicomunero/photos/a.1502680810048837/1823886594594922>.

Rancière, J. (2007). *El desacuerdo. Política y filosofía*. Buenos Aires: Nueva Visión.

Sibilia, P. (2013). *La intimidad como espectáculo*. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.

Siri, S. (23 de julio de 2015). Santiago Siri: “No hay que quitarle poder a los políticos, sino agregarnos responsabilidad” – Entrevistado por Juan Brodersen. *Clarín*. Recuperado de: [https://www.clarin.com/politica/santiago-siri-politicos-agregarnos-responsabilidad\\_0BydP-8KPXx.html](https://www.clarin.com/politica/santiago-siri-politicos-agregarnos-responsabilidad_0BydP-8KPXx.html).

Soto, P (16 de septiembre de 2015). *¿Qué ocurrirá si una propuesta va en contra de las leyes?* YouTube. Recuperado de: <https://www.youtube.com/watch?v=LGKLscBV0k8>.

Srnicek, N. (2018). *Capitalismo de plataformas*. Buenos Aires: Caja Negra Editora.

Vercelli, A. (2013). La participación ciudadana en la era digital. Análisis de las tecnologías digitales que se utilizan para la gestión de derechos ciudadanos. *Virtualis*, 7, 115-129.

Virtuágora (s.f.). Recuperado de: <https://www.virtuagora.org/about/virtuagora>.

Wilkinson, C. (29 de septiembre de 2017). El programa Buenos Aires Elige y la destrucción de la democracia participativa. *Asociación de Medios Vecinales*. Recuperado de: <http://amvcaba.com.ar/noticias-ciudad/el-programa-buenos-aires-elige-y-la-destruccion-de-la-democracia-participativa>.

Williams, R. (1992). *Historia de la comunicación*. Barcelona: Editorial Bosch.