

ISSN electrónico: 2602-8069 - ISSN impreso: 1390-5341

## **LAS REDES SOCIALES DIGITALES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE MÉXICO**

### *Digital Social Networks in the Public Administration of Mexico*

*Erick Salvador Reyes*

Universidad de la Sierra Sur (UNSI)

salvadorerick50@gmail.com

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-1828-8140>

*Oscar David Valencia López*

Universidad de la Sierra Sur (UNSI)

institutointernacionaldeinvest@gmail.com

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2794-1703>

*Christian Arturo Cruz Meléndez*

Cátedras CONACYT-UNSI

acm\_christian@yahoo.com.mx

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-6105-9167>

Fecha de recepción del artículo: 01/10/2020

Fecha de recepción del artículo: 28/11/2020

## RESUMEN

En las últimas dos décadas la administración pública ha experimentado cambios profundos. Una de las últimas extensiones de la creatividad administrativa es la integración de utilidades técnicas. Es por ello que la comunidad digital prefiere cada vez más la atención de la administración pública como fuente de creatividad eficiencia y eficacia.

Las redes sociales digitales se han adentrado en la vida diaria de las gestiones públicas de una forma ligera y progresiva durante la última década, constituyendo un fenómeno popular, político y tecnológico que está cambiando la manera en la que interactúa la gente.

En este contexto, los responsables públicos están utilizando diversas redes sociales digitales, por mencionar algunas como Facebook, YouTube, Twitter entre otras, como herramientas que les ayudan principalmente a mejorar la prestación de los servicios públicos, así como innovar en sus procesos de gobierno.

En especial, las implicaciones de este fenómeno en el área pública se ejecutan desde una visión académica y teórica, así como desde la diversidad conceptual de las comunidades digitales de las gestiones públicas. Asimismo, se describen principales temas tales como: la administración pública y su evolución, tecnologías y participación digital, principales tecnologías utilizadas en la administración pública, redes sociales digitales, la web 2.0 y ciudadanía digital, entre otros. Por último, se aportan varias deducciones finales sobre los siguientes pasos del uso de las comunidades digitales dentro de la zona pública.

**Palabras clave:** Tecnologías digitales, sector público, fenómeno social, innovación administrativa, las TIC, redes sociales digitales.

## ABSTRACT

In the last two decades, the public administration has undergone profound changes. One of the latest extensions of administrative creativity is the integration of technical utilities. That is why the digital community increasingly prefers the attention of the public administration as a source of creativity, efficiency, and effectiveness.

Digital social networks have entered the daily life of public affairs in a light and progressive way during the most recent decade, constituting a popular, political, and technological phenomenon that is changing the way in which all people interact.

In this context, public officials are using various digital social networks, to mention some such as Facebook, YouTube, Twitter among others, as tools that mainly help them improve the provision of public services, as well as innovate in their processes of government.

In particular, the navigation of the implications of this phenomenon in the public area is executed from an academic and theoretical vision, in this way as from the conceptual diversity of the digital communities of public administrations. Likewise, main topics such as public administration and its evolution, digital technologies and digital participation, main technologies used in public administration, digital social networks, web 2.0 and digital citizenship, among others, are described. Finally, several final deductions are provided on the next steps of the use of digital communities within the public area.

**Keywords:** Digital technologies, public sector, social phenomenon, administrative innovation, ICT, digital social networks.

## INTRODUCCIÓN

El uso de las redes sociales digitales se ha profundizado de una forma apreciable dentro de las administraciones públicas a lo largo de los años anteriores, por el momento es insuficiente el conocimiento sobre la llegada de este fenómeno. Se tiene la posibilidad de comprender cómo un tipo de originalidad tecnológica y de accionar de las comunidades digitales, en comparación con otros tipos de tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en el sector gubernamental, así como los correos electrónicos, los portales web informativos o los e-servicios, llevan a reflexionar que las tecnologías sociales digitales no se están implementando de forma generalizada desde elecciones de la alta dirección hasta la elaboración de políticas públicas.

Las comunidades digitales han iniciado su trayectoria en el tema público por medio de una experimentación informal, pero con un ritmo de difusión muy alto. El siguiente ensayo se introduce en esta situación y sugiere una perspectiva sobre la difusión de las redes sociales digitales en la gestión pública, considerando que estas redes han cobrado una relevancia importante para el sector público. Las novedosas tecnologías sociales provienen de la simplicidad para buscar información y los elementos de conocimiento, acoplar con otros actores, difundir, canjear críticas, experiencias y conocimientos, y de esta forma marcar y filtrar colaborativamente datos para su difusión.

Las tecnologías de la web 2.0 tienen adentro blogs, wikis, conectores de comunidades digitales (Facebook o Myspace), redes de cambio de fotos (Instagram) y vídeo (YouTube), microblogging (Twitter). De manera paralela, la concreción del carácter 2.0 de las redes sociales digitales en la gestión pública, supone tres aspectos. El primero: los usuarios que son potenciales agentes activos en la elaboración de contenidos web (o prosumidores); el segundo aspecto: la extensión de la iniciativa del intelecto colaborativo, es decir, la prueba de que la originalidad pública está además fuera de los parámetros formales de la organización; y el tercero, la posibilidad de que el ciudadano tenga un papel más activo en asuntos que antes eran considerados exclusivos para el sector público.

La finalidad de esta reflexión es presentar la web 2.0 como una nueva forma de las relaciones entre el ciudadano y la gestión pública. Se describe como las administraciones públicas han incorporado las redes digitales y como debe ser la ciudadanía digital para la utilización de las redes sociales digitales en los asuntos públicos. Continuando con las principales tecnologías usadas en la administración pública, se hace énfasis en las importantes redes sociales digitales tal es el caso de Facebook y Twitter, las cuales son muy importantes para las relaciones personales en estos tiempos.

## LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y SU TRANSFORMACIÓN

La administración pública es entendida como el gobierno en acción que mantiene el orden de la sociedad y por lo tanto, se encarga de la atención de problemas y necesidades sociales. Por lo tanto, la administración pública tiene como objetivo principal es resolver las demandas sociales (Guerrero, 2018).

Por su parte, el estudio del objeto ha sido cuestionado en el sentido de que la administración pública no puede tener el carácter de ciencia, debido a que no cuenta con leyes ni principios generales que pudieran aplicarse en cualquier gobierno. Para algunos estudios, la administración pública es un arte; hay quienes la conciben como un conjunto de técnicas empíricas para obtener resultados inmediatos; para otros es una filosofía que debe promo-

ver los más altos valores humanos y hay quien la considera solo como una profesión. Incluso, para otros, la administración pública tiene un énfasis marcado en las técnicas, tanto en su investigación como en su ejercicio (Guzmán, 2015).

Aunado a lo anterior, la administración pública ha venido evolucionando a lo largo del tiempo y, bajo su objetivo primordial, ha cambiado su manera satisfacer las demandas sociales, es por eso que está incorporando las redes sociales digitales como una tecnología que puede ayudar a mejorar su relación con los ciudadanos, lo que requiere un estudio desde la perspectiva de la teoría sociológica, la cual raras veces se explora, para enmarcar futuras indagaciones en el campo de las redes sociales digitales en la administración pública (Criado & Rojas, 2013).

El sector gubernamental ha actuado para la satisfacción de las necesidades de las personas, mediante procesos administrativos, los cuales deben ser eficaces para la atención de los problemas que se enfrentan, los cuales son cada vez más complejos. Para lograr esto, una de las herramientas es la utilización de las TIC, entre las que se encuentran las redes sociales digitales, las cuales son cada vez más usadas por la gestión pública.

Sin embargo, en los últimos años, las organizaciones públicas siguen presentado diversos problemas, uno de ellos es la incapacidad de resolver eficiente y eficazmente las actividades que tienen a su cargo, aunque cuenten con las herramientas tecnológicas adecuadas. Por consiguiente, para poder lograr la eficiencia y eficacia en las ocupaciones administrativas, el gobierno se ve en la necesidad de utilizar las tecnologías, siendo consciente de que la ciudadanía todos los días está en desarrollo y cada vez es más complicado, por no decir irrealizable, agrandar las peticiones o contemplar los servicios demandados sin caer en la burocracia (Pinacho, Cruz, & Valencia, 2020).

## **LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES Y PARTICIPACIÓN DIGITAL**

Las tecnologías digitales y las redes sociales digitales crean nuevos espacios de comunicación y relación en los que personas, actores sociales y políticos se relacionan y entran en interconexión. Ello abre espacios y opciones distintas de participación digital, de forma más alcanzable, instantánea, continuada, igualitaria y personalizada. Las comunidades digitales hacen más fácil, antes que nada, la organización y el ingreso a la información, lo que facilita entrar de forma autónoma y simple al tema público sin depender de la intermediación de las organizaciones informativas expertas. En segundo lugar, las redes sociales digitales aceptan la comunicación de forma usable, lo que las transforma en un instrumento de interpelación directa y además pueden propiciar la revitalización de las prácticas deliberativas, que forman parte del ideal democrático. En tercer lugar, la interacción propiciada por las tecnologías digitales posibilita la organización y la efectividad de redes cívicas y espacios de movilización ciudadana. Finalmente, la participación digital tiene implicaciones positivas para la identidad personal y social, al propiciar a las personas la conversión en ciudadanas del mundo que comparten un mismo espacio de interacción y en miembros de una comunidad en la que el tiempo y el espacio desaparecen (Escofet, 2020).

## **PRINCIPALES TECNOLOGÍAS UTILIZADAS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA EN MÉXICO**

El avance de las TIC ha traído consigo un mayor alcance de comunicación y de transmisión de la información. El recurrente avance tecnológico ha conllevado utilizar la tecnolo-

gía para hacer utilidades que den apertura al cambio y alojamiento de información con más grande disponibilidad (Criado & Rojas, 2013).

La transformación social en el siglo XXI comienza con el libre acceso a la información, por lo que es necesario impulsar la implementación de las TIC en la administración pública, las cuales están diseñadas para ayudar a publicar, cumplir con la demanda de servicios vía electrónica que permitan a las personas generar conciencia e implementar el desarrollo a nivel nacional, en áreas específicas que benefician a la ciudadanía (Silva, Valencia, & Abeldaño, 2020).

La evolución de la web clásica a la web 2.0 causó un cambio popular en la forma de transmitir y comunicar información. En esta evolución la sociedad pasó de estar compuesta por sencillos individuos y receptores de información, a estar compuesta por generadores primordiales de información y contenido multimedia en interfaces abiertas, provocando interacción y participación entre internautas, en especial en las redes sociales digitales (Criado & Rojas, 2013).

El desarrollo de la administración pública se transforma conforme lo hace la sociedad y la forma cómo esta resuelve los problemas, y cómo la innovación y el conocimiento se difunde a través de las redes sociales digitales, por eso el proceso de desarrollo, a su vez, produce cambios institucionales y culturales (Silva, Valencia, & Abeldaño, 2020).

El actual entorno tecnológico y los cambios de inclinación en el consumo de medios forzaron a las gestiones públicas a adoptar novedosas formas de comunicación para el servicio a los ciudadanos. Las redes sociales digitales, más que nada desde su masificación y sus crecientes tasas de penetración en diferentes territorios y zonas, se convirtieron en una herramienta importante para poder lograr mayor cercanía con las personas. Las redes sociales digitales tomaron un espacio indispensable en la vida social. Hoy en día se consideran los medios más eficaces y efectivos para una comunicación más directa. Estas plataformas hicieron su aparición en el espacio político, dando una nueva dirección a la comunicación política (Youserth, 2019).

El progreso tecnológico ha afectado el razonamiento, los juegos y los métodos de contacto en la sociedad. En el siglo XXI, la vida social está inmersa en interfaces de comunicación como Facebook, Twitter, WhatsApp, Instagram, etc., lo que permite una mayor interactividad y participación entre las personas. La gestión pública está usando las redes sociales digitales, por ejemplo, Facebook y Twitter, como herramientas para involucrar a las personas en los asuntos públicos, pues tienen características de la web 2.0, mediante las cuales se aumenta la participación, la transparencia y la colaboración entre gobierno y sociedad. Sin embargo, las causas de esto podrían estar relacionadas a la ausencia de habilidades correctas y a la carencia de estudios que apoyen a investigar y abarcar este nuevo fenómeno popular (Criado & Rojas, 2013).

Durante las últimas décadas se fueron incorporando distintas creaciones tecnológicas en las administraciones públicas. En este sentido Mergel (2012) propone que la aplicación de las redes sociales digitales en la parte pública puede ser apreciada como la quinta oleada de TIC.

Un estado de avance que, en la situación de las administraciones públicas, nos situaría en desarrollo de transición desde el gobierno electrónico (e-gobierno) al Gobierno 2.0, caracterizado, por ejemplo, con la adopción, uso y difusión de las redes sociales digitales (Mergel, 2012).

México no se quedó atrás en la incorporación de las TIC a la administración pública, es decir se sumó al gobierno electrónico, lo cual, para Pardo (2007), corresponde a los esfuerzos de modernización administrativa hacia el paradigma posburocrático. Desde finales

de la década de los noventa se incorporaron diversas tecnologías a la administración pública mexicana, en función de su disponibilidad y evolución, primero con los sitios web, como el de la Presidencia de la República en 1995, y el Compranet, el sistema de compras públicas. La llegada del presidente Vicente Fox y su apego al espíritu empresarial para la función pública, aceleró la presencia del e-gobierno. Los datos del Nicmx<sup>1</sup>, indican un aumento de sitios web del gobierno, los cuales se identifican con el dominio .gob, pasando de 1 en 1995 a 10.032 en 2019. El sitio [www.gob.mx](http://www.gob.mx), es la puerta de acceso a todas las dependencias del gobierno federal, con el lema “tu gobierno en un solo punto”.

Otra tecnología utilizada son las aplicaciones para teléfonos inteligentes. Durante el gobierno 2012-2018 existió un repositorio de apps (<https://www.gob.mx/apps>), con temas como salud, información geoespacial, seguridad y justicia, educación, economía, cultura, turismo y finanzas.

Por último, las redes sociales se incorporaron a la vida pública a finales de la primera década del siglo XXI, cuando surgieron Facebook en 2004, YouTube en 2005 y Twitter en 2006. De manera gradual, el sector público mexicano fue sumando las redes sociales a su actuar. En 2009, el entonces presidente Felipe Calderón se dio de alta en Twitter y Facebook, con cuentas verificadas, y lo mismo continuaron los posteriores presidentes Enrique Peña Nieto y Andrés Manuel López Obrador. Incluso la administración 2006-2012 publicó el *Protocolo de uso de Twitter para instituciones del Gobierno Federal* y el *Protocolo de uso de Twitter para funcionarios del Gobierno Federal*, los cuales buscaban dictar el comportamiento de los servidores públicos en las redes sociales y evitar un uso indebido o incluso ilegal de las mismas.

Las mediciones del gobierno electrónico que realiza la Organización de las Naciones Unidas (ONU), señala un desarrollo medio del e-gobierno, atribuido a la brecha digital y a la poca transaccionalidad.

En este sentido, es requisito determinar las redes sociales digitales como un conjunto de aplicaciones fundamentadas en Internet y tecnológicamente construidas desde la web 2.0, y que facilitan la construcción y el cambio de contenidos generados por los individuos (Kaplan & Haenlein, 2010).

Las redes sociales digitales brindan importancia a la interacción entre los contactos: servicios basados en la web que aceptan a las personas para crear un perfil público o semi-público dentro de un sistema con límite, articular una lista de individuos con los que se pueda compartir contactos, ver y recorrer su agenda de contactos y de las hechas por otros dentro del sistema. Además, ofrecen una definición que refleja la importancia de los individuos. Las tecnologías de la web 2.0 se refieren a un conjunto de redes sociales digitales por medio de las cuales los individuos son competidores activos en la construcción, organización, edición, para comunicar y apreciar el contenido de la red, y para la creación de una comunidad por medio de la interacción y vinculación entre sí (Criado & Rojas, 2013).

Las redes sociales digitales son herramientas que permiten a la gente conectarse a fin de comunicar contenidos, interactuar sobre intereses comunes como la búsqueda de empleo, intercambio de opiniones sobre un tema, buscar amigos, publicar algún talento, (González, 2017). Sumado a lo anterior, las TIC de la web 2.0 tienen, dentro blogs, wikis,

1 *NIC México es la organización encargada de la administración del nombre de dominio territorial (ccTLD, country code Top Level Domain) .MX, el código de dos letras asignado a cada país según el ISO 3166. Entre sus funciones están el proveer los servicios de información y registro para .MX así como la asignación de direcciones de IP y el mantenimiento de las bases de datos respectivas a cada recurso.*

conectores de redes sociales digitales (Facebook o Myspace), redes de intercambio de fotografías, vídeo y *microblogging* (Instagram, YouTube y Twitter).

Por lo tanto, el uso de las redes sociales como principal medio de difusión de los planes de campaña, para generar debate y posicionamiento, se da en varias lides políticas, un ejemplo fue la campaña de Barack Obama, en la cual se emplearon medios sociales, como Facebook y Myspace, de una manera nunca vista en una campaña electoral, logrando una lista de contactos electrónicos de más de 13 millones de personas (Jiménez, 2018). La página de Facebook atrajo a tres millones de individuos y *MyBarackObama.com* contó con dos millones de personas más. En un caso semejante, la campaña para la designación del presidente de Ecuador en el año 2006 cambió la manera de llevar a cabo la política en el país, integrando nuevos canales de comunicación combinados con las TIC (Jiménez, 2018).

Retomando los puntos anteriores, en años previos, el apogeo e integración de manera progresiva de las TIC y la utilización de diferentes medios y canales de comunicación, tales como Facebook, Twitter, WhatsApp y otras redes sociales digitales, de parte de las administraciones públicas, en la utilización de las redes sociales digitales con la intención de detectar algunos ejemplos de buenas prácticas y sugerir algunos componentes de actuación a continuar en la utilización de redes sociales digitales que consientan a la gestión pública realizar con legalidad, respetar y asegurar la intimidad y la custodia de datos de las personas (Criado & Rojas, 2013).

En el año 2009, de acuerdo con la información obtenida de Google Trends, las primordiales redes sociales digitales en nuestro país fueron en función del número de visitas: 1. Facebook, 2. Tuenti, 3. Badoo.com, 4. Myspace.com, 5. Twitter.com. Más allá de todo lo que se logre poner énfasis de Twitter y de su posicionamiento por arriba de cualquier otra red, en ser experta para el enfrentamiento político y la participación ciudadana, el prototipo del éxito de las campañas en redes sociales digitales es y va a seguir siendo, un referente de varios documentos científicos (Contreras, 2017).

Desde su aparición en la primera década del siglo XXI, la difusión de las redes sociales digitales se ha producido de una forma muy ligera. En efecto, estas tecnologías sociales tienen un alto nivel de penetración en las sociedades destacadas. De acuerdo con el sitio Statista<sup>2</sup>, en 2020 las principales redes sociales superan los 2000 millones de usuarios a nivel mundial, por ejemplo, Facebook tiene 4449, YouTube 2000, seguidas por WhatsApp con 1600 e Instagram con 1000.

## **LAS REDES SOCIALES DIGITALES Y LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

En cuanto a la descripción de las TIC, se puede observar que estas herramientas son escasas en los estados de México y la mayoría de los estados no pueden acceder a Internet, lo que limita la posesión de las redes sociales digitales para brindar servicios adecuados al público. Además, hay que tener en cuenta que cuando los ciudadanos no pueden acceder a Internet para hacer útiles estas aplicaciones digitales, a los Estados les preocupa que sea inútil crear plataformas digitales desde escritorios, sabiendo que no cumplirán el objetivo deseado (Silva, Valencia, & Abeldaño, 2020).

La concentración en partidos políticos, la excesiva soberanía brindada a los representantes políticos y la indiferencia frente a la opinión pública por la carencia de espacios de

2 Consultado en <https://es.statista.com/estadisticas/600712/ranking-mundial-de-redes-sociales-por-numero-de-usuarios/>

deliberación, dan como resultado poco involucramiento de actores no gubernamentales en los asuntos públicos. De esta forma, los medios habituales hicieron creer a los ciudadanos que poseían democracia y buscaban información; hoy, los nuevos medios obsequian información y buscan la democracia (Criado & Rojas, 2013).

Para Téllez (2015), analiza el contexto electoral de México en 2012 y hace referencia a un manifiesto ciudadano sobre la ciudadanía digital, elecciones e Internet, en el cual ensaya 15 aspectos importantes sobre el poder de las redes sociales, sustraídos de un trabajo de observación a ciudadanos, candidatos e instituciones, de los cuales, en el ámbito de esta investigación, se destacan:

- a. Son fundamentales para la construcción de la cultura política y democrática de los pueblos del siglo XXI.
- b. Redefinen los procesos de comunicación política electoral, aportando dinamismo, comunicación horizontal, participación informada y crítica de la sociedad, en las distintas etapas del proceso electoral.
- c. Construyen un nuevo perfil de los actores políticos, partidos políticos, candidatos, autoridades electorales, sociedad, cibernautas y ciudadanos electores.
- d. Permiten a la sociedad mayor información, reflexión y crítica a las propuestas y posturas en las campañas electorales.
- e. Constituyen un reto a la convivencia social, al mejoramiento del marco jurídico y del sistema electoral, pero también exigen compromiso y responsabilidad de las autoridades electorales, los partidos políticos, las candidatas y los candidatos, militantes, simpatizantes, medios de comunicación, líderes de opinión, empresas de TIC, así como de la sociedad en su conjunto.

La web 2.0 es solo el espacio de Internet en el que se otorga una especial importancia a lo social. Destacamos el aumento de valor a través de la interacción de los individuos que la visitan y comentan, que, en definitiva, colaboran poco a poco en generar una transformación total de la antigua forma en la cual entendíamos el periodismo o la comunicación misma.

La expresión 2.0 proviene de la informática y aporta un valor agregado la diferencia de lo 1.0 o de la web clásica, es decir la unidireccional y estática, dando un valor agregado a las organizaciones (incluida la administración pública) para elevar la efectividad de sus acciones (Criado & Rojas, 2013).

Las tecnologías permiten lo que hace unos años era impensable. A miles de kilómetros podemos enviar caracteres textuales de longitud limitada a través del móvil (sms), podemos obtener fotografías con nuestros propios terminales y enviarlas a la otra punta del mundo (mms), podemos emitir en directo y redirigir la señal de televisión vía satélite e incluso somos capaces de que esas mismas imágenes, mientras se reproducen en el televisor, sean grabadas en un disco duro y “subidas” a un servidor de Internet, en donde pueden ofrecerse en diferido vía *streaming*. Esta “macro red”, creada por la humanidad, a nivel mundial, es el resultado inequívoco del esfuerzo conjunto de todos los países por reducir el coste de las transmisiones y por conseguir, paralelamente, el aumento de capacidad de los dispositivos que almacenan la información, la cual, paradójicamente, va reduciéndose hasta el volumen de un microchip. Ingentes cantidades de datos se transmiten en todo el planeta gracias a la tecnología. Como consecuencia, se producen intercambios de información simultáneos en todo el globo, sin que seamos conscientes de la energía y del espacio de los recursos necesarios para esto. (Youserth, 2019).



## **CIUDADANÍA DIGITAL**

El concepto de ciudadanía digital ha sido definido desde distintos enfoques. Una de las primeras definiciones tiene que ver con la idea de que la ciudadanía digital puede definirse como las normas de comportamiento social, que conciernen al uso de la tecnología. En este mismo sentido, la ciudadanía digital es resultado de la irrupción de las tecnologías digitales que han pasado a formar parte de la vida humana, es aspectos como educación, salud, economía, comercio, seguridad, democracia y gobierno. Así mismo, los ciudadanos digitales son aquellos ciudadanos que ejercitan todos o algunos de sus deberes y derechos a través de comunidades virtuales o de manera individual (Escofet, 2020).

La utilización de las TIC, específicamente las redes sociales digitales, son herramientas para lograr un mejor gobierno. Los ciudadanos han integrado estas tecnologías en sus prácticas diarias, para poder evaluar la efectividad y eficiencia del gobierno en todos los niveles de la sociedad. Esta definición enfatiza el uso que hace la administración pública de las redes sociales digitales, para que puedan mejorar los procesos administrativos dentro de su jurisdicción y brindar servicios a los ciudadanos de manera eficiente y efectiva (Silva, Valencia, & Abeldaño, 2020).

Gracias a estos nuevos medios virtuales de comunicación, cualquier usuario se puede informar u opinar al instante, sobre cualquier tema que le afecte en su entorno cercano o que afecte sus intereses, ya sean individuales o colectivos. Cada vez las nuevas tecnologías son más accesibles ya no solo desde el hogar, sino desde celulares o tabletas, lo que ha ocasionado que evolucione la interacción en las sociedades modernas, afectando aspectos como las relaciones personales, la manera de informarse, y por supuesto, la forma de hacer política o de ejercer la administración pública. La participación ciudadana otorga más elementos de legitimación y credibilidad, al fomentar entre los electores la capacidad (o al menos la percepción), de influir sobre sus representantes y su toma de decisiones. Gracias a las redes sociales digitales, las administraciones públicas son capaces de facilitar el acceso a los servicios, promover derechos, brindar transparencia a los actos de gobierno, cultivar la participación en los asuntos comunes, generar comunidad y escuchar a los ciudadanos para la mejora permanente de sus propias acciones (Ure, 2016).

La participación política, se define como la actividad que intenta influir o influye en las decisiones de un gobierno, es decir el diseño e implementación de las políticas públicas. (Humphrey, 1949).

En cuanto a la participación ciudadana, se define como la intervención de los individuos en actividades públicas, tanto portadoras como intereses públicos. (Cunill, 1991). En este sentido, la participación ciudadana, para algunos, solamente incluye la que se realiza en los espacios abiertos por los gobiernos; para otros son todas las formas de participación, que utilizan los ciudadanos para influir o participar en las decisiones del gobierno o solucionar un problema común o público.

## **EL NUEVO ROL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Tomando como punto de partida teórico el nuevo institucionalismo, este enfoque aborda un fenómeno relativamente reciente dentro de las administraciones públicas, que ha generado una importante atención dentro del ámbito académico, social y político. En última instancia, el nuevo institucionalismo facilita comprender por qué algunas de esas prácticas de gestión (instituciones), tienen éxito y se reproducen dentro de un conjunto de organi-

zaciones que operan en el mismo sector. En efecto, el nuevo institucionalismo focaliza su atención en las prácticas, rutinas, formas de hacer, que forman parte de la vida organizativa, el enfoque del nuevo institucionalismo y forma parte del campo de estudio del uso y difusión de las TIC (Criado & Rojas, 2013).

Las redes sociales digitales han experimentado un rápido crecimiento en los últimos años en diferentes contextos. En el contexto español, estas herramientas han alcanzado un nivel de difusión de más del 77 % entre los usuarios de Internet. Al mismo tiempo, las organizaciones del sector público han comenzado su aplicación, como herramientas para mejorar la comunicación con la ciudadanía y la gestión interna (Mergel, 2012).

Estas herramientas ofrecen la oportunidad de transmitir, recibir, procesar y utilizar datos e información de la ciudadanía, así como de los empleados públicos; por lo tanto, las redes sociales pueden facilitar a las administraciones públicas la tarea de diseñar estratégicamente sus funciones, incorporando de una manera más proactiva las demandas provenientes de la sociedad (Criado & Rojas, 2013).

Durante las últimas décadas, el estudio de las TIC en la administración pública (o gobierno electrónico) se ha convertido en una disciplina bien asentada y por lo tanto el impacto de la digitalización de las tareas y las actividades administrativas (tanto a nivel interno de gestión, como externamente, abordando la interacción con la ciudadanía), han sido algunos de los ámbitos en los que se han centrado las contribuciones más importantes dentro de ca este campo académico (Kaplan & Haenlein, 2010).

Sin embargo, el uso de las redes sociales digitales por parte de la administración pública, requiere acciones éticas (como la protección de datos personales), y el cumplimiento la normativa vigente, empezando por la Constitución, para asegurar que los ciudadanos ejerzan plenamente sus derechos reconocidos, y el derecho de las personas de optar por medios electrónicos para relacionarse con la administración pública, lo cual rompe los procedimientos administrativos tradicionales, (Sánchez, 2007).

Entonces, el acatamiento normativo por parte de la gestión pública en la utilización de las redes sociales digitales incluye el cumplimiento de las normas y políticas de uso de la propia red social digital, como políticas de privacidad, normativa publicitaria, condiciones de uso, etc.

El incumplimiento de alguna de las normativas antes expuestas, puede crear responsabilidad familiar por parte de la administración pública y, cuando el incumplimiento sea por parte de personas o compañías externas contratadas por la gestión, como por ejemplo, agencias de comunicación, de propaganda o marketing, estas responderán civil, administrativa y penalmente, con multas, penas de cárcel y también disolución de la compañía y cese de la actividad, por delitos cometidos vía *online* (Criado & Rojas, 2013).

Es importante que la administración pública tenga por base principios claros y sencillos: 1) es necesario capacitar y educar a los empleados para que comprendan las leyes y regulaciones a seguir, las reglas a seguir y la importancia del uso de las redes sociales digitales para que sean conscientes de sus limitaciones y consecuencias de comportamiento; 2) se recomienda publicar una política unificada de preparación de contenidos de terceros en Internet y controlarla, ya que puede dañar la reputación e imagen de la organización; 3) del mismo modo, se debe indicar claramente a los empleados que no deben asociar sus datos personales con datos organizacionales; 4) finalmente, se debe tener una estrategia para la supervisión y verificación del cumplimiento y actualización, de los procesos que la administración pública lleve a cabo en medios digitales (Youserth, 2019).

## LA CULTURA DIGITAL

La sociedad red (Castells, 2006) está marcada por un uso masivo de dispositivos conectados a Internet y flujos de información, que configuran el paisaje particular de los circuitos de producción y circulación de conocimientos para las nuevas generaciones. La importancia de los datos en la sociedad actual se destaca por la habilidad en la búsqueda y tratamiento de información, y constituye una competencia clave para los jóvenes (Youserth, 2019).

Por su parte, los Centros de desarrollo Tecnológico (CDT) tienen como objetivo aplicar proyectos o conocimientos al sistema de producción utilizado, para lograr mejoras en los procesos. Es por ello que las redes sociales digitales deben formar parte del estudio teórico de estos, ya que utilizando el conocimiento y generando datos reales, podemos hablar de innovación y no solo de proyectos (Valencia, Soto, & Cruz, 2019).

La evaluación de las habilidades digitales de los ciudadanos se hace imprescindible en estos tiempos, sus resultados develarán información de base para las propuestas de políticas de alfabetización, que deban de ser incorporadas al sistema educativo, para romper la profunda brecha entre la cultura digital que existe entre los estudiantes. El internauta promedio latinoamericano pasa unas 10 horas al mes conectado, más tiempo que en otras regiones del mundo. Son interactivos y rápidos en el uso de las nuevas tecnologías, se actualizan permanentemente, prefieren las imágenes a los textos, y los videojuegos han mejorado su capacidad para resolver problemas en función del contexto (Valenti, López, & Riorda, 2015).

Es necesario cambiar la forma de pensar; que todos aprendan de todos y priorizar el trabajo colaborativo. Los seres humanos no tienen la capacidad de comprender todo, pero todos pueden participar en fusiones de investigación a nivel nacional. Los CDT que existen en el mundo han demostrado que solo algunas personas tienen los conocimientos para desarrollar tecnología innovadora (Valencia, Soto, & Cruz, 2019). En el caso de la administración pública, con la contribución de las redes sociales digitales, ha demostrado tener eficiencia y eficacia en la relación con los servicios que ofrece a la ciudadanía.

En consecuencia, cada vez más que se incorpora un modelo de aprendizaje cooperativo basado en la web, les resulta natural el intercambio constante de información por varios canales y en diferentes formatos. Esto quiere decir que no aceptan un papel pasivo en el aprendizaje. Los libros y las clases tradicionales no satisfacen todas sus necesidades, ya que su patrón de aprendizaje no es lineal. El problema no es la falta de información o de acceso a conocimientos especializados, sino precisamente todo lo contrario. Lo que realmente necesitan son herramientas que les ayuden a fomentar su capacidad crítica y desarrollar su propia perspectiva de la realidad.

Como los actuales líderes están influenciando o participando del diálogo con la sociedad, se hace importante la calidad de este diálogo, pues de esto dependerá el éxito. Además, se exige un nuevo rol del líder como interlocutor de una nueva realidad social, capaz de promover nuevos equilibrios entre las necesidades de las organizaciones públicas y las necesidades e intereses de la sociedad. Por lo tanto, el gobernante requiere imaginación, creatividad y mucha pasión a la hora de involucrarse en una dinámica completamente diferente entre gobierno y ciudadanos; se trata de crear organizaciones pensadas para las personas, en las que el liderazgo y la innovación social sean un trabajo compartido (Valenti, López, & Riorda, 2015).

## CONCLUSIONES

Finalmente, en los últimos años las redes sociales digitales han tenido una amplia adopción en la gestión pública, pero el alcance de este fenómeno aún es poco conocido, por lo que es importante destacar que, en los países latinos, debido a estos nuevos métodos de comunicación digital, cualquier usuario puede notificar o comentar de manera inmediata cualquier tema que afecte a su entorno o afecte a sus intereses, ya sea de manera individual o en equipo. Cada vez las nuevas tecnologías son más accesibles ya no solo desde el hogar, sino desde celulares o tabletas, lo que ha ocasionado que evolucione la interacción en las sociedades modernas, afectando aspectos como las relaciones personales, la manera de informarse y, por supuesto, la forma de hacer política o de ejercer la administración pública.

En el caso de México la incorporación de las redes sociales a las labores gubernamentales ha sido un esfuerzo gradual, pero sostenido desde hace poco más de diez años. Si bien las dependencias y altos funcionarios tienen una o más redes sociales (el presidente López Obrador ganó el “botón de oro” de YouTube por llegar a un millón de suscriptores), su comportamiento es aún unidireccional e informativo; solo hay interacción con usuarios de trascendencia como políticos, intelectuales o periodistas, o en el caso del actual presidente, no tiene interacción alguna con ningún usuario en Twitter o Facebook.

Por lo tanto, la administración pública tiene como objetivo, responder al campo de problemas y responsabilidades sociales, actuando con eficiencia y eficacia, utilizando las herramientas necesarias para lograr sus objetivos. Esta ha venido pasando a lo largo del tiempo utilizando diferentes medios, como las TIC. Además de lo anterior, la difusión de las redes sociales digitales es muy rápida. De hecho, estas tecnologías sociales tienen una alta tasa de inserción en las sociedades avanzadas.

Las redes sociales digitales, especialmente por su aglomeración y sus crecientes tasas de penetración en distintos países, se han convertido en una herramienta indispensable para construir mayores vinculaciones con las personas. En los últimos años, es claro el auge y progresiva integración de las TIC y el uso de diferentes medios y canales de comunicación como Facebook, Twitter, WhatsApp, entre otras redes sociales digitales.

De modo que la participación ciudadana otorga más elementos de legitimación y credibilidad, al fomentar entre los electores la capacidad (o al menos genera la percepción), de influir sobre sus representantes y su toma de decisiones. En este sentido, la participación ciudadana, para algunos solamente incluye la que se realiza en los espacios abiertos por los gobiernos, para otros son todas las formas de participación que utilizan los ciudadanos para influir o participar en las decisiones del gobierno o solucionar un problema común o público.

El uso de redes sociales digitales por parte de las administraciones públicas requiere un comportamiento ético, por lo que la gestión pública debe atenerse a las leyes y normativas en el uso de las redes sociales digitales, incluyendo el cumplimiento de sus propias reglas y políticas, como las políticas de privacidad y normas publicitarias. Al respecto, en México no hay nada sobre la regulación en redes sociales. Estas herramientas ofrecen la oportunidad de transmitir, recibir, procesar y utilizar datos e información de la ciudadanía, así como de los empleados públicos; por lo tanto, las redes sociales digitales pueden facilitar a las administraciones públicas la tarea de diseñar estratégicamente sus funciones.

Esta contribución intenta obtener una visión general de las implicaciones legales que deben tener en cuenta las administraciones públicas a la hora de utilizar las redes sociales digitales. Además, si bien existen desafíos en la implementación de políticas y procedimientos para garantizar la seguridad y cumplimiento de la legalidad de las redes sociales digita-

les a través de las TIC, específicamente la protección de datos es bien conocido, siempre que las agencias gubernamentales tengan la voluntad e inclinación, que estas regulaciones deben implementarse en la práctica y se debe crear condiciones adecuadas para que el gobierno reconozca y respete este derecho básico.

Por último, en cuanto a la información, debemos hacer referencia a las redes sociales digitales y a las herramientas digitales de las empresas, utilizadas en la gestión de la información y, como se ha mencionado en el presente documento, una de las acciones en la administración pública es la manera y la innovación en la gestión, por lo que es importante incluir estas herramientas.

## REFERENCIAS

- Castells, M. (2006). *La sociedad red: una visión global*. Madrid: Alianza.
- Contreras, L. (2017). *Las redes sociales digitales como factor de proximidad entre la sociedad y los gobiernos subnacionales en México*. México: Revista Iberoamericana de las ciencias sociales y humanísticas. Vol. 6 No. 12. pp. 1-21
- Criado, I., & Rojas, F. (2013). *Las redes sociales digitales en la gestión y las políticas públicas. Avances y desafíos para un gobierno abierto*. Barcelona: Escola d'Administració Pública de Catalunya.
- Cunill, N. (1991). *Participación ciudadana: dilemas y perspectivas de la democratización de los Estados latinoamericanos*. Caracas: CLAD. Obtenido de <https://www.worldcat.org/title/participacion-ciudadana-dilemas-y-perspectivas-para-la-democratizacion-de-los-estados-latinoamericanos/oclc/318336516>
- Escofet, A. (2020). *Aprendizaje-servicio y tecnologías digitales: ¿una relación posible?* Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. Vol. 23. No. 1. pp. 169-182
- González, J. (2017). *Redes sociales un área de oportunidad para la administración pública. Hacia una mejor vinculación ciudadana (tesis de posgrado)*. Querétaro. Universidad Autónoma de Querétaro.
- Guerrero, O. (2018). *Administración pública*. México: Seminario de Cultura Mexicana. Obtenido de <http://www.omarguerrero.org/articulos/laadministracionpublica.pdf>
- Guzmán, L. (2015). *Introducción a la Función Pública y Desarrollo de Carrera*. Guatemala. Obtenido de <https://mgp2015.files.wordpress.com/2015/01/unidad-3.pdf>
- Humphrey, T. (1949). *Ciudadanía y clase social*. Reis. No. 79. pp. 297-344
- Jiménez, D. (2018). *Uso de la red social digital Facebook como canal de comunicación en la campaña política 2017 para designación de asambleístas por chimborazo*. Ecuador. Universidad Técnica de Ambato.
- Kaplan, A., & Haenlein, M. (2010). *Users of the World, Unite! The Challenges and Opportunities of Social Media*. Business Horizons. Mo. 53. pp. 59-68
- Mergel, I. (2012). *The Social Media Innovation Challenge in the Public Sector*. Information Polity. No. 12. pp. 281-292
- Pardo, M. (2017). *La gerencialización de la administración pública*. Foro Internacional. Vol. 47. No. 4. pp- 895-925
- Pinacho, A., Cruz, C., & Valencia, O. (2020). *Bitácora electrónica de obra pública: entre el gobierno electrónico y el abierto*. México: Revista Digital Universitaria. Vol. 21 No. 3. pp. 1-9
- Sánchez, Á. (2007). *La articulación del derecho a la protección de datos de carácter personal en la gestión electrónica de los procedimientos administrativos*. Revista española de protección de datos. No. 3. pp. 95-170
- Silva, M., Valencia, O., & Abeldaño, R. (2020). *Temas de economía, gobierno y población para la gestión del desarrollo en el Estado de Oaxaca, México*. Buenos Aires, Argentina: Analéctica.
- Ure, M. (2016). *La comunicación de la administración pública en las redes sociales: los casos de las ciudades de Buenos Aires y Bolonia*. Palabra Clave. Vol 19. No. 1. pp. 240-270

- Valencia, O., Soto, D., & Cruz, C. (2019). *Centros de desarrollo tecnológico en México: teoría, contextos, innovación e implicaciones*. Revista Latinoamericana de Desarrollo Económico. No. 31. pp. 1-9
- Valenti, P., López, R., & Riorda, M. (2015). *El gobernauta latinoamericano: Estudio del perfil de los gobernantes latinoamericanos en redes sociales*. Banco Interamericano de Desarrollo. Obtenido de [www.publications.iadb.org/es/el-gobernauta-latinoamericano--estudio-del-perfil-de-los-gobernantes-latinoamericanos-en-redes](http://www.publications.iadb.org/es/el-gobernauta-latinoamericano--estudio-del-perfil-de-los-gobernantes-latinoamericanos-en-redes)
- Youserth, J. (2019). *El papel de las redes sociales en la gestión de un gobierno independiente: la comunicación política a través de Facebook del gobierno de Jaime Rodríguez Calderón*. Toluca, México. UAEM.