



Instituto de Asuntos Públicos
Escuela de Postgrado
Universidad de Chile

E-democracia:
Expresiones e incidencia en el sistema político chileno
Tesis para optar al grado de Magíster en Ciencia Política

MANUEL ISAÍAS ROMERO MOLINA

PROFESOR GUÍA: CLAUDIA HEISS BENDERSKY

Abril-2017
Santiago, Chile

Agradecimientos

En primer lugar, agradezco a mi profesora guía Claudia Heiss Bendersky, por la disposición y prestancia que tuvo, en todo momento, para resolver mis dudas, revisar mis avances y darme orientaciones. Sin sus pertinentes y precisas contribuciones, probablemente esta tesis hubiese demorado mucho más tiempo en concretarse.

En segundo lugar, agradezco a gran parte de los profesores del Magíster que también me ayudaron a lo largo de este proyecto con sus consejos y comentarios. Destaco los aportes del profesor Antoine Maillet, que tuvo la disposición de hacerse del tiempo para revisar este trabajo cuando era sólo un proyecto y realizarle nutritivos comentarios – sobre todo desde la perspectiva metodológica–. Mis agradecimientos a su persona. También debo reconocer los aportes del profesor Octavio Avendaño, el cual me recomendó bibliografía que me resultó esencial para entender cómo los procesos de modernización afectan a los sistemas políticos. Mis gratitudes también para él.

En tercer lugar, agradezco a mis compañeros del Magíster con los cuales compartí el proceso formativo e importantes instancias de distensión. Un especial saludo para aquellos con los que establecí mayor afinidad: Felipe, María, Andrés, C. Palacios, Daniela, S. Jara, Mauro, Edwin.

Finalmente, pero no menos importante, un especial agradecimiento a mis padres, los cuales siempre me han apoyado en los diferentes desafíos que hemos emprendido.

Índice

Lista de tablas y figuras	4
Resumen	5
Introducción	
1. <i>Presentación</i>	6-9
2. <i>Objetivos y estructura de la tesis</i>	10-12
Capítulo 1. Definiendo la democracia electrónica	
1.Consideraciones conceptuales	13-14
1.1 <i>E-democracia: orígenes y evolución del concepto</i>	14-17
1.2 <i>Hacia una definición mínima</i>	17-19
1.3 <i>Definiendo la participación ciudadana</i>	19-20
1.3.1 <i>Formas de participación ciudadana</i>	20-21
2. Expresiones participativas de la e-democracia	21-23
2.1 <i>Formas participativas que proyecta la e-democracia</i>	24
2.1.1 <i>Prácticas sociales online/offline (extrainstitucional)</i>	24-25
2.1.2 <i>E-participación (institucional)</i>	25
a. <i>E-gobierno</i>	25
b. <i>E-gobierno y E-participación</i>	26
b.1 <i>Modelos de participación: miradas tradicionales hasta las que consideran a las TICS como herramienta participativa</i>	26-30
2.1.3 <i>Interacciones ciberpolíticas (intermedia)</i>	30-32
Capítulo 2. ¿Existe una e-democracia en Chile?	
1. Análisis empírico de los atributos constitutivos del concepto: TICs	33
1.1 <i>Penetración de las TICs en Chile (breve historia)</i>	33-34
1.2 <i>Desarrollo de las TICs en Chile: Mediciones</i>	34
1.2.1 <i>El Informe global sobre tecnología de la información (WEF)</i>	34-37
1.2.2 <i>Otros indicadores</i>	37-38
2. Análisis empírico de los atributos constitutivos del concepto: democracia	38
2.1 <i>Índice de democracia de la EIU de The Economist</i>	39-40
2.2 <i>Contexto latinoamericano: El Índice de desarrollo democrático de la Fundación Konrad Adenauer (FKA)</i>	40-43
Capítulo 3. Expresiones e-democráticas para el caso chileno	
1.Prácticas sociales online/offline (participación extrainstitucional)	44-45
1.1 <i>Movimientos sociales y ciberactivismo</i>	45-46
a. <i>La revolución de los pingüinos (2006)</i>	47-48
b. <i>El caso Barrancones (2010)</i>	48-49
c. <i>Movilización estudiantil (2011)</i>	49-51
1.2 <i>Consideraciones finales acerca de las "Prácticas sociales online/offline"</i>	51-52
2. Interacciones cibepolíticas (intermedia)	52
2.1 <i>Interacciones para campañas electorales</i>	53-54
2.1.1 <i>Consideraciones acerca de las campañas políticas contemporáneas</i>	54-55
2.1.2 <i>Redes sociales y promoción electoral</i>	55-58
2.2 <i>Interacciones bidireccionales</i>	58-62
3. E-participación (institucional)	62
3.1 <i>E-gobierno/ E-participación</i>	62-64

3.1.1 Índice de desarrollo de gobierno electrónico	64-65
3.1.2 Índice de E-participación	65-68
a. Consideraciones sobre los datos de las últimas encuestas	68-72
3.2 Reflexión final	72-73
Capítulo 4. E-democracia: Implicancias en el sistema político chileno	
1. Sistema político chileno: el tránsito hacia una actualidad compleja	74-75
1.1 Genealogía del sistema político chileno	75-77
1.2 Razones que explican la “ruptura”	77
a. Razones políticas	77
b. Transformaciones socioeconómicas	78
c. Transformaciones culturales	78-79
2. Procesos de modernización y revolución de las expectativas: la emergencia del ciudadano 2.0	80
2.1 Reconsiderando a Huntington	80-81
2.1.1 Expectativas	81-86
a. Inglehart: Transición hacia valores post-materiales	86-87
b. Eduardo Silva: Reacciones contenciosas y recomposición de expectativas materiales	87
c. Expectativas individualistas	87-88
d. Síntesis acerca de las expectativas	89
2.1.2 Formas de participación	90-91
2.1.3 Instituciones	91-92
a. Chile: Problemas de institucionalidad	92-93
1. Tensión entre formas de representación	93-97
2. Tensión por expectativas heterogéneas e individualistas	97-98
3. Tensión por fuerzas disruptivas que emergen a causa de avances en la tecnología	98-99
4. Tensión por rigidez y poca adaptabilidad de las instituciones	99-101
b. Síntesis: Instituciones	101-102
Capítulo 5. Conclusiones y discusión	
1. Conclusiones	103-108
2. Consideraciones para abrir una discusión para el futuro	108-112
3. Palabras finales	112-113
Bibliografía	114-121

Lista de tablas

1. Modelo de participación de la OCDE	27
2. Ranking de Chile en los diferentes subíndices y pilares del IDR	36
3. Indicadores de penetración de las TICs en latinoamérica	38
4. Ranking de Chile en las diferentes dimensiones del IDD-Lat	42
5. Webs que disponen los partidos políticos chilenos para promoción	54
6. Seguidores y tuiteos de candidatos presidenciales en Octubre del 2013	56
7. Declaraciones por Twitter de políticos	60
8. Declaraciones "no políticas" por Twitter de políticos	61
9. Comunicación política: antes y después de la era web 2.0	62
10. Índice de Desarrollo del Gobierno Electrónico	64
11. Puntajes de Chile en el EGDI 2016	65
12. Resumen de las características de e-participación evaluadas en la encuesta EPI 2016	67
13. Resultados en la EPI de Chile para los años 2014 y 2016	68
14. Algunas páginas webs que proporciona el gobierno para involucrar en la participación	70
15. Legislación sobre gobierno electrónico vigente en Chile	71
16. Caracterización del sistema político chileno: desde 1930 hasta la actualidad	79

Lista de figuras

1. E-democracia: Conceptualización	21
2. E-democracia: Formas de participación	23
3. Modelos de participación que consideran a las TICs	28
4. E-participación como convergencia entre e-gobierno y e-democracia	29
5. Esquema resumen: relaciones e-gobierno	30
6. Chile: Evolución en el Informe de Tecnologías de la información del WEF	35
7. Situación de Chile y el resto de Latinoamérica en el Índice de disponibilidad de red (2015)	37
8. Índice de Democracia en Chile para el año 2015	40
9. Chile: Evolución en el IDD-Lat	41
10. IDD-Lat 2002-2015: promedio por país	42
11. Fans en Facebook para candidatos presidenciales (Octubre, 2013)	55
12. Chile: Evolución en el Índice de Desarrollo del E-gobierno	65
13. Porcentaje de e-participación según niveles. Comparación entre top 25 y Chile (2014/2016)	69
14. Comprensión del mundo actual según uso de Internet (muestra de adolescentes en %)	82
15. Sentirse fuera o dentro del mundo de las tecnologías digitales, según tramo de edad (%)	83
16. Acceso a Internet de Chile por área e ingreso, y comparación con el resto del mundo	84
17. Apertura de opción "Nunca he utilizado Internet" por área, ingreso y edad	84
18. Teoría de la modernización (complementada): Expectativas	89
19. Participación en actividades de petición y protesta en los últimos tres años según edad (%)	90
20. Teoría de la modernización (complementada): Instituciones	102

Resumen

Uno de los conceptos que han surgido en el último tiempo para dar cuenta de las relaciones tecnológico-políticas, es el de *E-democracia*. El término tiene un gran potencial heurístico; refiere a aquellos fenómenos políticos que se dan por la convergencia entre las TICs y la democracia. Si bien el desarrollo del concepto es reciente y existen todavía definiciones divergentes sobre el mismo, se considera que trabajado el término de una manera crítica, puede transformarse en una herramienta de mucha utilidad para analizar los fenómenos políticos contemporáneos. En este contexto, efectuamos en la presente tesis, un trabajo de conceptualización sobre la expresión. Se desarrolla una definición mínima que se dispone como marco analítico para el estudio del caso chileno. Los resultados del análisis expresan que: las diferentes formas de participación alentadas por la e-democracia (extrainstitucionales, institucionales e intermedias), han fortalecido procesos diversos (politización, crisis de la representación, individualismo postmoderno, post-materialismo) que han alentado (con diferencia gradual), diferentes formas de “tensión” al sistema político. Si bien estas tensiones no han decantado en una inestabilidad política, sí han ayudado a profundizar la “ruptura” entre autoridades gubernamentales y ciudadanía, dando como resultado: un mayor aliento al descrédito general de las instituciones representativas tradicionales.

Palabras clave: E-democracia, TICs, participación, politización, modernización.

INTRODUCCIÓN

1. Presentación

During its more than 2.500 year history, democracy has been repeatedly reinvented and developed through various institutional implementation models in different cultures and by numerous societies (...) This process of developing democracy is an ongoing one that is dependent on the specific point in history and its circumstances. "Democracy... is so young that even today it still cannot be regarded as something completed. It is... even today still in an arduous search process!" (Hilbert, 2007:12).

La caja de pandora que ha abierto la revolución digital ha sido causal para la emergencia de un sinnúmero de procesos inéditos en la historia: en el ámbito económico-laboral, tecnologías como las TICs¹ e Internet alentarán la emergencia de nuevas dinámicas económicas (comercio electrónico, servicios financieros en línea, transacciones online, teletrabajo); en el ámbito social, proveerán de diferentes funciones de interacción (mensajería instantánea, foros de Internet, redes sociales); en el plano cultural-educativo, facilitarán el acceso a la información y la socialización del conocimiento (bibliotecas virtuales, portales académicos, videotecas online); en el ámbito político, las herramientas digitales reformarán las maneras en que la gente se instruye y encuentra su voluntad común, y extenderán el campo de acción de la participación ciudadana: el acceso, generación y difusión de la información es mucho más fácil gracias a la digitalización, lo que permite que los ciudadanos gestionen procesos de coordinación y presión, y articulen sus voces en una sola para hacer demandas a los gobiernos, en formas que antes, o eran muy costosas, o simplemente imposibles, esto entre otros alcances. Se puede decir en resumen, que las tecnologías digitales han trastocado y re-articulado de tal manera todas las dimensiones de la existencia humana, que ya no se puede pensar a las mismas como objetos específicos situados de forma particular en el ambiente, sino más bien, debe considerárselas como el “ambiente mismo”, el cual incluye todo tipo de dinámica dentro de sí.

De los diferentes procesos que ha alentado la era digital, los menos estudiados han sido aquellos vinculados a la dimensión política. Cómo saber, si procesos como la “politización” (PNUD, 2015; Norris, 2011), “la crisis de la representación” (Mainwaring et al., 2008; Valenzuela, 2011), el tránsito hacia “valores post-materiales” (Inglehart, 1997), etc., tengan mucho más relación con dinámicas ligadas a la modernización tecnológica digital, de lo que hasta el momento ha considerado el *mainstream* de la Ciencia Política. Por lo que se cree necesario –en función de entender

¹ En esta tesis, se definirá a tecnologías de la información y comunicación (TICs) como: *El conjunto de herramientas relacionadas con la transmisión, el procesamiento y el almacenamiento digital de la información (...) También se considera (como TICs) a los procesos y productos derivados de la estructura computacional (como los software y hardware)* (Valdés et al., 2009: 289). Son ejemplos de TICs: los teléfonos móviles o Smartphones, los computadores portátiles (notebook, laptop o netbook) computador fijo (PC, DESKTOP), las tablets, la TV con conexión a Internet habilitada (Smart TV), las consolas de juegos (WII, PS-3, etc.).

en una mayor plenitud, los diferentes fenómenos que se suscitan en las democracias contemporáneas²–, emprender estudios que tengan en mayor consideración los usos y procesos que la tecnología alienta, y cómo los mismos afectan sobre la dimensión política. Bajo esta perspectiva, creemos que los fenómenos políticos recientes generados por la relación tecnología digital/política, no pueden seguir siendo pensados bajo los estrechos márgenes conceptuales de hace unas décadas atrás, sino que estos procesos exigen –para ser explicados y comprendidos– de nuevas analogías, metáforas, ideas y conceptos. Esta tarea de “abstraer” la nueva realidad fenoménica, ya ha sido tímidamente emprendida por algunos autores contemporáneos, los cuales han tratado de darle cierta coherencia explicativa al nuevo “cosmos” que han propiciado transistores, chips y microprocesadores. Es así que paulatinamente se han desarrollado conceptos que han permitido dar “regularidad” a este nuevo escenario global. Sociedad post-industrial (Bell, 2001), Sociedad de la información (Masuda, 1984), Tercera ola o Revolución digital (Toffler, 1981), Complejo tecnológico de los semiconductores (Romero, 2013), Ciberpolítica (Millaleo, 2011; Dader, 2009), Ciberdemocracia (Dader, 2003), Aldea global (McLuhan & Powers, 1989), Gobierno electrónico (UNPAN, 2005), E-participación (OECD, 2003), Web 2.0 (O’Reilly, 2005), Disruptive Power (Owen, 2015), Self-service democracy (Eriksson & Vogt, 2013), entre otros, son una muestra de esta producción conceptual. Además de los mencionados, otro de los conceptos de importancia que han surgido para dar cuenta de las relaciones tecnológicopolíticas, y que en el último tiempo ha generado muchas polémicas y discusiones, es el concepto de: *Democracia electrónica*. Este término –a nuestra consideración– puede potencialmente ser uno de los más importantes para entender la dinámica política actual, esto, porque trata de dar cuenta de los fenómenos políticos que se dan por la convergencia entre las TICs y la democracia. Si bien el desarrollo del término e-democracia se encuentra en una etapa embrionaria y existen todavía definiciones divergentes sobre él, consideramos que si se trabaja de una manera crítica sobre el mismo, puede éste, llegar a transformarse en una herramienta de mucha utilidad para analizar los fenómenos políticos contemporáneos. En este contexto, proyectamos en esta tesis, un trabajo de conceptualización sobre la expresión “e-democracia”, labor que tiene como objetivo: establecer una definición mínima del término –definición que pueda disponerse como marco analítico para el estudio de caso–. Bajo esta perspectiva, la presente obra orientada a obtener el grado de Magíster en Ciencia Política, se plantea como pregunta general a resolver lo siguiente:

¿Cómo han afectado e incidido las expresiones de participación de la e-democracia en el sistema político chileno?

Esta pregunta tiene un nivel de amplitud suficiente como para observar la totalidad de las tendencias en que las TICs son usadas por la ciudadanía chilena en los procesos de participación democrática, y también es suficientemente extensa, para abordar el cómo estas nuevas formas de participación afectan al sistema político.

² En esta tesis, democracia es pensada fundamentalmente como democracia representativa. Al respecto entenderemos esta forma según la definición “amplia” que nos propone Urbinati (2012), la cual señala: *I take representative democracy to be a complex form of government in which political participation by the citizens takes different forms: direct or indirect, extrainstitutional or institutional, by voting, voicing opinions, or by interfering with decisions through political judgments shaped, among others, by social movements and the media.* (p.1).

Considerando que la pregunta general planteada tiene un potencial heurístico muy grande, y que además, dispone de términos sin una definición clara, se proyecta conveniente “desprender” de la misma, cuatro preguntas específicas que ayuden a desarrollar los componentes de la pregunta general de una forma más acotada y precisa. Las preguntas específicas que consideramos serían las siguientes: (1) ¿cómo se define y qué clase de fenómenos denota el concepto de e-democracia?, (2) ¿cuáles son las expresiones participativas de la e-democracia?, (3) ¿existe una e-democracia en Chile?, (4) ¿si la e-democracia expresa diferentes formas de participación, cuáles serían entonces las implicancias del desenvolvimiento de estas formas en el sistema político chileno³? El conocimiento obtenido de las respuestas a estas preguntas específicas (las cuales se plantean en un encadenamiento coherente y dependiente), nos permitirá contar con la información necesaria para responder a la pregunta general. Respectivamente, estas preguntas buscan de manera separada: 1- definir el concepto, 2- establecer el nivel donde varía el concepto, 3- saber si es compatible poder desarrollar la pregunta general para el caso chileno, y, por último, 4- abordar el concepto en relación a procesos que ocurren de forma reciente en el sistema político chileno.

Ante la pregunta de investigación general, establecemos como hipótesis que:

Las diferentes expresiones de participación ciudadana alentadas por la e-democracia (extrainstitucionales, institucionales e intermedias), han fortalecido procesos (politización, crisis de la representación, individualismo postmoderno) que han acentuado (en diversa gradualidad), diferentes “formas de tensión” en el sistema político chileno. Si bien estas tensiones no han decantado en una inestabilidad política, sí han ayudado a profundizar la “ruptura” entre autoridades gubernamentales y ciudadanía, dando como resultado: un mayor aliento al descrédito general de las instituciones representativas tradicionales.

Para responder el problema de investigación planteado, y dependiendo de los resultados, eventualmente rechazar, reafirmar o complementar la hipótesis propuesta, disponemos en el estudio, de una metodología principalmente de carácter cualitativo y descriptivo. Las técnicas empleadas en la elaboración de la tesis son principalmente dos: “análisis de documentos” y “trabajo de observación”.

1. Análisis de documentos: El proceso de recopilación de bibliografía para el análisis decantó sobre tres tipos de fuentes: literatura académica, literatura gris, y fuentes primarias. La literatura académica (principalmente anglosajona), es la fuente principal de referencia sobre la e-democracia y sus fenómenos; sin embargo, son pocos los estudios y muy recientes los que dan cuenta del asunto de una manera coherente y ordenada, vale decir, que la bibliografía académica en general, usa el término de forma indiscriminada connotando mucho, y no precisando lo que denota de forma específica. Con respecto a la literatura gris, las instituciones internacionales también han producido un número importante de estudios en las materias referentes a esta tesis; la OCDE por ejemplo, ha publicado informes

³ El estudio de caso, es perfecto para poner a prueba los conceptos, ya que sirve para centrar la investigación de forma “intensiva” en una sola unidad (Gerring, 2004). Permite trabajar los fenómenos en observación en un menor nivel de “abstracción conceptual”, ayudando por tanto, a reforzar la *validez de los conceptos*, ya que son operacionalizados de forma que captan significados más particulares y matizados con respecto al contexto de los países de estudio (algo ideal para analizar “cualitativamente”, diferentes tipos de informaciones sociales y políticas) (Landman, 2011:96-97).

(2001-2003) que proponen formas en que podrían ser usadas las TICs para la participación en democracia. Estos trabajos serán muy influyentes para organizaciones como la UNPAN, que buscarán medir el nivel de “implicación” participativa (por medio de las TICs) que desarrollan los gobiernos hacia sus ciudadanos. Por otro lado, concerniente a las fuentes primarias, recurrimos, para algunas informaciones específicas, de la prensa (lo hicimos mediante la modalidad de consultas online). También revisamos documentación oficial del gobierno concerniente a las leyes que se disponen sobre “gobierno electrónico”.

2. Trabajo de observación (enfocado en dos perspectivas): Se observan las diferentes aplicaciones que disponen los sitios webs del gobierno y se examinan las publicaciones que generan los políticos por medio de sus redes sociales (Facebook, Twitter, etc.).

El enfoque teórico que será empleado en el presente trabajo no se adscribe plenamente a una vertiente teórica exclusiva, esto, porque no se observa en la bibliografía revisada, un marco analítico que ayude a comprender y explicar de forma plena cómo inciden las expresiones participativas que alienta la e-democracia en el sistema político (esto para un estudio de caso). En consecuencia, se propone en la presente tesis un marco analítico basado en una innovación conceptual (se re-elabora el concepto de e-democracia para un tratamiento analítico que evidencie la incidencia de las expresiones de la relación TICs/democracia en el sistema político). La re-elaboración del término, se lleva a cabo bajo el marco clásico de conceptualización (Collier & Levitzky, 1997; Goertz, 2005). En esta línea, se trabaja sobre tres niveles dentro del concepto: un nivel básico, que contiene la idea fundamental, núcleo común a todas las encarnaciones del concepto; un segundo nivel, donde están las dimensiones constitutivas del fenómeno, cuyo número y valor pueden variar, pero sin afectar la pertenencia al nivel básico; y un tercer nivel, donde se procede a operacionalizar el concepto, mediante el uso de indicadores que permiten calificar las dimensiones (Goertz, 2005; Maillet, 2015). Por otro lado, y en función de abordar los diferentes fenómenos políticos que se dan por la relación TICs/Democracia, dispondremos de un modelo de teorización ecléctica, para analizar, por ejemplo: ¿cómo y con qué funciones los movimientos sociales hacen uso de las TICs? Para este apartado, se rescatan los aportes de: Tilly (2005), Millaleo (2011), Castells (2012), Ugarte (2007), Colombo, (2007), Ossandón (2005). Para analizar las interacciones establecidas por medio de las redes sociales, entre autoridades gubernamentales y los ciudadanos: Dader (2009), Fernández (2012), Cotarelo (2013), Rodríguez y Ureña (2012), Rengel et al. (2016), Aceves (2009), Del Rey Morató (2007). Acerca de cómo las TICs han incidido en los procesos de politización: PNUD (2015), Norris (2001, 2011), y en la crisis de la representación: Corval (2010), Barozet (2016), Owen (2015), PNUD (2015), Mainwaring et al. (2008), Valenzuela (2011). En el caso de las implicancias que tiene la e-democracia en el sistema político chileno, convenimos en disponer de la teoría de la modernización de Huntington (1990), la cual es complementada con aportes de diferentes autores. Éstos (de forma más específica que Huntington) refieren a aspectos más particulares acerca de las nuevas demandas y expectativas que tiene la ciudadanía (Owen, 2015; Inglehart, 1997; Eriksson & Vogt, 2013; Norris, 2001, 2011), como consecuencia de los “procesos modernizadores” recientes (como el de las tecnologías de comunicación digitales), y cómo los mismos ponen en tensión la institucionalidad formal (Owen, 2015; Silva, 2015; Eriksson & Vogt, 2013; Castells, 2012).

2. Objetivos y estructura de la tesis

El *objetivo general* de este trabajo es:

- Analizar las formas en que ha incidido la democracia electrónica en el sistema político chileno durante el presente siglo.

Mientras que los *objetivos específicos* son:

- Definir de forma precisa lo que es la democracia electrónica.
- Determinar las formas participativas de la e-democracia.
- Establecer si la democracia electrónica ha incidido en la participación de forma homogénea o varía según: grupo etario, nivel socioeconómico, o distribución espacial.
- Detectar el cambio que ha propiciado la democracia electrónica en la relación entre representantes y representados.
- Indagar si la profundización de la democracia electrónica ha incidido en la politización ciudadana del último tiempo.

En función de cumplir con los objetivos propuestos, y de resolver la pregunta de investigación, el trabajo se estructurará de la siguiente manera:

En el primer capítulo, titulado: *Definiendo la democracia electrónica*, con el objetivo de responder la primera pregunta específica planteada (¿cómo se define y qué clase de fenómenos denota el concepto e-democracia?), se realiza un análisis al concepto de democracia electrónica. Se comienza por hacer una revisión al origen del término, y se examina cómo la significación de éste ha variado en el tiempo (a la par de los mejoramientos de la tecnología digital). En segundo lugar, se hace un trabajo de conceptualización clásico y se propone una definición mínima (Sartori, 1970; Collier & Levitzky, 1997; Goertz, 2005; Chuliá y Agulló, 2012; Maillet, 2015), esto a partir de la bibliografía más reciente (post-web 2.0). De esta definición se propone un nivel nuclear y dimensiones constitutivas del término (a estas dimensiones se precisa a lo que apuntan y sus límites). En tercer lugar, y en función de dar respuesta a la segunda pregunta específica (¿cuáles son las expresiones participativas de la e-democracia?), se encuadra en una clasificación de tres categorías a las expresiones de participación que se dan en base a la relación TICs/democracia. Dos de ellas se establecen en función de la dimensión en la cual varía el concepto, que es en la forma de participación en democracia (extrainstitucional e institucional⁴), mientras que la otra (intermedia⁵) se propone con objeto de incluir los fenómenos que no se contienen estrictamente en las primeras dos formas antes mencionadas.

⁴ En la forma de participación “extrainstitucional”, se contienen aquellos fenómenos en donde la ciudadanía hace uso de las TICs para realizar reivindicaciones de tipo no convencional: manifestaciones, huelgas, campañas de boicot y presiones sociales de todo tipo. No requiere de los mecanismos institucionales de participación. En la “institucional”, las autoridades gubernamentales disponen de las TICs, para “implicar” a la ciudadanía en los procesos decisorios: voto electrónico, e-participación, e-petitorios, e-referéndums, etc.

⁵ La forma “intermedia” de participación, hace referencia a aquellos fenómenos que podrían ser considerados tanto formales como informales. Las dinámicas características a este conjunto, serán principalmente aquellas en donde se disponen de las redes sociales (Twitter, Facebook, etc.), para la interacción (unidireccional, bidireccional o multidireccional) entre autoridades gubernamentales y ciudadanía (e-campañas, ciberpolítica, deliberación online, accountability social, etc.).

Ya habiendo hecho el trabajo de construcción conceptual y de haber propuesto una clasificación analítica en la cual entroncar las diferentes expresiones empíricas de la e-democracia, nos proponemos entonces, en el segundo capítulo, titulado como la tercera pregunta específica: *¿Existe una e-democracia en Chile?*; ver, si aplica decir que en el caso de Chile existe una e-democracia. Para poder efectuar esta tarea, se medirá la existencia de los atributos constitutivos del concepto (TICs y democracia) mediante diferentes indicadores. Es importante este punto, ya que dependiendo de si se evidencian “empíricamente” las dimensiones mínimas, se podrá establecer si en el país existe o no una e-democracia, y de ahí en adelante, analizar su incidencia.

En el tercer capítulo, titulado: *Expresiones e-democráticas para el caso chileno*, hacemos uso del marco analítico-conceptual desarrollado en el capítulo 1, esto para encuadrar a los diferentes fenómenos políticos visualizados en el caso chileno en los que se hace uso de las TICs como medios para la participación en democracia. Según el marco en cuestión, las expresiones e-democráticas pueden ser diferenciadas en tres categorías: extrainstitucional, institucional e intermedia. Para las formas de participación “extrainstitucionales” del caso chileno (que hemos renombrado en el capítulo bajo la etiqueta “Prácticas sociales online/offline”), rescatamos en el análisis los ejemplos de las movilizaciones sociales del último tiempo, se destacan: la Revolución pingüina (2006), el Caso Barrancones (2010) y la Movilización estudiantil del 2011 (movimientos donde las TICs e Internet jugaron un rol central en la coordinación y el dinamismo del proceso). En las formas “institucionales” de participación (renombradas como “E-Participación”), vemos (en base a indicadores de diversas entidades), como el gobierno chileno, hace uso de las TICs para “implicar” a la ciudadanía en los procesos de participación política. Se analiza, en detalle y en gradualidad, la implicación efectiva hacia la ciudadanía (la cual puede ir desde un primer nivel de información, pasando a un segundo de consulta, hasta llegar a un tercero, que sería el de cogobierno). Por último, en las formas “intermedias” (renombradas como “Interacciones ciberpolíticas”), analizamos el tipo de interacciones (unidireccional, bidireccional, multidireccional) que han establecido por medio de las redes sociales: los políticos chilenos y la ciudadanía. El análisis a las cuentas de Facebook y Twitter de las autoridades gubernamentales serán de especial interés para establecer las diferentes dinámicas en que se dan las interacciones.

En el capítulo 4, titulado: *E-democracia: Implicancias en el sistema político chileno*, se busca responder la cuarta pregunta específica (¿si la democracia electrónica expresa diferentes formas de participación, cuáles serían entonces, las implicancias del desenvolvimiento de estas formas en el sistema político chileno?). Al respecto se señala, que las expresiones que propicia la e-democracia, han alentado procesos que han puesto en “tensión” al sistema político chileno. Para dar cuenta de esto, el capítulo comienza con una caracterización general del desarrollo del sistema político chileno, hasta decantar en la realidad problemática en la que se encuentra. En segundo lugar, y para encuadrar teóricamente los efectos que producen los procesos de modernización (como el tecnológico-digital) sobre el sistema político, hacemos uso de *la teoría de la modernización* de Huntington, la cual complementamos con los aportes de variados autores. Se analiza además en este apartado, la incidencia que tiene la e-democracia en aquellas dinámicas que ponen en tensión a la institucionalidad (politización, crisis de la representación, emergencia de fuerzas disruptivas, etc.).

Finalmente, se postulan las conclusiones de la investigación, y se abre una discusión que insta a reflexionar sobre las formas en que podrían ocuparse las TICs, para que éstas se dispongan como herramientas de progreso democrático, y no por el contrario, como elementos que amenacen la supervivencia de la democracia.

Capítulo 1

Definiendo la democracia electrónica

1. Consideraciones conceptuales

Hay un mundo que está rápidamente emergiendo del choque de nuevos valores y tecnologías, nuevas relaciones geopolíticas, nuevos estilos de vida y modos de comunicación, exigen ideas y analogías, clasificaciones y conceptos completamente nuevos. No podemos encerrar el mundo embrionario de mañana en los cubículos convencionales del ayer. Y tampoco son apropiadas las actitudes o posturas ortodoxas (Mumford, 1984: 2).

Los conceptos son construcciones mentales, unidades cognitivas de significado con los cuales comprendemos y damos coherencia a las experiencias de nuestro entorno. Todo concepto por tanto, tiene un uso, sirven para “delimitar” y “generalizar” elementos conocidos en la experiencia. La delimitación y generalización se logra mediante un trabajo de integración de clasificaciones, categorías y propiedades de los casos concretos observados (Collier & Levitsky, 1997). Al contar el concepto con esta “integración”, proyecta entonces “significado”, el cual puede ser expresado bajo diversas formas lógicas, gramaticales y enunciados del habla; es así entonces, que los conceptos pueden designar y dar cuenta de los diversos objetos, hechos, procesos, situaciones (tanto sociales como naturales) del mundo en que vivimos (Ragin 1994; Fernández et al. 1976; Sartori, 1970). Pero el mundo humano no es algo inmóvil, muy por el contrario, está siempre en constante transformación, y los conceptos que servían para entender y dar coherencia a un cierto periodo en específico, puede que sean insuficientes y limitados para ayudarnos a comprender y explicar los nuevos escenarios históricos en que se sitúa la sociedad humana. Por ende, en la medida que se transforma el mundo, también será necesario innovar en nuevas conceptualizaciones que nos ayuden, como elementos “interpretadores” de la experiencia, a dar cuenta de las nuevas dinámicas, procesos y avances histórico-sociales ¿Quién podría seguir pensando el mundo de hoy, el mundo de los semiconductores, de los computadores, de Internet, etc., con la caja de herramientas conceptuales de siglos pasados, donde nunca existieron este tipo de elementos? Probablemente nadie; y si alguien lo hiciera, seguramente sus explicaciones se dispondrían sobre una base empírica bastante limitada.

Las TICs nos han proveído de un sinnúmero de servicios. Hoy en día éstas nos permiten no sólo consumir información, sino también producirla y distribuirla a un costo muy bajo y en gran escala. La reestructuración de las relaciones humanas que han propiciado, ha sentado las bases para que nuevos conceptos, tales como: *Gobierno electrónico, sociedad de la información, aldea global, ciberpública*, etc., emerjan para dar cuenta de las nuevas realidades. Otro de los conceptos surgidos bajo la ola de las TICs y que en el último tiempo ha generado muchos debates y discusiones, es el concepto de *Democracia electrónica*, término que ha provocado una amplia gama de reacciones y preguntas, empezando por: ¿Qué es exactamente la democracia electrónica? ¿Es una nueva forma de democracia? ¿Es una práctica inevitable impulsada

por la revolución tecnológica? ¿Permite que cualquier tema sea votado a través de internet? ¿Se trata sólo del voto electrónico o corresponde a una concepción más amplia de participación? Al igual que existen muchas definiciones de democracia, acerca de la e-democracia, también se ha desarrollado una amplia literatura. Sin embargo, hay que señalar, que en gran parte de los trabajos sobre el fenómeno de la democracia electrónica, no se da una definición clara del concepto. Algunos asocian el término al voto electrónico y a la democracia directa (Becker, 1998; Budge, 1996); otros a la deliberación mediada por las TICs (Shipman & Marshall, 1999), mientras que algunos la amplían aún más, incluyendo la e-gobernanza (Lee et al., 2011). Lo cierto es que, la ambigüedad en la significación del concepto es entendible, sobre todo considerando que la expresión en sí es bastante reciente (estudios sobre la e-democracia se empiezan a desarrollar recién a fines del siglo XX), y en la medida que ha avanzado el desarrollo tecnológico y se ha popularizado más el término dentro de la comunidad académica, también el mismo concepto ha ampliado sus usos⁶ y ha dado paso a una más extensa literatura –la que paulatinamente llega a puntos de encuentro con respecto a lo que se entiende por e-democracia–. Podríamos entonces decir, tal como lo señala Lévi-Strauss, que un concepto es: *arbitrario a priori, pero no arbitrario a posteriori* (en Fernández et al., 1976:30), por lo que decantar en un significado común mínimo, debe ser el primer paso para así poder proyectar el concepto como variable de análisis a otros fenómenos. Lo más lógico en este contexto, es realizar una revisión histórica del término en el tiempo, para así ver: qué se decía inicialmente de aquel, hasta lo que se dice de forma más reciente (esto también entendiendo que el concepto ha ido evolucionando, a medida que lo ha hecho la tecnología en la cual se apoya su sentido). El objetivo es llegar a una definición actualizada, la cual podamos disponer como herramienta conceptual para pensar la relación *tecnología digital/política*.

1.1 E-democracia: orígenes y evolución del concepto

Desde la aparición del transistor (que dio pie al desarrollo de la electrónica de semiconductores), una cadena continua de nuevos equipos electrónicos se sucedió, esparciéndose por todo el mundo a la velocidad del rayo. El nivel de importancia de esta irrupción tecnológica en la civilización occidental puede ser vislumbrada por el impacto multidimensional que estos avances en “micro” generaron en diversas esferas: en el ámbito económico-industrial, surgió un nuevo tipo de industrias que desarrollaban métodos de producción altamente automatizados; en el ámbito del trabajo, nacen nuevas profesiones en donde una alta preparación intelectual era requisito; en el ámbito educacional, se generarán carreras estrechamente vinculadas a las ciencias y la informática; en el ámbito cultural, la utilización creciente de los dispositivos técnicos de semiconductores proyectó nuevas relaciones y prácticas sociales que cambiaron los patrones culturales y de comportamiento en las personas; en el ámbito político, desde una perspectiva top/down, de pronto la información y el conocimiento fueron

⁶ Saussure (1945) señala, que los valores de contenido de las palabras no son inmutables, sino más bien variables y cambian con el tiempo. Meillet agrega a esto, que las modificaciones semánticas, no obedecen siempre a un mismo motivo, más bien, los cambios se deben a variadas causas, las que pueden ser: psicológicas, lingüísticas e histórico-sociales. En la perspectiva histórico-social: son los avances tecnológicos y las transformaciones económicas e ideológicas, las causales que provocan cambios en el significado de las palabras (Meillet en Fernández et al., 1976:30). Es precisamente en esta clasificación (la histórico-social), que los conceptos “científicos” por lo general se encuadran. No hay otro concepto que se ajuste más a esta causalidad que el de E-democracia (el origen y la evolución de la significación del término, se determina en función de los avances en las aplicaciones de las TICs e Internet)

reconocidos por los gobiernos como un elemento de poder que podía generar ventajas militares, sociales y geopolíticas entre un país y otro. Desde una perspectiva bottom/up, las nuevas posibilidades de participación que ofrecían las TICs al ciudadano común, hace que éstos se involucren de nuevas formas en lo que Mouffe (2007) señala como “lo político” (dimensión de antagonismos y conflictos propia de las sociedades humanas, es el espacio en que se dan las disputas o pugnas acerca del orden social dado).

El avance tecnológico –y en particular el de las TICs– promovió la aparición de nuevas dinámicas entre la ciudadanía y los policy makers, este conjunto de nuevas interacciones, inicialmente comenzaron a ser pensadas bajo el término de “teledemocracia”. El uso de este concepto se debió principalmente a Ted Becker, que en 1981 lo ocupó para referirse a la utilización de los medios electrónicos de comunicación en el ejercicio de una democracia directa por el ciudadano⁷. En general, el término incluía bajo su marco significativo a elementos variados, tanto de “democracia deliberativa”, como también de “democracia directa” (Becker, 1981: 6-9). No fue hasta 1994 que surgiría el término de e-democracia, emergió para dar nombre a una página web nombrada como: *Minnesota e-democracy*, la cual nació con el objetivo de informar sobre los candidatos de ese entonces y sus programas electorales (Colombo, 2006:32) – el que la expresión se popularizará y se fuera ampliando con el tiempo a otros usos, es posible en gran medida gracias al desarrollo y expansión de Internet⁸– (Hilbert, 2009). La primera literatura que se generó en torno al concepto (de finales del siglo pasado), estaba dominada en sus temáticas por reivindicaciones “dicotómicas”: por un lado, estaban aquellos simpatizantes de la *democracia directa* que veían en el voto electrónico una nueva forma de crear “areópagos” en línea (Becker, 1998; Budge, 1996; Toffler, 1981); por otro lado, estaban los simpatizantes de la *democracia representativa* que veían en las opciones de las TICs la posibilidad de fortalecer lo “representativo” mediante la creación de canales en línea que comunicasen a los ciudadanos con las autoridades gubernamentales (Norris, 2001; Ari-Veikko, 2003). Cada espectro de simpatizantes criticaba las propuestas del otro con respecto a la utilización de las TICs. Los que estaban a favor del voto electrónico, señalaban que la democracia representativa en su propuesta de ampliar la deliberación mediante canales online, en vez de propiciar buenas decisiones en materia política, dificultaba y demoraba el tomarlas. Esto, ya que al tener –los policy makers– que poner atención en lo que digan tantas personas acerca de alguna propuesta de ley, haría que las resoluciones tomarán

⁷ Para Becker la política democrática daba unos saltos cuánticos gracias a la irrupción de las TICs. En trabajos posteriores señalará, que estos avances cambiaron el paradigma de la gobernabilidad; dirá al respecto: *A variety of models, experiments and initiatives are emerging in response to the challenge of (re)invigorating democratic institutions and practice by utilising ICTs. These initiatives are variously grouped in the literature under the umbrella of ‘electronic democracy’, ‘teledemocracy’ and ‘cyberdemocracy’* (Becker 1998:343).

⁸ Los inicios de Internet nos remontan a los años 60`s. En plena guerra fría, el departamento de defensa de los Estados Unidos crea una “red” digital, con el objetivo de que en un posible caso de ataque soviético se pudiera tener acceso a la información militar desde cualquier punto del país. Esta red vio la luz en 1969 y se llamó ARPANET, desde esas fechas en adelante crecería de forma incesante. Con el paso del tiempo las funciones militares se desligarían de ARPANET yendo a parar a MILNET, una nueva red creada por EEUU. El desarrollo de las redes fue extraordinario, y en 1991, en el CERN, Tim Berners Lee –que dirigía junto a un grupo de físicos la búsqueda de un sistema de almacenamiento y recuperación de datos– une todas las redes existentes bajo el nombre de Internet, e innova al construir el primer servidor web, y al adherir en las websites el uso de hipervínculos (Castells, 2001). Hoy, a poco más de un cuarto de siglo de aquellos sucesos, los usuarios de Internet llegan a casi tres mil setecientos millones: la mitad de la población mundial (En: <http://www.internetworldstats.com/stats.htm> [consultado el: 08/02/2017]).

meses e incluso años para poder resolverse de forma “consensuada”; que decir entonces en situaciones que se deban tomar decisiones de forma rápida, como en los casos de emergencia. Es mejor en ese sentido –arguyen–, el voto electrónico directo, que simplifica la expresión de opiniones y por ende permite resolver temas de interés de forma más rápida (Hilbert, 2009). Por el contrario, los simpatizantes de la democracia representativa señalaban, que el voto electrónico directo hace que se pierda lo “político” de la democracia, ya que simplemente se centra en el criterio –no sapiente– de la irracionalidad pública (el voto se da sólo como un acto procedimental sin contenido, ya que hay ausencia de deliberación). Además agregan, que en vez de socializar el poder lo concentran, porque a pesar de que se pueda participar votando, esa votación estará supeditada a las opciones predefinidas de elección que dé la elite política, encargada de formular las preguntas. Por último, los contrarios al voto electrónico se preguntan: ¿Cómo se podría garantizar de una manera 100% segura que las elecciones no se adulteren informáticamente, beneficiando a algún grupo en particular? (Hilbert, 2009).

En general, la principal lección aprendida de estos debates y de la literatura temprana generada (desarrollada primordialmente en los países anglosajones), es que las propuestas de cada perspectiva de democracia (representativa y directa), si bien apuntaban hacia potenciales alternativas de participación en democracia mediadas por las TICs, en lo concreto, no se creó para esas fechas instituciones reales que promovieran algunas de estas alternativas propuestas. Hay que entender por cierto, que la mayoría de las TICs que se habían creado para la década de los 90's del siglo pasado, no se habían desarrollado con propósitos de mejorar la participación democrática, sino más bien, sus utilidades eran proyectadas principalmente hacia fines académicos y comerciales. Sin embargo, con el avance y progreso de las aplicaciones dispuestas en las TICs (software y hardware), cada vez se disponía más (sin proponerse), de tecnologías más adecuadas para fomentar la participación democrática (Hilbert, 2009).

Las primeras expresiones que se pueden señalar como e-democráticas implementadas por autoridades públicas, estaban dirigidas por una concepción top/down que se traducía en la entrega en línea de información por parte del gobierno hacia la ciudadanía (esto con el fin de demostrar transparencia). Este enfoque de la democracia electrónica como un proceso lineal, de sólo comunicar lo que se hace, correspondió sobre todo a la época en que los websites, estuvieron regidos bajo el formato de diseño Web 1.0⁹. Los cambios acumulativos en la forma de los diseños webs (producto de la utilización de mejores softwares), permitieron progresivamente, decantar en una forma web mucho más colaborativa y dinámica, donde las aplicaciones permitían a los usuarios interactuar y crear ellos mismos la información –con el tiempo, a esta perspectiva de Internet se le denominó como web 2.0¹⁰–. Gracias a la emergencia de esta arquitectura web durante el siglo XXI, las estrechas y dicotómicas consideraciones anteriores hacia la e-democracia,

⁹ La web 1.0 se refiere al estado inicial en que se disponían los sitios webs en la Internet. El diseño típico de un sitio Web 1.0 se caracteriza por contar con páginas estáticas en vez de dinámicas (webs donde no se pueden añadir comentarios); las cuales tienen poca disposición para actualizaciones.

¹⁰ La etiqueta web 2.0 se originó en una reunión entre los equipos de trabajo O'Reilly Media y MediaLive International en 2004, y desde esas fechas, viene siendo utilizada para designar a la nueva generación de servicios web. En general, comprenden a las websites que permiten compartir información, y en las cuales el usuario puede interactuar y colaborar con otras personas como creadores de contenido. Ejemplos de la Web 2.0 son: las comunidades web, los servicios web, las aplicaciones web, los servicios de red social (MySpace, YouTube, Facebook, Twitter, Wikipedia, etc), y un sinnúmero de blogs, etc. En síntesis: *Es la evolución de las aplicaciones estáticas a dinámicas donde la colaboración del usuario es necesaria* (Arroyo, 2014: 69-70).

by “democratic sectors” within the political processes of local communities, states/regions, nations and on the global stage.

The “democratic sectors” include the following democratic actors:

- Governments
- Elected officials
- Media (and major online Portals)
- Political parties and interest groups
- Civil society organizations
- International governmental organizations
- Citizens/voters (p.2)

Fernando Bermejo (2007):

Cuando hablamos de “democracia electrónica”, o de conceptos semejantes tales como “democracia digital”, “ciberdemocracia” o “democracia virtual”. Todos esos términos se refieren al reconocimiento de que las nuevas redes de telecomunicaciones, la microelectrónica y los ordenadores contribuyen al desempeño de funciones esenciales para los procesos democráticos, tales como proveer información, permitir la comunicación entre los distintos agentes políticos, articular el interés en torno a determinados asuntos, y participar en el proceso de toma de decisiones mediante la deliberación y el voto (p. 51-52).

Ann Macintosh (2004):

E-democracy is concerned with the use of information and communication technologies to engage citizens support the democratic decision-making processes and strengthen representative democracy. The principal ICT mechanism is the internet accessed through an increasing variety of channels, including PCs, both in the home and in public locations, mobile phones, and interactive digital TV. The democratic decision making processes can be divided into two main categories: one addressing the electoral process, including e-voting, and the other addressing citizen e-participation in democratic decision-making. (p.2)

Xavier Corval (2010) agregaría a estas definiciones una consideración importante; señala que hay que entender que la democracia electrónica: *No vincula en sí un proyecto democrático; no hay un esquema director global que lo proyecte como un modelo político real, más bien es un conjunto de dinámicas que se yuxtaponen al esquema de democracia existente en el país en que se desarrolla (p.9-10).*

De estas definiciones recientes aquí citadas, se vislumbra una idea común a todas las encarnaciones del concepto; lo característico en este sentido, es que en todas las significaciones se considera a las TICs como una herramienta que pueden usar los diferentes actores sociales y políticos para participar en democracia. Las dimensiones constitutivas del concepto en este sentido serían dos: TICs y Democracia. Considerando esto, entenderemos entonces a la e-democracia, como:

*El campo de dinámicas y prácticas, en donde se hace uso de las TICs (por parte de los actores políticos y sociales) como herramientas para la **participación en democracia**.*

Ya habiendo desarrollado el primer nivel de la conceptualización, nivel en el cual hemos señalado una definición mínima y común del concepto; nos disponemos ahora, empezar a desarrollar el segundo nivel conceptual; en este, siguiendo la metodología clásica de Goertz (2005), se trabaja sobre las dimensiones del fenómeno, cuyo número y valor pueden variar, pero sin afectar la pertenencia al nivel básico. Para el concepto de e-democracia ya establecimos como dos las dimensiones constitutivas (TICs y Democracia), de éstas retenemos una sola dimensión en la cual varía el concepto, consideramos que la plasticidad se da, en la diferencia de la forma de participación en democracia (institucional, extrainstitucional). Pero antes de desarrollar este nivel, y para también dar coherencia y claridad a la conceptualización, se nos hace necesario tener que definir el término de participación. En el siguiente apartado llevamos esta tarea a cabo.

1.3 Definiendo la participación ciudadana

El concepto de *participación ciudadana* puede entenderse de varias maneras, en nuestro caso nos interesa abordarlo desde la perspectiva de los “asuntos públicos”. Desde esta dimensión, la participación no puede pensarse si no se asocia a la “democracia” (es una condición intrínseca de la misma), esto, porque para que exista un régimen estatal democrático se requiere de la existencia de una comunidad de ciudadanos que “participe” y de legitimidad, en tanto son los ciudadanos la fuente de la autoridad que el Estado y el gobierno pueden invocar.

En el sentido “amplio” del concepto, podemos considerar que la participación opera en dos niveles: por un lado, está el sentir de “ser parte” de algo (organismo, empresa, colectivo social, etc.); y por otro lado, la noción de “tomar parte” (intervenir, ya sea de manera individual o en grupo, promoviendo intereses propios y expectativas). Por tanto, *un ciudadano o ciudadana “es” quien posee ciertos derechos reconocidos y tiene un sentido de pertenencia a una comunidad, como también quien “toma parte” en el devenir de esa comunidad política. Es decir, el componente activo de la participación (ciudadana) es integral a la condición de ciudadanía, e incluso puede decirse que es esencial* (Ferrero, 2008: 32-49).

En síntesis, se puede decir, que el ciudadano no es un mero titular de derechos conferidos y resguardados por el Estado, *es un sujeto que tiene la potestad de participar en los asuntos públicos, de la comunidad, y contribuir a satisfacer determinados objetivos comunes. Desde esta perspectiva, los derechos civiles, por una parte, y los derechos sociales, económicos y culturales, por otra, pueden ser vistos como las condiciones que favorecen el ejercicio efectivo pleno de los derechos inherentes a la condición política de ciudadano* (Ferrero y Hoehn, 2014: 2).

La diversidad de sentidos de la idea de “participar”, exige aterrizar una definición más específica (esto con el objetivo de encuadrar los diferentes fenómenos participativos que propicia la e-democracia en categorías de análisis más claras). En términos puntuales, la participación ciudadana necesariamente se relaciona con “acciones” que se realizan en la temática política. María Eberhardt (2007) sintetiza muy bien esta idea de la participación, al señalarla como: *toda acción individual o colectiva que pretende provocar/producir -de forma directa o indirecta- algún tipo de resultado político en los distintos niveles del sistema político* (p.45). Esta significación es similar a la que ofrece el Ministerio de la secretaria general de la presidencia chilena, que señala que

participación ciudadana es: *el involucramiento activo de los ciudadanos y las ciudadanas en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas*¹¹. Por lo tanto, la participación ciudadana remite al plano de la “participación política”. Participación que en democracia se ha circunscrito casi exclusivamente al ejercicio del voto y la militancia en partidos políticos (sólo en ocasiones se da la instancia de intervenir de forma activa como candidato, ser elegido como representante popular o ejercer un cargo de autoridad pública). Sin embargo, tal como lo señalan Ferrero y Hoehn (2014): *El auge del fenómeno de la “participación ciudadana” de las últimas décadas implica ir más allá de la “participación electoral” en los períodos regulares de elecciones, e incluso de la adscripción a organizaciones partidarias* (p.3). Esta participación política “extrainstitucional”, hace referencia a la acción de los ciudadanos comunes y corrientes, los cuales no son parte de las elites políticas, y que por lo general, actúan de forma individual o como parte de agrupaciones de la sociedad civil. Éstos desean tener acceso a la agenda e incidir en las decisiones sobre los asuntos públicos de forma independiente (sin ser parte de partidos políticos ni ser funcionario de instituciones públicas). En esta perspectiva, *la participación surge como un instrumento que permite a la ciudadanía intentar hacer que el sistema político –más allá de los periodos electorales– tenga en cuenta su voluntad, sea receptivo a sus opiniones, perspectivas y prioridades* (Eberhardt, 2007:43).

1.3.1 Formas de participación ciudadana

La participación en los procesos decisorios puede darse desde reivindicaciones “bottom up” (desde la propia ciudadanía), o ser producto de iniciativas “top down” (desde las autoridades gubernamentales). Ferrero y Hoehn (2014) señalan que en el primer caso, *cuando el impulso proviene de los propios actores sociales, se puede hablar de “acción ciudadana” que empuja el proceso de participación*; y en el segundo caso, cuando el proceso participativo es iniciado “desde arriba” y controlado por las autoridades del Estado (que quieren obtener apoyo a sus propuestas y decisiones, o mejorar sus programas y proyectos), *se debe hablar de “implicación ciudadana”* (p.4)

También se podría señalar una diferencia en la forma de participación política: por un lado, está la participación política “institucional”; esta se da producto de iniciativas desde las autoridades gubernamentales formales, que buscan *implicar* a la ciudadanía en los procesos decisorios. El mecanismo más característico de esta forma es la participación electoral (elegir representantes para que estos tomen decisiones por la ciudadanía); aunque también cabe decir, que se han propiciado otras formas de participación desde el plano formal, como el informar a la ciudadanía, crear mecanismos de consulta y deliberación, y hasta darle a las personas la posibilidad de participación de forma directa (plebiscitos, referéndums). Los mecanismos de la participación *institucional* están previstos en el marco normativo-legal de cada país. Por otro lado, encontramos la participación política “extrainstitucional”; ésta se da, desde reivindicaciones de la propia ciudadanía, y se refiere *a toda actividad dirigida a influir en decisiones políticas por mecanismos informales, es decir, acciones tales como las manifestaciones, huelgas, campañas de boicot y presiones sociales de todo tipo. Este tipo de participación no requiere de mecanismos institucionales de participación y, en*

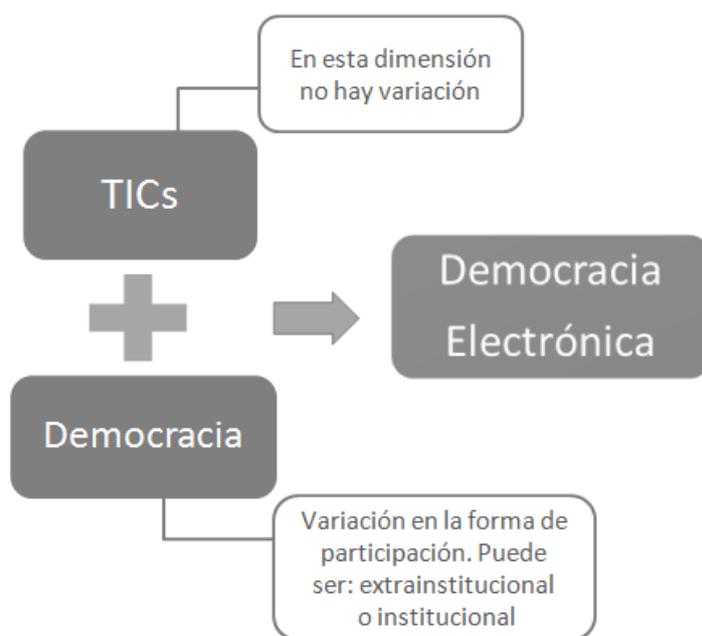
¹¹ En: <http://participacionciudadana.minsegpres.gob.cl/que-es-participacion-ciudadana> [Consultado el: 10/02/2017]

algunas ocasiones, hace oposición a la legalidad constitucional establecida. (Ídem, p.14)

Ya habiendo examinado lo que se entiende por participación ciudadana, podemos entonces disponer de la significación revisada, para finalmente concluir esta primera parte de la conceptualización. Señalamos por tanto, que la e-democracia es un concepto constituido en base a la relación de dos dimensiones: TICs y Democracia; de las cuales se observa una sola dimensión en la cual varía el concepto, que es en la forma de participación en democracia. Las formas participativas en cuestión serán principalmente dos: extrainstitucional e institucional.

La Figura 1 que se ilustra a continuación, sintetiza lo propuesto como definición mínima del concepto de e-democracia.

Figura 1. Atributos constitutivos del concepto



Elaboración propia

2. Expresiones participativas de la e-democracia

Ya habiendo definido a la *participación*, podemos entonces continuar con el trabajo de conceptualización. Habíamos dicho anteriormente, que el concepto e-democracia se constituye en base a dos dimensiones: TICs/democracia; dijimos también que el concepto sólo varía en una de sus dimensiones: la diferencia en la forma de participación en *democracia*. Establecimos que frente a esta situación existen dos formas de participación: extrainstitucional e institucional. Ahora nos dispondremos a encuadrar los distintos fenómenos políticos que se dan por la relación TICs/democracia. El criterio de selección se establece supeditado al tipo de forma de participación. A este respecto, identificamos para la forma de participación *extrainstitucional*, expresiones como las movilizaciones, las protestas, las huelgas, etc. Estos fenómenos se caracterizan por disponer del uso “online” de las TICs e Internet para llevar a cabo acciones

“offline”, de carácter no formal. Para la forma de participación *institucional*, se encuadrarían todos aquellos fenómenos en los que se usan las TICs (por parte de las autoridades gubernamentales) para *implicar* a la ciudadanía en la toma de decisiones. La OCDE (2003) y la UNPAN (2005), han desarrollado un concepto para definir estas prácticas, lo han denominado como *e-participación*¹².

Sin embargo, además de estas expresiones de participación mediadas por las TICs se han observado también otras que no necesariamente tendrían que ser contenidas en algunas de estas dos formas mostradas. Hay que tener en cuenta, que las instituciones democráticas representativas nunca fueron concebidas para la era digital, por lo que muchos de los fenómenos participativos que propician las TICs, no se contienen de forma estricta bajo las dos formas clásicas de participación en democracia reseñadas. Por ejemplo, hay interacciones (digitales) que establecen los policy makers con la ciudadanía (mediante las redes sociales primordialmente), que podrían considerarse tanto formales como informales. El caso de las e-campañas, son una buena muestra de aquello; por un lado, se puede considerar que éstas son formales, ya que el político o candidato dispone de las redes sociales para establecer comunicaciones con el ciudadano con el propósito de visualizarse para una campaña electoral (la posibilidad de promocionarse en una elección es un acto permitido por Ley); aunque también podría considerarse informal, en el sentido que los periodos de campañas tienen un límite de tiempo, y uno podría pensar que el uso de las redes sociales fuera de estos plazos, con el objetivo de visualizarse (para seguir manteniéndose vigente como posible carta en unas próximas elecciones), es también una forma de campaña "implícita". Otro ejemplo de fenómeno “ambiguo” para ser encuadrado en la forma “institucional” o “extrainstitucional”, se da en las dinámicas que nosotros hemos denominado como “vocería online”; en ésta, las redes sociales son ocupadas por los políticos y los partidos como plataformas “oficiales”, para transmitir declaraciones e informaciones relevantes (el suministrar información pública a través de páginas webs, es reglamentado para el caso de Chile por la Ley 20.285 titulada: *Sobre acceso a la información pública*), en este caso podríamos considerar, que este tipo de expresiones se corresponde más al polo “institucional”, sin embargo, también podría considerarse que un mensaje en Twitter no es algo plenamente oficial sino más bien informal, y que el político en cuestión podría desdecirse de la información entregada sin tener que rendir alguna cuenta por aquello. Otro ejemplo que rescatamos (de fenómeno que oscila entre lo formal y lo informal), es el que se da cuando se dispone de las redes sociales como una herramienta para ejercer *accountability social*, con ellas se puede denunciar y viralizar las malas prácticas de algún político; esto puede verse como algo informal, pero eventualmente la denuncia también puede ser considerada formalmente (se puede llevar al político en cuestión a una comisión investigativa, o inclusive pedir su destitución). Un último ejemplo que queremos mencionar de fenómeno sin clara determinación, se da cuando se dispone de las redes sociales en la deliberación online; en este sentido, los policy makers pueden usar las mismas para: debatir con la ciudadanía, recoger sugerencias y estar al tanto de las problemáticas sociales, lo que en definitiva, refuerza la representatividad (algo que se le exige al político formalmente en una democracia representativa), por lo que se puede considerar este tipo de dinámicas como formales, aunque también esto puede tomarse como una práctica informal, ya que como no se le pide al *policy maker*, que considere las sugerencias de forma vinculante, puede que éste sólo lo haga de forma instrumental, en otras palabras, lo hace para hacer sentir a la población votante que los

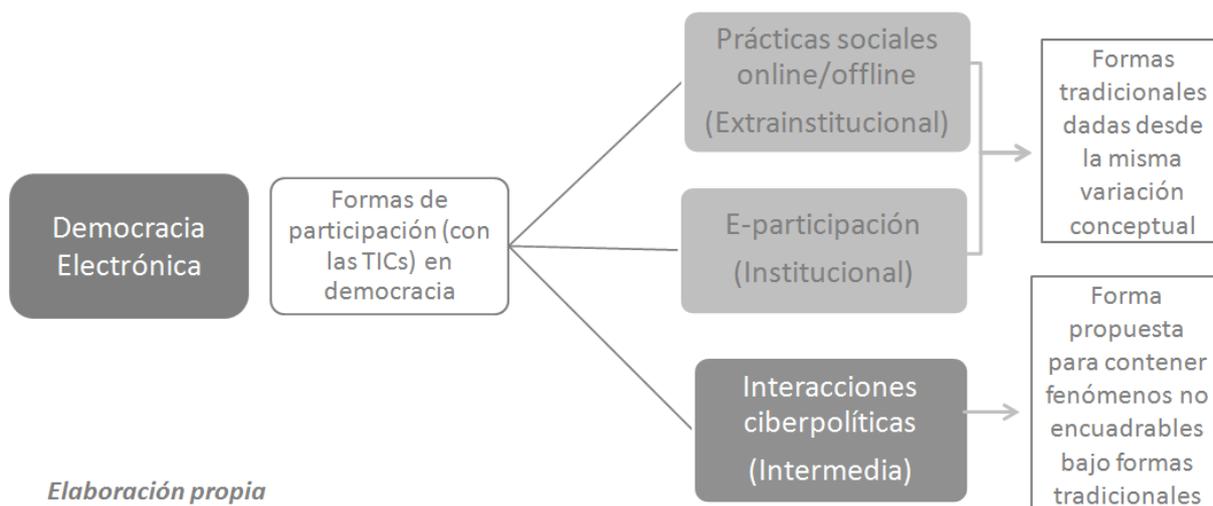
¹² De hecho, tanto la OCDE como la UNPAN han elaborado índices comparativos de niveles de implicación e involucramiento de la ciudadanía (aspectos vistos en el capítulo 3 de este trabajo)

está considerando cuando en realidad no lo está haciendo. En síntesis, los fenómenos “interactivos” que hemos enunciado, son dificultosos de encuadrarlos estrictamente en alguna de las dos formas de participación tradicionales, en este sentido, proponemos contenerlos bajo otra forma, que señalamos como “Intermedia” (así con esto también rescatamos a dichos fenómenos en el análisis), ya que como bien lo hemos dicho, los mismos, pueden considerarse tanto como expresiones formales como informales (oscilan entre los dos polos).

En resumen, establecemos que los fenómenos participativos observados (en los que median las TICs), pueden ser agrupados en tres formas participativas generales: Extrainstitucionales, Institucionales e intermedias. Pensamos que estas tres clasificaciones debieran ser etiquetadas de otra forma para que así puedan también establecerse las diferencias entre las formas de participación democráticas tradicionales, con las formas de participación en donde median las TICs. En este sentido, a las expresiones *Extrainstitucionales* las denominaremos como “Prácticas sociales online/offline”, a las *Institucionales* como “E-participación” y a las *Intermedias*, como “Interacciones ciberpolíticas”.

La Figura 2, sintetiza las formas participativas conceptualizadas para el término de e-democracia.

Figura 2. E-democracia: Formas de participación



Hasta el momento hemos presentado una definición mínima de lo que es la e-democracia; también nos hemos referido a las formas de participación (con las TICs) en democracia; procederemos ahora, a señalar con más detalle, qué tipo de dinámicas y fenómenos condensa cada una de estas formas.

2.1 Formas participativas que proyecta la e-democracia

2.1.1 Prácticas sociales online/offline (extrainstitucionales)

La información es poder, pero ese poder puede residir ahora en los que tienen tecnología para producir información, particularmente si no están preocupados por el coste de usar su información (Braun & Macdonald, 1984:283).

En el pasado, las primeras civilizaciones humanas vivían en el contexto de una sociedad agraria, la riqueza dependía fundamentalmente de la explotación de la tierra. Luego se dio paso a una sociedad industrial donde el desarrollo iba de la mano de la fabricación en serie y la mecanización de la producción. Ya para la década de los 70's del siglo pasado y gracias al refinamiento (miniaturización y portabilidad) y masificación de las TICs, se empezarán a complementar a las sociedades anteriores, una que emerge con características propias, la llamada: "sociedad de la información" (Masuda, 1984). En ésta, la instantaneidad, la generación, el procesamiento, el almacenamiento y la transmisión de la información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder. Los medios telemáticos y el crecimiento de las redes en las cuales la "información" fluye (como es la Internet), se convierten en piedra angular en las interacciones entre empresas, Estados y personas (Castells, 2001; Bell, 2001). La masiva irrupción de las TICs, alentará nuevos procesos sociales, los cuales afectarán las conciencias y las formas de relacionarse. Las TICs, proveen, por ejemplo, a un niño de una aldea, que históricamente había estado sometido a muy lentos cambios conductuales ya que construía su modelo de realidad con imágenes recibidas de un diminuto puñado de fuentes, de mayores alternativas de información, lo que en consecuencia, abrirá el *campo de expectativas* para el muchacho, que ahora (al ser consciente de otras realidades), dispone de más oportunidades de elección en la vida. Así también le ha pasado a la población que ha vivido bajo la sombra de la "ola digital", sus expectativas y aspiraciones se volverán más complejas, esto porque están expuestos a un sinnúmero de recursos informativos que los hacen ver el mundo desde otro prisma ¿Cómo tu realidad no va a ser trastocada?: cuando tienes la posibilidad de disponer de millones de libros digitales gracias a internet; cuando puedes comunicarte de forma inmediata con personas de naciones distintas a la tuya e intercambiar experiencias (eso a pesar de estar separados por kilómetros); cuando puedes enterarte de los progresos sociales de diferentes países en el mundo, etc. Sin duda con todos estos incentivos tu realidad se construirá de manera muy diferente.

La ventana al mundo que ofrecen los aparatos digitales e Internet, amplían el espectro de experiencias y por lo tanto también promueven nuevas aspiraciones y demandas. Del mismo modo que las TICs propician nuevas expectativas, también se disponen como nuevas herramientas de lucha para alcanzar estos anhelos. Por lo que propician un doble proceso, por un lado articulan pretensiones, y por otro lado, ayudan en el objetivo de lograr esas pretensiones. Las nuevas tecnologías digitales, refuerzan las formas no convencionales de participación (manifestaciones, huelgas, etc.). esto porque disponen de aplicaciones de comunicación, que permiten de una manera más eficaz: mediatizar demandas, levantar denuncias y coordinar esfuerzos de forma masiva. El aporte económico (no se necesita tanta logística para levantar una protesta) como táctico (acorta los procesos de coordinación), que entregan las TICs a la ciudadanía, hacen que

éstas se conviertan en espadas de lucha más efectivas para influir desde la calle (bottom-up) en lo agencial.

En resumen, esta forma participativa de la e-democracia, apunta a que las TICs facilitan una “infraestructura tecnológica” a la ciudadanía, la cual es usada por la misma para desarrollar prácticas sociales “no convencionales” (esto al carecer la ciudadanía de canales formales para proyectar las demandas, o sentir que los que hay no los considera). Estas prácticas se disponen y articulan de forma “online”, y eventualmente tienen repercusiones de forma “offline”.

2.1.2 E-participación

a. E-gobierno

Las diversas funciones ofrecidas por las TICs (control, generación y distribución de la información), ayudaron a mejorar las acciones de gestión y administración de los Estados, lo que provocó que en los años ochenta y noventa (en los países desarrollados primordialmente), una “reingeniería” y “reinención” general de las operaciones gubernamentales; aparecían así: los “e-gobiernos”. El Banco Mundial (2015) define así a este término: *E-Government refers to the use by government agencies of information technologies (such as Wide Area Networks, the Internet, and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizens, businesses, and other arms of government. These technologies can serve a variety of different ends: better delivery of government services to citizens, improved interactions with business and industry, citizen empowerment through access to information, or more efficient government management. The resulting benefits can be less corruption, increased transparency, greater convenience, revenue growth, and/or cost reductions.* Palvia y Sharma (2007) en tanto, señalan algo similar, nos dicen que: *E-government refers to the delivery of national or local government information and services via the Internet or other digital means to citizens or businesses or other governmental agencies. E-government is a one-stop Internet gateway to major government services. E-government facilitates provision of relevant government information in electronic form to the citizens in a timely manner; better service delivery to citizens; empowerment of the people through access to information without the bureaucracy; improved productivity and cost savings in doing business with suppliers and customers of government; and participation in public policy decision-making* (p.1-2). En síntesis, un e-gobierno (en base a estas definiciones amplias), es aquel que hace uso de las tecnologías de la información en función de facilitar las operaciones del gobierno (administración y gestión de los procesos internos), la administración y distribución de la información y la entrega de servicios del mismo (dispone de productos y servicios para la ciudadanía, las propias organizaciones del gobierno y la industria¹³).

b. E-Gobierno y E-participación

¹³ También podría señalarse que un e-gobierno hace uso de las TICs para facilitar las interacciones con otros gobiernos, con el cual se puede compartir información y conocimiento de determinadas políticas públicas, transacciones por negocios, coordinación estratégica, etc.

In the past two decades, through e-government and e-democracy, IT has transformed modern governance (Lee et al., 2011:444).

La literatura temprana sobre el uso de las TICs en el gobierno, refiere a que éstas, fueron usadas principalmente en el desarrollo de la administración electrónica. La e-administración se centraba en aplicaciones de negocios y desarrollo de sitios webs, para jurisdicciones y la realización de diferentes transacciones. Con el tiempo, los gobiernos fueron disponiendo de otras funciones electrónicas; es así, que desde este siglo, las regencias de cada país (primero en las naciones más desarrolladas y luego en las demás) han paulatinamente proveído de herramientas de e-participación a la comunidad; convirtiéndose este aspecto hoy en día, en una parte cada vez más importante de los asuntos del e-gobierno (aunque inicialmente no era así). Ante este tránsito, cabe preguntarse entonces: ¿Qué es la e-participación?, y, ¿cómo surge ésta?

En función de responder lo planteado, será necesario que realicemos un recorrido por la bibliografía que habla acerca de los “modelos de participación”, ya que desde esta literatura es donde se origina y desarrolla el concepto de e-participación.

b.1 Modelos de participación: Desde las miradas tradicionales hasta las que consideran a las TICs como medios para la participación.

Sobre la *participación política* se han dado diversas perspectivas que intentan dimensionar los grados e intensidad de la participación. Entre los primeros modelos se rescata la famosa *escalera de la participación* propuesta por Sherry Arnstein (1969). La americana señala que hay diferentes instrumentos y mecanismos para identificar los grados de “intensidad participativa”; distingue ocho peldaños o niveles de acuerdo al alcance del poder ciudadano para determinar el producto o decisión final, estos serían: (1) manipulación, (2) terapia, (3) información, (4) consulta, (5) apaciguamiento, (6) colaboración, (7) poder delegado y (8) control ciudadano. En general, la autora señala, que los peldaños 1 y 2 constituyen tipos de “no-participación” disfrazadas como formas participativas, los peldaños 3, 4 y 5 constituyen formas de “participación simbólica”, y sólo habría efectiva y genuina participación en los tres peldaños superiores

Otro de los modelos de participación –y de publicación más reciente al postulado por Arnstein–, es el que nos ofrece la OCDE (2001). La organización desarrolló un manual-guía que orienta y sugiere a los Estados, diferentes formas en que ellos pueden “implicar” a los ciudadanos en el desarrollo de las políticas públicas. El manual distingue tres grandes tipos de acciones “participativas”, las cuales ilustramos en la Tabla 1.

TABLA 1. MODELO DE PARTICIPACIÓN DE LA OCDE (2001)

Niveles	<i>Government disseminates information on policy-making on its own initiative – or citizens access information upon their demand. In both cases, information flows essentially in one direction, from the government to citizens in a one-way relationship. Examples are access to public records, official gazettes, and government web sites (OCDE, 2001:15).</i>
Información	
Consulta	<i>Government asks for and receives citizens' feedback on policymaking. In order to receive feedback, government defines whose views are sought on what issue during policy-making. Receiving citizens' feedback also requires government to provide information to citizens beforehand. Consultation thus creates a limited two-way relationship between government and citizens. Examples are comments on draft legislation, and public opinion surveys (p.15-16).</i>
Participación activa (cogobierno)	<i>Citizens actively engage in decision-making and policy-making. Active participation means that citizens themselves take a role in the exchange on policy-making, for instance by proposing policy-options. At the same time, the responsibility for policy formulation and final decision rests with the government. Engaging citizens in policy-making is an advanced two-way relation between government and citizens based on the principle of partnership. Examples are open working groups, laymen's panels and dialogue Processes (p.16).</i>

Elaboración propia en base a datos de OECD (2001).

El modelo que ofrece la OCDE en muchos casos es paradigmático, esto porque a diferencia de los modelos de participación anteriores, el que dispone la organización, es el primero que considera a Internet como un medio de participación. Sin embargo, los alcances en la inclusión eran limitados (algo que puede ser considerado lógico, recordando que a esas fechas sólo existía la web 1.0), y solamente se refiere a las instancias participativas que propicia Internet en el plano de la información (websites del gobierno que informan). No obstante, la OCDE no mantendría este modelo estático, y lo iría readecuando, esto, en la medida que la incidencia y el potencial de Internet se hacían más evidentes para la participación. En función de internalizar en el modelo las nuevas funcionalidades de las TICs, la OCDE dispondrá para su reporte del 2003, de una nueva criteriología con respecto a los tipos de mecanismos que median en la participación (se consideran con mayor énfasis los medios digitales¹⁴). La OCDE en este nuevo reporte, considerará en todos los niveles de participación la incidencia de las TICs. Es así que para el *nivel de información*, se analizan las herramientas de *e-engagement* que disponen los gobiernos de forma electrónica (generalmente websites); en el *nivel de consulta*, se desarrolla el termino *e-consulting*, que refiere a consultas que se dan a través de foros de discusión online (la OCDE sugiere a los gobiernos desarrollar una *deliberación online*, que refuerce la *offline*, para así fortalecer las democracias representativas). Por último, la entidad señala, que existen en el tercer nivel (denominado como “participación activa”), instancias de involucramiento que se dan a través de la *e-participación*, se señalan dos formas de ser activos en esta dimensión: mediante los *e-petitorios* y los *e-referendos*. La OCDE agrega, que pocos países han generado de forma plena las formas de e-implicación ciudadanas, y que para esas fechas (2003), sólo el Parlamento Europeo en el Reino Unido, estaba abordando la participación electrónica a través de: *The electronic petitioning system used by citizens to submit petitions to the Scottish Parliament* (OECD, 2003:56). En general la OCDE

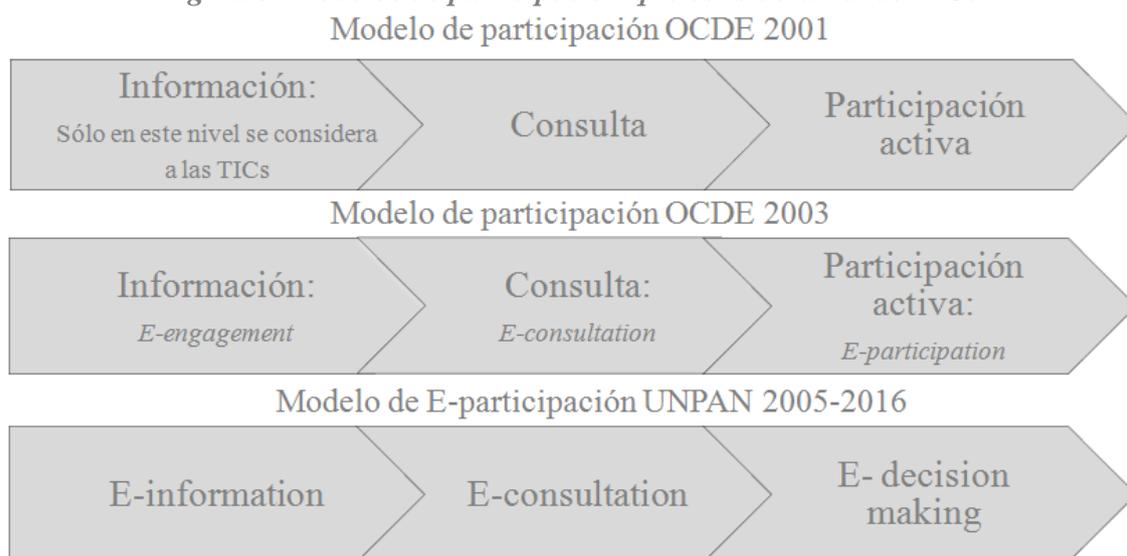
¹⁴ De hecho la OCDE (2003) declara (de forma explícita) como objetivo principal del nuevo informe, el: “consider how new ITCs can be used to reinforce representative democracy” (p.24).

fue el primer organismo que pensaría de forma seria la participación mediada por elementos electrónicos. Posteriormente (2005), la red de administración pública de las Naciones Unidas (UNPAN), tomaría la base del modelo de participación de la OCDE y readecuaría sus categorías generales, ofreciendo (sería el primero) una medición a esos grados de participación, así nacería el *Índice de e-participación* (EPI). Éste se daría como un índice complementario al *Índice de desarrollo del gobierno electrónico* (EGDI). En el EPI, el concepto de e-participación ya no es visto como un nivel de la participación (OECD, 2003), sino que es considerado como el modelo mismo. La ONU ofrecerá una definición general del concepto y dirá acerca del mismo que: *E-participation can be defined as the process of engaging citizens through ICTs in policy, decision-making, and service design and delivery in order to make it participatory, inclusive, and deliberative* (UNPAN, 2014:49).

La medición a la e-participación de los países que dispondrá la UNPAN, se realiza en torno a tres niveles que se evalúan de forma independiente, estos son: e-Information, e-Consultation y e-Decision Making (cada uno de los niveles corresponderá a un subíndice de la medición). Lo innovador del modelo-encuesta de la UNPAN, es que, a diferencia que el de la OCDE (2001, 2003) –que habla de ciudadanos como “socios” del gobierno, resignando cualquier consideración respecto a transferir o compartir el poder de decisión con los ciudadanos–, sí considera en lo participativo, el compartir las decisiones de las políticas públicas, y no solamente vincular a la ciudadanía de una forma pasiva¹⁵.

En resumen, podríamos sintetizar en la Figura 3, los modelos de participación que han considerado a las TICs como herramientas de involucramiento democrático.

Figura 3. Modelos de participación que consideran a las TICs

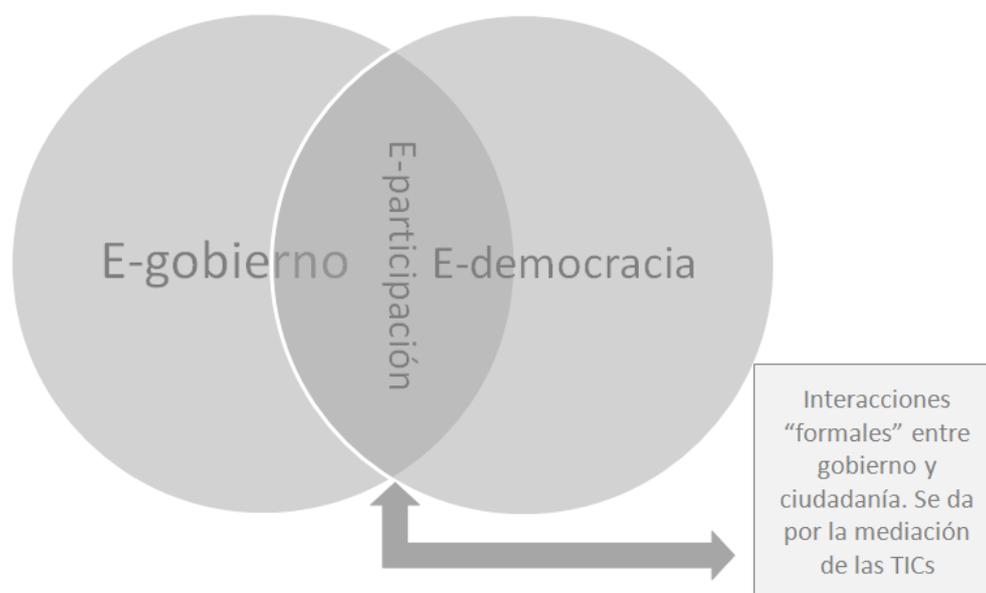


Elaboración propia en base a: OCDE, 2001, 2003; UNPAN, 2005-2016.

En el caso de la E-participación, se puede resumir, que esta se da y existe como resultado de la convergencia entre e-gobierno y e-democracia. Tal como se aprecia en la Figura 4.

¹⁵ Con respecto a las mediciones de la encuesta y detalles para el caso de Chile, véase capítulo 3.

Figura 4. E-participación como convergencia entre e-gobierno y e-democracia



Elaboración propia, en base a: OCDE, 2003; UNPAN, 2016; Lee et al., 2012.

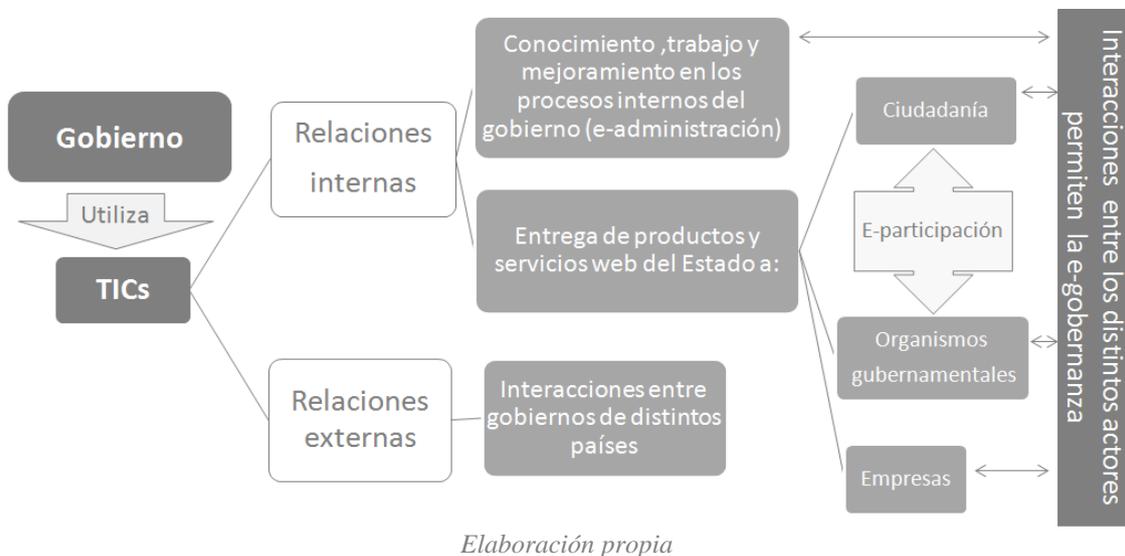
Por último, es preciso también hacer unas aclaraciones conceptuales –esto para entender los alcances de los conceptos que se utilizan y así evitar confusiones–. Por un lado, como dijimos anteriormente, el gobierno electrónico consiente y fomenta diferentes tipos de interacciones entre los actores. Permite, por ejemplo: (1) la interacción entre los funcionarios públicos del gobierno y la sociedad civil; (2) la interacción entre los propios funcionarios públicos, técnicos y especialistas dentro del mismo gobierno; (3) la interacción entre el gobierno y las empresas (que en muchas ocasiones se articulan a través de grupos de interés); (4) la interacción entre el gobierno (funcionarios públicos, policy makers) y la ciudadanía. Decimos esto, y hacemos esta diferenciación, ya que un e-gobierno es mucho más amplio que la dimensión participativa de lo democrático. En el marco de un e-gobierno los individuos pueden tomar muchos roles de interacción. Pueden ser por ejemplo: un trabajador público, un empresario, un ciudadano, o incluso puede tener todos los roles; pero lo importante es que para cada rol la interacción tendrá perspectivas distintas y transará cosas diferentes. Por eso, el concepto de e-gobierno siempre debe pensarse como algo más amplio; de hecho, puede haber un e-gobierno sin que necesariamente exista democracia o e-participación, pero no puede haber e-participación sin un e-gobierno. Los procesos que favorece un e-gobierno (transacciones, administración, gestión, regulación, etc.), ayudan a mejorar las relaciones del gobierno con los diferentes actores (sociedad civil, empresas), esto según Chadwick (2003), favorece a la e-gobernanza, ya que permite regular y ordenar, tanto el aspecto político, como el social y económico¹⁶. En general, se puede decir, que las

¹⁶ Si bien un gobierno que presta diferentes herramientas para regular la vida y mantener el orden, tiene más posibilidades de mantenerse estable que uno que no, esto no quiere decir que esa condición sea eterna, ya que si un gobierno no propicia reglas del juego que permitan la consolidación ordenada de los consensos, y tampoco genera mecanismos para recoger demandas y corregir denuncias; tal como lo dice Easton (1992), se pueden generar “tensiones” que puedan afectar la estabilidad, provocando por tanto, una crisis de gobernabilidad. Por lo que las e-herramientas de participación que ofrezca un e-gobierno, pueden ser elementos que permitan distender las tensiones, y mantener la estabilidad.

expresiones e-democráticas promueven una e-gobernanza más inclusiva, que presiona por un rol mayor de la ciudadanía en lo agencial –esto puede ser más difícil o fácil, dependiendo de la infraestructura técnica y las instituciones que el gobierno disponga para potenciar aquello–.

La Figura 5 presentada a continuación, sintetiza lo señalado en este subcapítulo.

Figura 5. Esquema resumen: relaciones e-gobierno



2.1.3 Interacciones ciberpolíticas

Las TICs no sólo proveyeron a la ciudadanía de espacios para la participación política desde el binarismo institucional/extraintitucional, a medio camino entre los dos polos propusimos que existía una clasificación “intermedia” de participación. La forma “intermedia” de participación, hace referencia a aquellos fenómenos que podrían considerarse tanto formales como informales. Las dinámicas características a este conjunto, serán principalmente aquellas en donde se disponen de las redes sociales (Twitter, Facebook, etc.), para la interacción (unidireccional, bidireccional o multidireccional) entre autoridades gubernamentales y ciudadanía. A este conjunto de expresiones lo hemos denominado como “interacciones ciberpolíticas”. Este tipo de interacciones se pueden dar en dos sentidos generales: con el propósito de visualizarse para una campaña electoral (en esta perspectiva hay menos interacción y lo que se pretende es persuadir al votante para captar su voto); o también puede ser en forma más deliberativa, esto se da fundamentalmente por medio de las redes sociales, donde el diálogo entre policy makers y ciudadanos se incrementa, y se comunican las subjetividades y voluntades políticas entre los mismos¹⁷.

Concerniente a las e-campañas, decir que: desde el comienzo de la World Wide Web (1991) que los partidos y los líderes políticos (sobre todo de los países más avanzados),

¹⁷ De igual manera, cabe hacer notar, que las redes sociales se han transformado también en herramientas de confrontación directa. La ciudadanía denuncia y exige que sus autoridades rindan cuentas (esto en caso de que éstas estén implicadas en actos de corrupción, o que se considere que las mismas tengan un mal desempeño político).

reconocerían la utilidad de la Internet como potencial herramienta para la promoción electoral. En 1992, por ejemplo, el equipo electoral de Bill Clinton fue el primero en subir un sitio web con intenciones electorales, en esta página se colgó algún material de campaña, como discursos y anuncios radiofónicos –esta primera experiencia es considerada como la génesis de las campañas online– (Dader, 2009:45; Owen & Davis, 2008:95). En esta línea, el 13 de Enero de 1994, el vicepresidente de Estados Unidos Al Gore, mantuvo una conversación en red con varios ciudadanos, convirtiéndose así en el primer político que se conozca, que haya efectuado esta modalidad “virtual” de contacto (Dader, 2009). En las elecciones al congreso estadounidense de 1994, varios candidatos subieron sus websites de promoción, coincidiendo temporalmente con el lanzamiento de los sitios webs inaugurales de algunos partidos políticos británicos (Dader, 2009:45). Sin embargo, a pesar de la temprana utilización por parte de los políticos de las aplicaciones que ofrecía internet para captar votos, los sitios de los partidos y candidatos de los años 90’s no pasaban de ser más que unos folletos electrónicos de contenido estático (con una concepción muy pasiva de los posibles visitantes). Los grupos políticos de ese entonces, sólo entendían su presencia en Internet como una forma de proyectar una “imagen sofisticada y moderna”, con el fin de captar votos para la elección respectiva. No estaban para nada interesados en explorar nuevas posibilidades expresivas y de diálogo entre ellos y la ciudadanía (Dader, 2009). Sin embargo, mucho de esto también tenía que ver, con que para esas fechas primaba una arquitectura de web 1.0 en la Internet, por lo que las posibilidades de interacción eran muy estrechas y prácticamente unidireccionales. Las limitadas funcionalidades de la web para ese entonces, no mermarían el interés de los partidos hacia Internet como medio de promoción, de hecho, en muy poco tiempo las organizaciones políticas se lanzarían por todo el planeta probando la nueva herramienta de promoción, y como consignará Pippa Norris (2000), a mediados del año 2000, unos 1.250 partidos políticos dispersos por todo tipo de países dispondrán de su website. De ahí en adelante (inicios del siglo XXI), hubo una utilización más decidida de las plataformas webs en las campañas electorales; éstas ayudaban en la recopilación de fondos, en el marketing político, y en un menor pero ascendente nivel, para recoger consultas ciudadanas: como en el caso de Howard Dean, que en las primarias del partido demócrata de los años 2003-2004, utilizó las websites, fundamentalmente para contactar de manera directa con los internautas a través de un diario de campaña llamado “weblog” (Dader, 2009). El clímax de este tipo de procesos de ciber-promoción electoral llegaría con lo vivido en la elección de 2008 de Barack Obama. Éste, gracias a estrategias de marketing ciberpolítico, pudo ascender rápidamente en las encuestas. El “caso Obama” es paradigmático en muchos sentidos, porque muestra una campaña hecha sobre la base de una web 2.0 (diferente a la de los 90’s que eran bajo una estructura de internet de Web 1.0), la que permitía que la promoción se hiciese bajo formas más sofisticadas y persuasivas. El ejemplo del presidente norteamericano, denota una nueva era en las dinámicas de interacción virtuales entre ciudadanos y políticos, así sintetiza Dader (2009) este nuevo estado del asunto: *Los mensajes y comunicaciones de los enclaves digitales de los partidos y candidatos se propagan y complementan hoy en día con la difusión y retroalimentación en otros canales digitales, combinados a su vez con los medios periodísticos y audiovisuales clásicos. En cada nuevo proceso electoral crece y se amplía el repertorio de las herramientas e iniciativas ciberpolíticas: plataformas de vídeos en las que los partidos cuelgan sus spots electorales y sus simpatizantes todo tipo de grabaciones, la blogosfera más o menos espontánea surgida en torno a los candidatos o contra ellos, los debates videotelevisados específicamente para la Red o en combinación con televisiones tradicionales, el marketing viral a través de distribución por correos*

electrónicos, los servicios de SMS, RSS y otras formas de diseminación de mensajes para teléfonos celulares, Ipods, blackberrys, etc. (p.47). A esto se suman las funciones que prestan: las redes sociales (Twitter, fan page de Facebook, Blogs de opinión, etc.) o algún sitio web, en los cuales la ciudadanía tiene la posibilidad de interactuar con los policy makers e incluso interpelarlos por algún tipo de decisión tomada (Ídem.).

Pero no solamente Internet ha servido a los actores políticos para su promoción electoral, sino también, han ayudado para establecer nuevas formas de interacción, las cuales no se restringen a un ámbito vertical y unidireccional de la comunicación (característica general de la comunicación política del siglo XX), sino que amplían los usos permitiendo el diálogo y la deliberación. En este contexto, la ciudadanía, que tradicionalmente se había mantenido como una receptora-pasiva de los mensajes de las autoridades gubernamentales, se convierte paulatinamente en una receptora activa, adquiriendo la facultad de ejercitar sin intermediarios acciones comunicativas con los actores políticos; por lo que la comunicación pasa de un patrón unidireccional a uno bidireccional e inclusive multidireccional.

En resumen, además de las “prácticas sociales online/offline” (extrainstitucionales) y la “e-participación” (institucional), las TICs abren otro conjunto de expresiones para la participación en democracia, que es el de las interacciones entre los ciudadanos y las autoridades gubernamentales (incluyendo a los que también desean ser autoridad y se promocionan electoralmente). Las interacciones, como hemos señalado superficialmente, pueden darse: por un lado, por parte de los candidatos políticos, con el propósito de visualizarse para una campaña electoral (en esta perspectiva hay menos interacción y lo que se pretende es persuadir al votante para captar su voto); o pueden darse en forma más deliberativa, esto se efectúa fundamentalmente por medio de las redes sociales, donde el dialogo “bidireccional” y hasta “multidireccional” entre las elites políticas y los ciudadanos, incrementa la interacción y permite comunicar las subjetividades y voluntades políticas.

Capítulo 2

¿Existe una e-democracia en Chile?

En el capítulo anterior, desarrollamos un trabajo de conceptualización que nos llevó a una definición mínima del término e-democracia (núcleo común a todas las encarnaciones del concepto). Vimos también, las dimensiones constitutivas y las expresiones que proyecta la democracia electrónica en el campo político-social. En este capítulo, se buscará apreciar, si corresponde decir que en Chile existe una e-democracia. Para poder efectuar esta tarea, se medirá la existencia de los atributos constitutivos del concepto (TICs/democracia) mediante diferentes indicadores. Es importante este punto, ya que dependiendo de evidenciar “empíricamente” las dimensiones mínimas, se podrá establecer si en el país existen o no, dinámicas y prácticas propias de la e-democracia.

1. Análisis empírico de los atributos constitutivos del concepto: TICs

1.1 Penetración de las TICs en Chile: breve historia

Desde mediados del siglo XX, con el desarrollo de la telefonía fija, se observan en Chile, evidencias que advierten el comienzo de un proceso de modernización general de las comunicaciones (Luna-Trejos y Coria, 2016). Aquellos impulsos se vieron momentáneamente detenidos producto del golpe de Estado de 1973, para ser nuevamente retomados al poco tiempo por el régimen militar, que en 1975 – influenciado por las ideas monetaristas de los Chicago Boys–, asumiría como modelo de desarrollo económico: el neoliberalismo. Desde esas fechas en adelante, Chile adoptó (de forma no consensuada) un régimen comercial “abierto” (caracterizado por bajas arancelarias en las tarifas de importación y restricciones mínimas al movimiento de capitales), que liberalizó la política comercial de Chile (Fazio, 2004; Silva, 2007). Esta abertura comercial y la posibilidad de adquirir productos de tecnología de punta de una forma más accesible, incremento el consumo hacia los mismos. Progresivamente, los impactos de la “revolución digital” se harían sentir cada vez de forma más intensa en la realidad nacional. Uno de los ejemplos más significativos de esos influjos, fue el que se efectuó el año 1986, fecha en la cual, en la Universidad de Chile (UCH) y la Universidad de Santiago de Chile (USACH), se desarrollarían las primeras conexiones de “red”¹⁸.

En sus inicios, las redes telemáticas funcionaban sólo entre las universidades locales y unas pocas extranjeras (se utilizaban de forma rudimentaria: módems y líneas telefónicas preexistentes). Debido al pequeño ancho de banda, esta red sólo era dispuesta para la transferencia de correo electrónico y de pequeños archivos. Las limitaciones de conectividad iniciales, no hicieron que decayeran las iniciativas para potenciar la red local, muy por el contrario, éstas se irían multiplicando; uno de esos proyectos fue la denominada “Red Académica Chilena” (más tarde conocida como REUNA), que aspiraba a la posibilidad de conectar a todas las universidades, bibliotecas y centros de investigación del país entre sí, y con entidades similares en el

¹⁸ En 1986, fue cuando se envió el primer correo electrónico desde el *Departamento de Ciencias de la Computación* de la Universidad de Chile al *Departamento de Ingeniería Informática* de la USACH. Posteriormente, la Universidad de Santiago abandonaría la colaboración y se integraría la Pontificia Universidad Católica (Valenzuela, 1996; PNUD, 2006).

exterior. Sin embargo, a pesar de estos valerosos intentos (poco significativos en términos globales), el verdadero punto de inflexión en la inserción de Chile en la era digital, no se daría por los tímidos ensayos de las universidades por crear “redes”, sino que fue dado por la aparición de los “Computadores 486” en 1989. Este modelo incluía de fábrica, dispositivos tales como, el CD-ROM, el FAX-modem y la tarjeta de sonido; desde ahí en adelante, comenzaría en Chile: “la era de los computadores multimedia” (Valenzuela, 1996). Una característica de esta generación de computadores fue el bajo costo en el mercado, este bordeaba los mil dólares por unidad (Ídem), aunque para nuestro país era una cifra considerable y no fácilmente accesible por cualquier grupo socioeconómico, ampliaba el margen de público capaz de adquirir un computador (los usuarios de entonces, provenían más del área profesional y académica, que del área doméstica). Con el paso de los años, y gracias: al aumento en el poder adquisitivo, la disminución de los precios de la tecnología, y el incremento del nivel consumo del mercado chileno, el número de hogares con un computador aumentaría. Con la llegada de la era web (1991), Chile ampliaría aún más sus conexiones y el número de usuarios; ya no era sólo la gente perteneciente a universidades, organismos gubernamentales, o empresas las que contaba con alguna cuenta de Internet, sino que el público en general comenzaba a tener acceso permanente a éstas. La informática así, se expandió en Chile vertiginosamente durante la segunda mitad de la década de los 90’s. En 1995 apareció un programa que revolucionaría el mercado del software y que se convertiría en el líder mundial en lo referente a sistemas operativos: Windows 95¹⁹. De ahí en más, la utilización de las TICs se incrementaría exponencialmente; así como también, aumentarían las posibilidades de uso. Esto sobre todo alentado por la penetración de Internet y el mejoramiento de las conexiones (antenas, redes, etc.) (Valenzuela, 1996; PNUD, 2006; SUBTEL, 2016).

1.2 Desarrollo de las TICs en Chile: Mediciones

Concerniente al avance de las TICs en nuestro país, es conveniente saber: la magnitud de la penetración de las mismas; para así analizar (con una mayor base), si es que tienen de forma concreta una incidencia considerable en el acontecer nacional, o si en realidad sus ecos son ínfimos. Para esto, nos tomaremos de los indicadores de organizaciones y fundaciones reconocidas mundialmente, que han medido el impacto de las TICs en diferentes niveles y sectores.

1.2.1 *El Informe global sobre tecnología de la información (WEF)*

Una de las evaluaciones más autorizadas y completas sobre los impactos (en diferentes dimensiones) de las Tecnologías de Información y Comunicación, son las que nos presenta el Foro Económico Mundial (WEF), a través de su informe “The Global Information Technology Report” (GITR). Este informe, mide la propensión de los países a aprovechar las oportunidades que ofrecen las TICs en diferentes dimensiones. Por ejemplo, se miden para el ámbito económico, el impacto en la productividad de las TICs; en el ámbito social, cómo éstas cambian las maneras en que la gente se comunica e interactúa; en el aspecto político, cómo inciden y promueven nuevas formas de gobernar (e-gobierno) y de participación ciudadana (e-participación).

¹⁹ En 1994 y posterior a muchas incursiones en la construcción de sitios Web, comenzarían a aparecer los primeros sitios chilenos. Para 1997 comienza a usarse el dominio .CL.

En el último informe publicado en 2016, y que corresponde a la medición para el año 2015, se incluyeron 143 economías, las cuales son clasificadas en un ranking de acuerdo al *Índice de disponibilidad de red* (Networked Readiness Index). Chile en este informe fue ubicado en el lugar 38°, bajando tres puestos respecto al informe anterior (2014).

A continuación, en la Figura 6, se puede ver la evolución de Chile en el *índice* durante los últimos años.

Figura 6. Chile: Evolución en el Informe de Tecnologías de la información del WEF



Elaboración propia, en base a: WEF, 2009-2015

Como se puede observar en la Figura 6, desde el 2009 a la fecha, Chile se ha mantenido relativamente estable en el ranking, oscilando entre los lugares 30 al 40.

Ya habiendo apercibido que Chile ha mantenido históricamente un ranking similar en el informe, sería conveniente también saber: ¿qué es lo que mide el *Índice de Disponibilidad de Red (IDR)*?, para así visualizar, en qué áreas del caso chileno, las TICs tienen más incidencia y en cuáles no. Desde el aspecto metodológico, se puede decir, que el IDR está construido en base a 4 principales categorías (subíndices), 10 sub-categorías (pilares) y 53 indicadores individuales. La escala de valoración para cada una de estos índices va de 0-7.

Como vimos anteriormente, Chile ha mantenido un ranking histórico estable, por lo que consideramos que descomponiendo de forma más específica los datos entregados para el año 2015 por el WEF, es suficiente, para ver en qué puntos las TICs impactan más en Chile.

En la tabla resumen que se presenta a continuación, se ve de forma descompuesta el lugar de Chile en cada ítem del *Índice de disponibilidad de red*.

Tabla 2. Ranking de Chile en los diferentes subíndices y pilares

Subíndices y pilares	Chile	
	Ranking	Puntaje
I. Contexto (subíndice)	32	4.7
Pilar 1. Contexto político y regulatorio	38	4.3
Pilar 2. Contexto empresarial y de innovación	19	5.2
II. Disponibilidad (subíndice)	65	4.9
Pilar 3. Infraestructura	54	4.6
Pilar 4. Asequibilidad	84	4.9
Pilar 5. Habilidades	67	5.1
III. Uso (subíndice)	39	4.5
Pilar 6. Uso individual	52	4.9
Pilar 7. Uso empresarial	47	3.9
Pilar 8. Uso gubernamental	39	4.6
IV. Impacto (subíndice)	35	4.4
9. Impacto económico	47	3.5
10. Impacto social	27	5.2

Fuente: The Global Information Technology, WEF, 2016.

De lo anterior se observa, que las fortalezas de Chile se encuentran en los pilares de:

- Contexto político y regulatorio: Este pilar está compuesto por varios indicadores, de los cuales se destacan “independencia judicial” y “eficiencia de la justicia en disputas legales”.
- Contexto empresarial y de innovación: Este pilar está compuesto por varios indicadores, de los cuales se destacan “buena calidad de escuelas de administración”.
- Uso gubernamental: Este pilar es uno de los que más interesan para este trabajo (por lo que se tratará con más detalle en el capítulo 3), se destaca el índice “servicios de gobierno *online*”.
- Impacto social: Este es otro pilar relevante en el ranking. Se destacan los índices “calidad de información *online*” y “oportunidades de participación²⁰”.

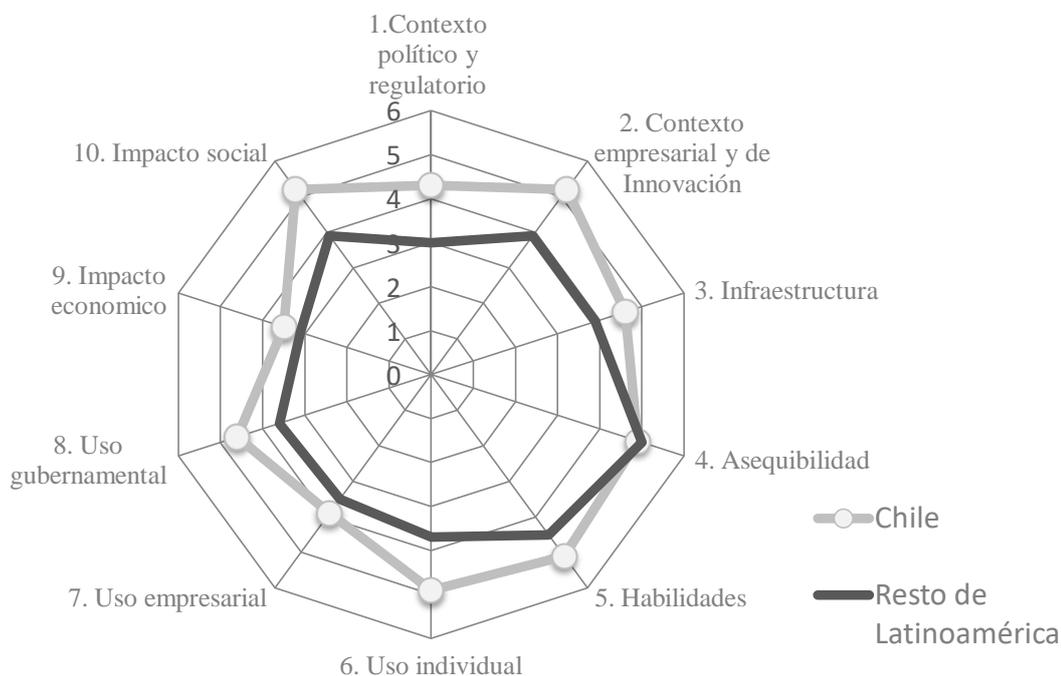
En cuanto a las debilidades, el subíndice más bajo de Chile es el de la “Disponibilidad”, esto es debido principalmente a la baja calificación de los pilares de “asequibilidad” y “habilidades”. En cuanto a la “asequibilidad”, Chile efectivamente tiene altos precios de digitalización, en términos de costos de uso de telefonía (93°) e Internet (92°). En cuanto al deficiente desempeño en las “habilidades”, se explica por el mal nivel de educación en Chile (86° en “calidad del sistema educacional”, 107° en “calidad de matemáticas y ciencias en los colegios”), lo que hace que no se aproveche el potencial de las TICs por parte de importantes segmentos de la población.

²⁰ En general, y en lo que respecta a la investigación de esta tesis (que es ver la incidencia de la e-democracia en la participación ciudadana), en los próximos subcapítulos pondremos especial atención a los pilares 8 (Uso gubernamental) y 10 (Impactos sociales); pilares que a su vez están compuestos por otros indicadores que veremos más adelante de forma más específica. Chile destaca positivamente en el *Government Online Service Index*, que mide la calidad de los servicios online del gobierno, al estar 16° en el ranking; también destaca en el *E-Participation Index*, que mide: la escala, calidad, relevancia y utilidad de los sitios web del gobierno. Esto, en lo concerniente a provisión de información y servicios a sus ciudadanos (en este ítem Chile se posiciona como 7° a nivel mundial).

A pesar de estos contrastes de fortalezas y debilidades en algunos pilares, el país se mantiene como líder (38°) en Latinoamérica y el Caribe, seguido por Uruguay (43°) y Costa Rica (44°).

Para visualizar de forma más clara esta diferencia entre Chile y el resto de países de Latinoamérica, se presenta en la Figura 7, la evaluación de Chile en cada pilar con respecto a Latinoamérica.

Figura 7. Situación de Chile y el resto de Latinoamérica en el Índice de disponibilidad de red (2015)



Elaboración propia en base a WEF (2016).

En general, se puede ver que en todos los pilares del *Índice de disponibilidad de Red*, Chile saca ventaja al promedio del resto de Latinoamérica, sólo (por los elevados costes de uso) en el pilar “asequibilidad”, el promedio del resto de Latinoamérica supera al puntaje de Chile.

1.2.2 Otros indicadores

Además del *Índice de disponibilidad de red* del Foro Económico mundial, existen también otros indicadores de importancia para medir el impacto de las TICs en la realidad chilena.

A continuación en la Tabla 3 –construida en base a los datos proporcionados por: el *Banco Mundial*, y la *Internet World Statistics*–, se presentan algunas mediciones respecto a la penetración de las TICs en Chile y Latinoamérica.

Tabla 3. Indicadores de penetración de las TICs en Latinoamérica

	Hogares con televisión % 2013 (WB)	Hogares con un computador % 2014 (WB)	Tasa de penetración de internet (30-06-2016) (IWS) %	% de importación del total país que corresponde a TICs 2014 (WB)
Argentina	..	62,1	79,4	7,4
Chile	100	60,3	79,9	7,2
Uruguay	97	67,4	71,6	6,9
Panamá	86	38,2	75,6	4,9
Costa Rica	97	52,3	86,9	18,5
Brasil	98	50,5	67,5	8,8
Colombia	92	44,5	58,6	10,2
El Salvador	86	25,2	50,4	5,2
Venezuela	96	43,7	61,5	4,2
Ecuador	86	37,5	83,8	6,6
Perú	78	30,6	58,6	9,0
México	95	38,3	56,0	16,3
Guatemala	71	20,9	34,9	5,9
Belice	79	31,0	46,6	2,9
Paraguay	92	31,9	45,9	14,6
Bolivia	82	27,5	41,9	3,7
Honduras	69	21,6	30,4	5,2
Nicaragua	66	11,1	31,8	5,2

Fuente: World Bank; Internet World Statistics

De esta tabla hay algunos datos interesantes que se pueden ver respecto de Chile, en comparación a sus vecinos latinoamericanos.

- Respecto a los datos del Banco Mundial para el año 2013, Chile tiene un 100% de hogares con televisión, la cifra más alta de la región.
- Es el tercero en Latinoamérica con respecto al porcentaje de población con un computador (60,3%); sólo superado por Argentina (62,1%) y Uruguay (67,4%). (Banco Mundial, 2014)
- Es el tercero en Latinoamérica con respecto a la tasa de penetración de internet (79,9%); sólo superado por Costa Rica (86,9%) y Ecuador (83,8) (IWS, 2016)

En general, con los datos dispuestos, hemos podido apreciar que el uso y el impacto que tienen las TICs para el caso chileno, es relevante en muchos ámbitos, por lo que se puede decir, que la dimensión TICs (constitutiva para la existencia de expresiones de e-democracia) es totalmente evidente para este caso de estudio.

2. Análisis empírico de los atributos constitutivos del concepto: democracia.

Anteriormente, habíamos corroborado de forma empírica, que las TICs en el caso de Chile, tienen una incidencia importante en su realidad nacional. Por lo que afirmamos que esta dimensión constitutiva de la e-democracia (TICs), es plenamente evidente para el caso Chileno. Ahora nos concierne ver la otra dimensión constitutiva del concepto e-democracia que es la de “Democracia”.

2.1 *Índice de democracia de la Unidad de inteligencia de The Economist*

Existen varias instituciones que disponen de indicadores que miden “aspectos” de la democracia (Freedom House, World Values Survey, Latinobarómetro, etc.). Sin embargo, hay pocas organizaciones que dispongan de índices que den una visión “general” del grado de democracia que posee cada país; una de las pocas instituciones que nos brinda esa mirada amplia es: la *Unidad de Inteligencia* de *The Economist* (EIU por sus siglas en inglés), que a través de su *Democracy Index* nos ofrece una medición que pretende determinar el rango de democracia en 167 países (de los cuales 166 son estados soberanos y 165 son estados miembros de las Naciones Unidas). El primer estudio publicado por la organización se dio en el año 2006, y ha tenido posteriores actualizaciones en 2008, 2010, 2012 y 2014. La *unidad de inteligencia*, basa los resultados en 60 indicadores²¹ que se agrupan en cinco diferentes categorías: (1) proceso electoral y pluralismo, (2) libertades civiles, (3) funcionamiento del gobierno, (4) participación política y (5) cultura política. La clasificación se hace, basándose en los puntajes obtenidos en una escala que va del 1 al 10. De acuerdo al puntaje que obtenga cada país, se procede a dividir a los mismos de la siguiente manera: Países con democracia plena (8 a 10 puntos); países con democracia defectuosa (6 a 7,9 puntos); países con regímenes híbridos (4 a 5,9 puntos); y países con regímenes autoritarios (menos de 4 puntos)²².

En lo que concierne a Chile, en el informe más reciente del *índice de la democracia* —el cual se realizó sobre los datos del año 2015—, el país ocupó el puesto número 30 del ranking con un puntaje de 7,84 (lo que correspondería a la clasificación de democracia defectuosa). Con este puntaje Chile queda tercero en el ranking a nivel latinoamericano por detrás de países como Uruguay (17° con 8,17) y Costa Rica (23° con 7,96)²³.

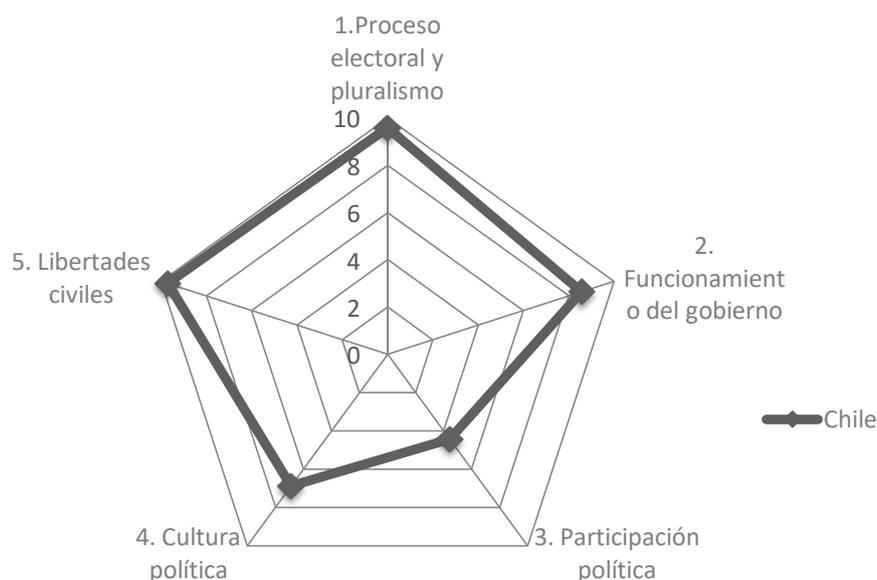
En la Figura 8, se puede apreciar con más detalles, las categorías en que Chile está más y menos fuerte en el *Índice de democracia*.

²¹ Muchos de los indicadores que dispone el índice, vienen de diferentes fuentes, una de ellas son las encuestas de opinión pública realizada por los expertos de la EIU, otra son las mediciones de la World Values Survey; en los indicadores basados en las encuestas de esta entidad predominan en gran medida, mediciones sobre la participación política y la cultura política, y en menor medida, hacen hincapié, a las libertades civiles y el funcionamiento de las categorías del gobierno. Además de la World Values Survey, otras fuentes que aprovecha el índice incluyen: encuestas del Eurobarómetro, las encuestas de Gallup, Barómetro de Asia, el latinobarómetro, Afrobarómetro y encuestas nacionales.

²² Hemos optado por elegir el índice de la EIU, en detrimento de otros, porque éste ofrece una medición más global de la democracia, sintetizando muchos indicadores en un solo índice. En general, nuestro objetivo es sólo mostrar, si para el caso de Chile aplica el decir que existe una democracia o no, más que hacer énfasis en algún indicador en específico: la elección del *Índice de desarrollo democrático* de la Konrad Adenauer, sigue esta misma lógica de buscar referencias generales de la democracia, más que particulares.

²³ En las 8 oportunidades que se ha realizado el reporte (desde 2006), Uruguay, Costa Rica y Chile, han mantenido las mismas posiciones con similar puntaje en el ranking (primero, segundo y tercero respectivamente).

Figura 8. Índice de Democracia en Chile para el año 2015



Elaboración propia en base a EIU (2015).

Se puede apreciar a través del gráfico, que los puntos altos de Chile en el *índice*, lo reflejan los subíndices: “Libertades civiles”, con un puntaje de 9,71; “Proceso electoral y pluralismo”, con un puntaje de 9,58; y “Funcionamiento del gobierno”, con 8,57. En tanto, como un puntaje mediano, podríamos caracterizar a la dimensión “Cultura política”, con un dígito de 6,88 (los indicadores débiles en este subíndice serían: “Percepción de liderazgos”, “Aprobación de liderazgos fuertes por fuera de elecciones”, “Preferencia por reglas militares o tecnocráticas antes que democráticas”, “Percepción de que la democracia no mejora el orden público”, entre otros). En tanto que el aspecto más débil de Chile en este *Índice* sería en: “Participación política”, que con un puntaje de 4,44, baja de forma notoria el promedio general. La principal razón del bajo puntaje de este ítem, son la baja en la proporción de participación de la población mayor a 18 años (evidente en las últimas elecciones legislativas²⁴). Otros puntos que hicieron que este subíndice calificara bajo, son: la poca participación de las mujeres en el parlamento²⁵; la limitada extensión de la participación política ciudadana en el gobierno; el bajo porcentaje de interés de la ciudadanía en seguir lo que hacen los políticos (ya sea por los periódicos o canales mass media²⁶).

2.2 Contexto latinoamericano: El Índice de desarrollo democrático de la Fundación Konrad Adenauer (FKA)

²⁴ Hay que recordar que en el año 2012 fue promulgada la ley 20.568 llamada con el título “Ley de inscripción automática y voto voluntario”. Luego de la publicación de esta ley la tasa de abstención aumentaría considerablemente.

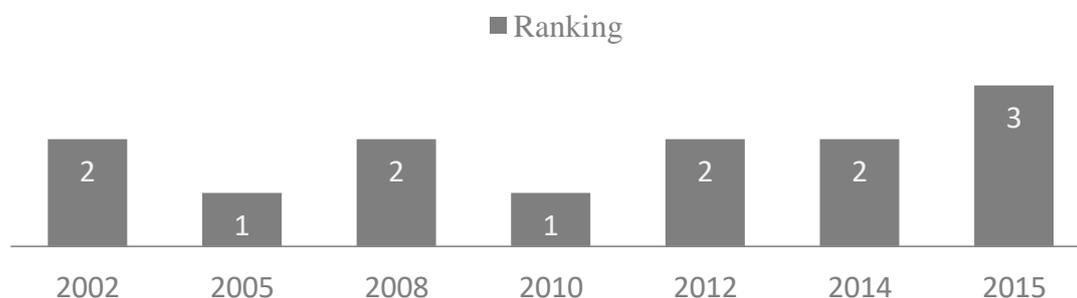
²⁵ Actualmente, sólo el 15,83% de los diputados son mujeres (19 de 120) y, sólo el 15,79% de los senadores son de género femenino (6 de 38). Fuente: www.camara.cl; www.senado.cl [Consultado el: 10-12-2016].

²⁶ En general, estos bajos puntos en participación política están asociados también al fenómeno denominado por variados autores como de “crisis de la representación” (Mainwaring et al. 2008; Valenzuela, 2011).

Si bien hasta ahora hemos revisado el *Índice de democracia* de la EIU, convendría también contrastar, complementar o reafirmar estos datos, con los que nos entrega otro índice, el de *Desarrollo Democrático de América Latina* (IDD-Lat). La construcción de éste, es una elaboración conjunta de la Fundación Konrad Adenauer y de Polilat, y, analiza y mide el comportamiento democrático de los países latinoamericanos (en nuestro caso nos parece pertinente ver un índice más específico de democracia para el caso latinoamericano).

El *Índice de Desarrollo Democrático* es la condensación de los datos de dieciocho países de la región (Argentina, Chile, Uruguay, Paraguay, Brasil, Bolivia, Perú, Ecuador, Colombia, Venezuela, Panamá, Costa Rica, Nicaragua, El Salvador, Honduras, Guatemala, México y República Dominicana). En éste, se comparan estadísticas y estudios de opinión que permiten analizar el desarrollo de los países en su comportamiento democrático. El IDD-Lat mide cuatro dimensiones de la democracia latinoamericana: (1) Democracia de los ciudadanos, (2) el ejercicio de derechos políticos y libertades civiles de los ciudadanos, (3) la calidad institucional y la eficiencia política y, (4) el ejercicio de poder efectivo para gobernar generando mayor desarrollo económico y social²⁷.

Figura 9. Chile: Evolución en el IDD-Lat

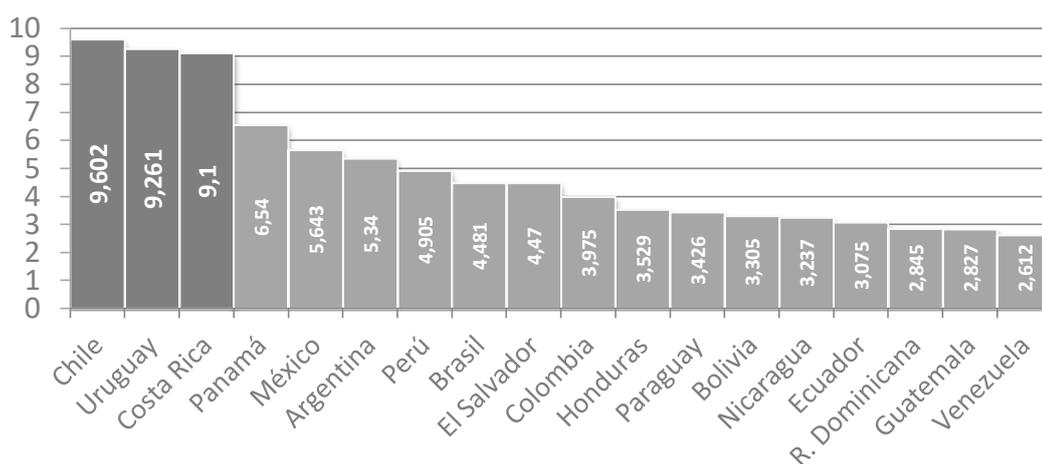


Elaboración propia, en base a: FKA, 2002-2015

En general, se puede ver que Chile en este ranking (similar a lo que se veía en el *Índice de democracia* del EIU) mantiene un puesto estable, de hecho, y considerando que el rango de medición para cada dimensión (y cada uno de sus componentes) del *Índice de desarrollo democrático* son valuados de 0 a 10, correspondiendo el máximo puntaje al país de mejores prestaciones en cada caso, podemos ver que en el promedio del *Índice* (desde que se empezó a darse en 2002 hasta el 2015) Chile encabeza el ranking histórico. Así se puede vislumbrar en la Figura 10.

²⁷ Los indicadores de este índice son tomados de datos de distintos organismos multilaterales: Banco Mundial, BID, CEPAL, UIP, etc.; y también algunos son desarrollados por la propia FKA y otras fuentes privadas.

Figura 10. *IDD-Lat 2002-2015: promedio por país*



Elaboración propia en base a FKA (2002-2015).

Hasta el momento sólo hemos mostrado la evolución de Chile en el ranking del IDD-Lat, y el promedio histórico que tiene el país en dicho índice; conveniente también será, mostrar con más detalle el informe del año 2015, para ver en qué dimensiones del índice el país es más débil, y en cuál es más fuerte con respecto a Latinoamérica.

Tabla 4. *Ranking de Chile en las diferentes dimensiones del IDD-Lat*

Dimensiones	Chile	
	Ranking	Puntaje
I. Democracia de los ciudadanos	1	8,449
II. Democracia de las instituciones	5	5,339
III. Democracia social y humana	1	2,266
IV. Democracia económica	3	1,328
IDD-Lat 2015	3	8,749

Fuente: FKA, 2015

La dimensión I, está enfocada en mayor medida hacia indicadores que miden el respeto de los derechos políticos y las libertades civiles. Al respecto se puede decir, que las fortalezas son: la gran valoración de respeto de las libertades y derechos políticos en el país; y las debilidades: se evidencia una desigualdad en la participación por género en el gobierno.

La dimensión II, es la más débil del país, está enfocada hacia indicadores que miden la calidad institucional y la eficiencia política. Al respecto se puede decir, que las fortalezas son: hay una percepción de la corrupción por parte de las instituciones las cuales se denuncian. Y las debilidades: que se evidencia una débil participación de los partidos políticos en el poder legislativo, una cierta debilidad del accountability legal, y una desestabilización de la democracia.

La dimensión III, está enfocada a indicadores que midan la capacidad para generar políticas que aseguren bienestar. Entre las fortalezas que se vislumbran: el bajar la mortalidad infantil y la línea de pobreza; y en las debilidades: el desempleo.

La dimensión IV, enfoca los indicadores en medir la capacidad de generar políticas que aseguren eficiencia económica. La fortaleza principal de este ítem es: la libertad económica; y la debilidad es: el endeudamiento y la baja en la inversión.

En general, se puede decir que tanto en el *Índice de democracia* del EIU y, el *IDD-Lat* de la FKA, Chile destaca en los indicadores con respecto a la salud de su democracia. La única debilidad apreciable en los dos índices es en torno a la participación (menor participación ciudadana en las elecciones, y menor repartición de cargos legislativos según género). Sin embargo, estas debilidades no son causal para decir que en Chile no existe una democracia; es “defectuosa” y no “plena” (como lo evidencia el EIU), pero es concreta y mejorable. Por lo que se puede señalar, que el nivel constitutivo “democracia” (del concepto de democracia electrónica), sí es existente (y muy significativo) para el caso de Chile.

Ya habiendo evidenciado para el caso chileno, la existencia de las dos dimensiones constitutivas de la e-democracia (TICs y Democracia) habría que ver ahora, las expresiones que se proyectan por la relación de las mismas, lo que se realizará en el siguiente capítulo.

Capítulo 3

Expresiones e-democráticas para el caso chileno

Expresiones de la e-democracia en la realidad político-social

En el capítulo 2, evidenciamos (en base a diferentes indicadores), que para el caso chileno, sí se demuestra la existencia de los atributos constitutivos mínimos de una e-democracia (TICs y democracia). Bajo esta línea, convendrá ahora referirnos, a los diferentes fenómenos políticos en que se evidencia el uso de las TICs como medios para la participación en democracia. Tal como lo señalábamos en el capítulo 1, como el valor heurístico del concepto e-democracia es bastante amplio, convenimos en clasificar las expresiones e-democráticas, desde la dimensión donde varía el concepto (que es en la forma de participación en democracia). Dijimos que hay una forma de participación que es extrainstitucional (a esta forma la renombramos como “prácticas sociales online/offline”), que hace referencia a las nuevas alternativas interactivas que presentan las TICs, las que permiten participar de manera “no convencional” en la política (relación “bottom up” entre los actores políticos). La otra forma de participación que nos referimos fue la “institucional” (la que hemos denominado como “E-participación”); ésta refiere al uso de las TICs por parte del gobierno (relación “top down”), para proveer de espacios “convencionales” (institucionalmente establecidos) de participación. Por último dijimos, que había una forma de participación intermedia (que renombramos como “Interacciones ciberpolíticas”), la cual hace referencia, a que las TICs han propiciado un espacio de participación tanto “formal” como “informal” entre los diferentes actores políticos.

A continuación veremos con más detalle cada una de estas formas de participación para el caso chileno, y encuadraremos algunos fenómenos de carácter e-democráticos que se identifican con los mismos.

1. Prácticas sociales online/offline (participación extrainstitucional)

The world, we are told, is in the midst of a revolution. The new tools of social media have reinvented social activism. With Facebook and Twitter and the like, the traditional relationship between political authority and popular will has been upended, making it easier for the powerless to collaborate, coordinate, and give voice to their concerns (Gladwell en Millaleo, 2011:91).

Como ya hemos dicho, el uso de las TICs ha abierto un entramado amplio de posibilidades de “involucramiento” en “lo político”. El ciber mundo permite hacerse parte de manifestaciones de opinión y debate lo que contribuye a transformar las esferas públicas²⁸; el advenimiento de la web 2.0, ha fomentado aún más esta dinámica,

²⁸ Nancy Fraser define la esfera pública como *el foro de las sociedades modernas donde se lleva a cabo la participación política a través del habla. Es un espacio en que los ciudadanos deliberan sobre problemas comunes, por lo tanto, un espacio institucional de interacción discursiva* (Fraser en Millaleo, 2011:89). La politóloga estadounidense añade, que dicho espacio de comunicación es asimétrico y heterogéneo, ahí los ciudadanos construyen discursos que compiten por la hegemonía de las subjetividades políticas. Las esferas públicas en una democracia están sujetas a un pluralismo agónico de la comunidad política, en el cual la competencia entre discursos busca reconfigurar la constitución de dicha comunidad, pero sin que ninguno pueda hacerlo de forma definitiva y permanente (Ídem).

proveyendo –por medio de las redes sociales– de plataformas que permiten deliberar y movilizar fuerzas ciudadanas. En este sentido, la Internet emerge como un “hipermedio” de comunicación que además de asumir a todas las viejas formas comunicativas (televisión, prensa escrita, radio), provee de una nueva infraestructura para los debates públicos, los cuales se efectúan de una forma relativamente espontánea, flexible y autogobernada. Emerge así una ciudadanía diferente, que converge a través de las dinámicas integradoras de la “galaxia internet” (Castells, 2001). Plataforma común e inclusiva para los diferentes lugares del compromiso político, espacio relativamente libre y sin un control monopólico de alguna corporación en especial. Del mismo modo, la World Wide Web conduce a una expansión de los espacios públicos políticos y crea con facilidad “espacios públicos alternativos” para “actores subalternos”, los cuales pueden influenciar en lo agencial en una forma “bottom up”. En general, la “esfera pública virtual”, ha demostrado *las capacidades para generar una multiplicidad de entornos flexibles, alimentados por mecanismos de coordinación de una inteligencia colectiva, donde se puede desenvolver la identidad online de los ciudadanos –la llamada política viral–, y que son sensibles a los valores de autoexpresión emocional mediante formatos audiovisuales* (Millaleo, 2011:88-89). Estas nuevas “prácticas sociales” de participación “desde debajo” (que se articulan de forma online y repercuten de forma offline), permiten proyectar formas no convencionales y horizontales de “hacerse parte” en la democracia. Sin duda, uno de los sectores que se han visto mayormente beneficiadas en su involucramiento y participación de “lo político” con las herramientas web, han sido las organizaciones sociales. A continuación nos referiremos con más detalle a esto.

1.1 Movimientos sociales y ciberactivismo

Los movimientos sociales²⁹ son quizá la fuerza de cambio más importante de la sociedad. Sin embargo, el ímpetu de éstos, no siempre se manifiesta con el mismo grado de intensidad y eficiencia, dando como resultado, que dichas fuerzas (que son proyecciones de “expectativas”), en muchas ocasiones, terminen por diluirse al no canalizarse de la manera adecuada.

Al igual que un jinete necesita de riendas para proyectar la potencia del caballo en la dirección que éste desea, los movimientos sociales necesitan de “herramientas” para catalizar de forma efectiva la fuerza de sus demandas, y así lograr cambios concretos. Y esta herramienta maximizadora de la potencia es la “comunicación”. Hoy en día, las formas de comunicar son mucho más eficientes, masivas e inmediatas que antaño, esto a consecuencia de los avances tecnológicos de la era digital. Entre éstos avances, el más importante es la creación de la Internet (la herramienta de las herramientas para la comunicación). Gracias a la web, se puede disponer de un sinnúmero de aplicaciones comunicativas, una de esas son las redes sociales (punta de lanza esencial de los movimientos sociales actuales, en la consecución de “comunicar” sus objetivos). Es por ello que debemos incluir en este estudio el término “ciberactivismo”, entendido éste

²⁹ Según Ossandón (2005), los movimientos sociales contemporáneos pueden ser definidos como: *Un sistema integrado de acción en el que convergen de forma más o menos estable, muy diferentes significados, fines y formas de solidaridad y organización. De esta forma, la acción colectiva es un fenómeno socialmente construido por la presencia de sistemas de acción complejos, que requieren contar con una solidaridad, la presencia de conflicto y la existencia de una visión rupturista del marco común del sistema. La solidaridad es la identidad colectiva, la que otorga la capacidad de los actores de reconocerse a sí mismo y de ser reconocidos como parte de una unidad social (un movimiento)* (p.13).

como el conjunto de tecnologías de la comunicación (principalmente Internet y telefonía móvil) que permiten comunicaciones más rápidas en los movimientos, y difusiones de información a gran escala (Dader, 2009). David de Ugarte (2007) complementa a esta definición, señalando al ciberactivismo como *toda estrategia que persigue el cambio de la agenda pública, la inclusión de un nuevo tema en el orden del día de la gran discusión social, mediante la difusión de un determinado mensaje y su propagación a través del “boca a boca” multiplicado por los medios de comunicación y publicación electrónica personal* (p.85). Según este autor, *hacemos ciberactivismo cuando publicamos en la red – en un blog o en un foro – buscando que los que lo leen avisen a otros – enlazando en sus propios blogs o recomendándoles la lectura por otros medios- o cuando enviamos un e-mail o un SMS a otras personas con la esperanza de que los reenvíen a su lista de contactos* (Ídem.). El ciberactivismo trata ante todo de: “difundir” un mensaje valiéndose de las nuevas tecnologías (aprovechándose de las ventajas que éstas ofrecen en cuanto a velocidad, viralidad y horizontalidad). Intenta hacer visibles problemáticas que no están en la agenda pública, y coordinar acciones que fortalezcan a la organización, acciones cuyo objetivo principal es generalmente el “cambio social” mediante la participación colectiva activa³⁰. Es por ello que se puede decir, que *ciberactivismo y movimientos sociales* son fenómenos que se manifiestan regularmente de forma asociada (el primero se expresa de forma online y el segundo de manera offline).

Autoras como Clelia Colombo (2007), reflexionan sobre el uso de las TICs como herramientas al servicio de la democracia, y señala, que la participación ciudadana puede provenir de dos vías diferenciadas: por una parte, de los propios ciudadanos, los cuales se organizan en movimientos sociales o redes ciudadanas para acciones puntuales o prolongadas en el tiempo, y por otra, de las administraciones públicas, incentivando acciones *para que la ciudadanía participe en la toma de decisiones públicas* (p.9-10).

En síntesis, el análisis de los movimientos sociales contemporáneos no puede realizarse hoy en día sin considerar los espacios de discusión surgidos al alero del ciberespacio. Internet se ha configurado como una herramienta relevante para la movilización social llegando muchas veces a constituir el principal medio utilizado por los actores para coordinar, informar, organizar o dominar (Castells, 2012).

En el Chile reciente, son varios los casos que manifiestan una importancia relevante de las TICs en el éxito del desarrollo de la movilización social. Sin embargo, sólo expresaremos 3 experiencias, que a nuestro criterio, son de las más destacables del último tiempo: la revolución de los pingüinos del 2006, el caso barrancones del 2010 y el movimiento estudiantil del 2011.

³⁰ Hay que recordar, que tanto los movimientos sociales del siglo XX, como los de este siglo, buscan en definitiva lo mismo: el control o la dirección de los recursos, valores, orientaciones o modelos culturales. Así los movimientos sociales se generan en el contexto de una lucha por el control de las “subjetividades políticas” (Ossandón, 2005). Esta lucha o conflicto por establecer lo que se debe hacer, puede desencadenar desde procesos de “ruptura” entre los actores del sistema político (Garretón et al. 2016), hasta procesos de reconfiguración del sistema político. El éxito en contener la “tensión” dependerá de la eficacia de los “outputs” que entreguen los policy makers. Respuestas óptimas permitirán llegar a un “punto de equilibrio” en el sistema, en cambio si son deficientes, perpetuarán la problemática, pudiendo incluso poner en riesgo la supervivencia del modelo (Easton, 1992).

a. La revolución de los pingüinos (2006)

Una de las experiencias más importantes y recordadas de un uso exitoso de las TICs con implicancias políticas, se dio durante las movilizaciones de los estudiantes en 2006, las que fueron conocidas como “Revolución Pingüina”. Ésta se desarrolló a lo largo de todo el país, logrando paralizar la totalidad de los establecimientos educacionales públicos (también hubo gran adhesión de colegios particulares). Las protestas tomaron por sorpresa a las autoridades del gobierno y a la oposición, poniéndolas en jaque, y logrando instalar el tema de la mala calidad de la educación en la agenda pública. Marchas, tomas de colegios y protestas diversas fueron el “modus operandi” del movimiento. Los petitorios iniciales del mismo, perseguían resolver la gratuidad de un pase escolar (que además no tuviera restricciones de viajes durante todo el año), así como la gratuidad de la prueba de selección universitaria (PSU). A esas demandas se le irían sumando otras como: la supresión de la jornada escolar completa; raciones alimenticias para la totalidad de estudiantes de liceos y escuelas públicas; prácticas profesionales remuneradas para los establecimientos técnicos; desmunicipalización de la educación y la derogación de la Ley Orgánica Constitucional de Educación (LOCE) (Millaleo, 2011; Peña et al., 2016). Los malos resultados de las negociaciones con las autoridades de entonces, generaron un incremento de las movilizaciones en las calles. La entonces Presidenta Bachelet intervino en cadena nacional de radio y televisión, avalando las demandas estudiantiles y, valorando el clima de efervescencia social. Anunció una “agenda larga” y una “agenda corta” de medidas; medidas las cuales con el transcurso del tiempo fueron desarrolladas (logra el reemplazo de la LOCE por la LGE) de manera muy deficiente y parcial (Millaleo, 2011; Peña et al. 2016; Barozet, 2016). En lo que a nosotros respecta (buscar las relaciones de las TICs y los movimientos sociales), la *movilización pingüina* es en cierto modo paradigmática en el uso de tecnologías digitales³¹, ya que en ella se vio de forma concreta, como las plataformas tecnológicas pueden volverse fundamentales para coordinar y movilizar “voluntades”. Debido a la familiaridad que tenían los adolescentes escolares con estas herramientas, les resultaba mucho más fácil proyectar sus ideas, sensaciones, y petitorios a la comunidad virtual (construyeron una red basada en la autonomía de los grupos de base en cada establecimiento). Los colectivos estudiantiles se comunicaban con la “sociedad”, principalmente mediante voceros y delegados (no por medio de dirigentes permanentes). Los voceros eran sujetos al escrutinio de las asambleas, por lo que podían ser removidos en cualquier momento. Los delegados eran los encargados de actualizar y utilizar las plataformas tecnológicas y brindar información a través de ellas y de los medios tradicionales. En sus formatos, las comunicaciones electrónicas difundían, además de la información del movimiento, escenificaciones urbanas diseñadas para atraer la atención de los medios tradicionales y el público –estas acciones fueron realizadas, más de una forma espontánea, que bajo una reflexión estratégica– (Millaleo, 2011; Peña et al., 2016; Condeza, 2009).

Si bien el uso de las tecnologías de la información fue indispensable para los éxitos mediáticos que alcanzó la Revolución Pingüina, no alcanzó el talante necesario para proveer de espacios deliberativos perdurables y alcanzar instancias políticas mayores. De cualquier manera, se trataría de un movimiento “referente” para protestas posteriores en contra del modelo educativo (el conflicto de la educación es una de las problemáticas

³¹ El movimiento surgió al margen de los partidos políticos y procuró mantenerse al margen de su injerencia, por lo que es relevante analizar las formas de articulación “no convencionales” que llevaron a cabo.

históricas del Chile post-dictadura). Como experiencia de contra-esfera pública (virtual), el movimiento pingüino puede ser caracterizado como embrionario, fragmentario y efímero. En cualquier caso, su mayor virtud fue su impacto nacional, logrando conmovir rápidamente a la opinión pública hegemónica y mostrando el poder de Internet para evitar los bloqueos del sistema de medios masivos (Millaleo, 2011:95-96).

b. El caso Barrancones (2010)

El 24 de Agosto del año 2010, se reuniría la Corema de Coquimbo para votar la aprobación o el rechazo del proyecto termoeléctrico Barrancones³². La reunión comenzaría a las 8:30 AM y concluiría a las 11:00 AM. La votación daría como resultado: luz verde para la construcción de la planta a carbón en La Higuera, ubicada a unos 25 kilómetros de la Reserva Marina Islas Choros-Damas y la Reserva Nacional de Pingüino de Humboldt. Durante las horas inmediatas a este suceso, miles de chilenos se manifestarían en contra del mismo (principalmente por Internet). El proyecto se había aprobado a las 11:00 de la mañana, y durante las horas siguientes las redes sociales (especialmente Twitter y Facebook), fueron utilizadas para manifestar las críticas hacia el mismo, y para coordinar marchas y manifestaciones callejeras en todo el país. Las primeras acciones de repudio a la iniciativa ocurrieron en las afueras de la Intendencia de la Región de Coquimbo (esto apenas minutos después de ser aprobado el proyecto), donde un número cercano a las mil personas manifestaron su rechazo a la central (Millaleo, 2011:98). Una cifra similar de personas se juntó en la Plaza Sotomayor en Valparaíso y marcharon hasta el Congreso Nacional. En el centro de Santiago, a las 19:00 hrs. se congregaron más de 3.000 manifestantes –entre los cuales se incluían a algunos parlamentarios como Marcela Sabat (RN), Carolina Tohá (DC) y líderes sociales³³–, para protestar contra la central, siendo la manifestación reprimida por la policía bajo excusa de que la convocatoria no estaba autorizada (Ídem).

Gran parte del ciberactivismo se desarrolló a través de Twitter. Los críticos de la central mostraron su molestia por medio del hashtag #salvemospuntadechoro. El nivel de actividad en las red social de los 140 caracteres fue tan alto, que el término “termoeléctrica” se convirtió por algunos minutos en un *trending topic* (tópicos más comentados en la red Twitter a nivel nacional y también mundial). Los usuarios de Facebook también se manifestaron, utilizaban la red social para difundir las actividades de protesta e informar³⁴. También las páginas www.salvemospuntadechoros.org, así como las de Codeff, Océana y Greenpeace, difundían esas informaciones. Activistas ecológicos crearon también un canal de Youtube llamado: “Chao pescao”, donde subían

³² El megaproyecto de la Central termoeléctrica Barrancones, estuvo a cargo de la empresa franco-belga Suez Energy. La empresa pretendía utilizar carbón como combustible. El objetivo era generar un total de 540 MW de energía, la cual habría sido aportada al Sistema Interconectado Central (SIC). La central se iba a emplazar en la caleta Chungungo, al sur de Punta de Choros, comuna de La Higuera. El lugar se caracteriza por poseer una amplia diversidad ecológica marina, encontrándose en la zona la Reserva Nacional del Pingüino de Humboldt. Ahí habita el 80% de la población mundial de esta especie, actualmente en peligro de extinción (Leal y Negrón, 2012)

³³ *Varios detenidos en protesta ciudadana contra termoeléctrica Barrancones*. Véase en el Mostrador: <http://www.elmostrador.cl/noticias/pais/2010/08/24/varios-detenidos-en-protesta-ciudadana-contra-la-termoelctrica-barrancones/> [Noticia del: 24/08/2010. Página consultada el : 29/11/2016]

³⁴ *Punta de Choros: chilenos acuden a las redes sociales para manifestar su descontento*. Véase Emol, <http://www.emol.com/noticias/tecnologia/2010/08/25/432526/punta-de-choros-chilenos-acuden-a-las-redes-sociales-para-manifestar-sudescontento.html> [Noticia del 25/08/2010. Consultada el: 29/11/2016]

documentales e información acerca de la problemática. Las presiones tuvieron resultados, de hecho, es preciso advertir que se había convocado a una manifestación masiva el 28 de Agosto, pero el Gobierno anunció, el día 26 de Agosto, que se iba a construir la central en otra parte (Millaleo, 2011:97-98).

En la dimensión social, hay que recalcar que, a pesar de la espontaneidad reaccionaria hacia el proyecto a través de las redes sociales, existieron grupos (sobre todo ecologistas) bastante organizados que desde hace algún tiempo habían estado haciendo críticas y observaciones al proyecto. Los cuales en su mayoría argumentaban que la construcción de las termoeléctricas iban a afectar de forma irreversible el medioambiente, la salud de las comunidades aledañas, y también el turismo (Ídem. p.99). Así, la campaña publicitaria mediada a través de las plataformas webs, tuvo la capacidad de orientar efectivamente las subjetividades de la opinión pública en la dirección de dichos argumentos (con especial énfasis en los aspectos medioambientales).

El rechazo a Barrancones constituye un éxito no sólo en cuanto a sus resultados, sino en cuanto a la visibilidad del movimiento. La llamada “viralidad”, o masificación acelerada, lograda a través del encadenamiento (por las redes sociales) de ciertas opiniones que se transformaron en dominantes o populares, fue lograda por los críticos al proyecto gracias a una acertada campaña de contención a la iniciativa (Ídem, p.100-101).

En el caso de Barrancones, la “viralidad” de la demanda avanzó y se internalizó mucho más rápido en la percepción del público general que en el caso de las protestas del 2006. En cualquier caso, el movimiento estudiantil del 2006, alcanzó proporciones considerablemente mayores que en el caso de Barrancones, donde la movilización, antes que masiva, fue sorpresiva y relativa a un tema que nunca había sido prioritario en las agendas de discusión política en el país... el tema ecológico. Debido a la velocidad de la expansión de la protesta, no puede hablarse de algo que haya sido planificado con antelación en el tiempo, más bien las manifestaciones en contra de la termoeléctrica se dieron como una reacción contenciosa ante una problemática medioambiental específica (Millaleo, 2011).

c. Movilización estudiantil 2011

El 2011 fue un año de particular importancia para los movimientos sociales alrededor del mundo. A partir de esas fechas, se desarrollaron alrededor del orbe un sinnúmero de protestas de un carácter bastante heterogéneo; se destacan: “La primavera árabe”, en Túnez y Egipto; el movimiento de los “indignados”, en España; los variados movimientos “occupy”, en Estados Unidos y Hong Kong; los movimientos estudiantiles, en Canadá y Gran Bretaña; grupos anticorrupción y anti-alza de precios, en Brasil, etc. (Barozet, 2016). Chile tampoco estaría ajeno a esa ola de protesta mundial, y para el 2011 se expresaría uno de los movimientos más amplios (desde el retorno a la democracia) que haya tenido el país, nos referimos al llamado “movimiento estudiantil”. Éste estaba conformado por secundarios y universitarios (no como el del 2006 en que su base de apoyo eran exclusivamente secundarios), los cuales unidos, exigen al gobierno un nuevo sistema educativo, enfocado en el fortalecimiento de la educación pública y la gratuidad de la misma. Se buscaba que esta propuesta de sistema reemplazara al diseñado en dictadura en el año 1981 (Peña et al., 2016: 291-292). Si

bien, el movimiento “pingüino” del 2006 había sido el pionero en el uso de las tecnologías web (SMSs, e-mails, comunidades virtuales, fotologs y weblogs) que fueron utilizadas por los estudiantes para generar contenidos contra-informativos (Millaleo, 2011: 9) serán las fuerzas del movimiento estudiantil del 2011, las que lleven un uso más extensivo de estas herramientas digitales³⁵. Este mayor aprovechamiento de las TICs e Internet por los estudiantes del 2011, se debe, más a los avances que tuvo la infraestructura virtual entre una movilización a otra (5 año aproximadamente), que a meritos propios de los universitarios. De hecho, para el 2011, los estudiantes dispondrían (además de una penetración digital más profunda en el país) de una mejor infraestructura web (caracterizada por una incorporación más general del formato web 2.0; esto, a diferencia del movimiento del 2006, en que las formas 1.0 y la 2.0 no eran aún plenamente distinguibles), que permitió contar con más diversificadas redes sociales y aplicaciones asociadas a ellas: twitcam, u otras diversas formas de emisión en directo, tanto de imágenes como audiovisuales. Posibilidades que ampliarían las maneras de interactuar. Para el año 2011, se combinaron formas de presión tanto de larga data (marchas), y otras más nuevas (flashmobs). Estas acciones, en muchas ocasiones quedaron registradas mediante videos, y subidas a plataformas webs de manera anónima y descentralizada (por lo que se acentuaba el impacto visual y el sentido de pertenencia). La utilización de Facebook y Twitter también jugaron un muy importante papel durante las movilizaciones del 2011, ya que ayudaban a coordinar esfuerzos e informar acerca de nuevas marchas o iniciativas de presión en contra del gobierno. De hecho la FECH, uso intensamente tanto Facebook como Twitter para convocar a las acciones de protestas (Peña et al., 2016).

Muchos de los dirigentes que encabezaban las federaciones de estudiantes, eran conscientes del potencial de las herramientas digitales. Giorgio Jackson, por ejemplo, presidente de la FEUC para ese entonces, llegó a señalar que *Las nuevas tecnologías sirvieron para poner un límite a los medios de comunicación tradicionales, para demostrar que ya no tienen el monopolio de la realidad representada* (Jackson en Cabalin, 2014:26.Trad. propia). Cabalin (2014) añadirá, que las movilizaciones del 2011 dejarán muy en claro el nuevo carácter de los “nuevos movimientos sociales” dirá que: *The 2011 student demonstrations, marches, strikes and takeovers of educational establishments were accompanied by flashmobs, kiss-a-thons, viral campaigns, and other artistic activities, where students used both the physical and digital public space actively. It was a mixture of «Facebook and street»* (p.28). Lo dicho por Cabalin, se complementa con los datos que nos proporcionan autores como Scherman, Arriagada y Valenzuela (2013), ellos examinan por cifras la importancia de las redes sociales en el éxito de las movilizaciones del 2011. Algunos de los datos que entregan, señalan que: durante las movilizaciones, un 86% de los jóvenes chilenos contaba con Facebook, y por lo menos un 52% se conectaba de forma diaria, siendo ésta, la red social más usada por los estudiantes durante el desarrollo de las movilizaciones. Una de las líderes que supo sacar mayor partido del uso de las redes sociales fue Camila Vallejo, la cual durante el movimiento llegó a tener más de 62.000 “amigos” en Facebook³⁶ (Cabalin, 2014:28).

³⁵ De hecho, es muy probable que muchos de los que encabezaron los movimientos del 2006 como secundarios, también fueran protagonistas el 2011 como universitarios; por lo que la experiencia del uso de Internet para mediatizar el movimiento no les era ajena.

³⁶ Las redes sociales con el tiempo han incrementado su incidencia sobre las vidas de los chilenos. De hecho, cifras para 2015 señalan que, en cuanto a la frecuencia de uso de las “social networks”, el 95% de las mujeres y 82% de los hombres dice entrar a Internet todos los días y sólo un 3% de los chilenos entre

El proceso que inicio las movilizaciones del 2011, que reclamaba por un rol regulador del Estado sobre la educación (permitiendo la gratuidad de la misma), aún no concluye. Sin embargo, hasta la fecha, se han logrado importantes avances como: la reducción de las tasas de interés de los préstamos estudiantiles (como el del CAE que bajo de un 5% a un 2%); una mejor supervisión de las universidades de las cuales se sospecha que lucran; conseguir la promesa de la gratuidad en parte de la educación. A lo que a nosotros respecta, este movimiento en particular, pudo hacer patente la importancia de las TICs como un factor de éxito de las movilizaciones (tanto Facebook como otras plataformas digitales fueron claves en lograr aquello).

1.2 Consideraciones finales acerca de las “Prácticas sociales online/offline”

La inmediatez y masividad que proporcionan la Internet y las tecnologías móviles en la comunicación, fueron utilizadas generosamente por diversas organizaciones sociales en la articulación y el fortalecimiento de “movimientos”. Se observa, en los casos que hemos descrito, que en el movimiento estudiantil del 2011, hay una mayor planificación que en protestas anteriores. Este movimiento, organiza una campaña de forma estratégica e integra a las plataformas electrónicas como herramientas difusoras y coordinadoras en función de lograr “objetivos”; lo cual contrasta con la apropiación, más espontánea que planificada, que hizo el movimiento estudiantil del 2006 (no se puede descartar de todas formas, que las movilizaciones del 2006 fueron un aprendizaje para las movilizaciones posteriores). En ninguno de los casos mencionados, las plataformas tecnológicas por sí solas alcanzaron a levantar un movimiento social masivo, sino que se requirieron de diversos niveles de organización *offline* para lograr la movilización. De todas maneras, estas manifestaciones dejaron en evidencia, el potencial disruptivo y horizontalista que proporcionan las TICs a los movimientos sociales. Los espacios públicos virtuales, proveyeron de complementariedades instrumentales para ocupar el espacio público. En este sentido, la organización y coordinación en el “mundo virtual”, tuvo su correlato, en la ocupación del espacio de las calles del “mundo real”. Hay que considerar que los medios tradicionales son organizaciones en principio hostiles a los objetivos públicos que persiguen algunos movimientos sociales, las plataformas electrónicas sirven en este sentido de contra-esfera pública de información y deliberación, ofreciendo oportunidades políticas a los sujetos y discursos excluidos de la esfera pública hegemónica (Millaleo, 2011). En síntesis, se arguye, que las TICs son una herramienta dinamizadora de “procesos”, ya que permiten: la coordinación, el flujo de información y la mediatización de las demandas, de una manera relativamente barata e inmediata, acelerando por tanto procesos (mediante la convergencia online/ offline) que quizás hubiesen demorado mucho más tiempo en emerger si no es por la ayuda de estos elementos (las formas tradicionales como las marchas callejeras, se combinan y coordinan a través de campañas virales).

Si bien hemos hecho énfasis a sólo tres experiencias de movimientos sociales que nos han parecido relevantes, existen muchas otras manifestaciones de nuevo cuño que se han desarrollado en este siglo XXI; algunas de ellas se han dado como “reacción

veinticinco y treinta y cinco años, dice no participar de las redes sociales. Véase: <http://www.lasegunda.com/Noticias/CienciaTecnologia/2015/06/1016400/La-mayor-red-social-utilizada-en-Chile-sigue-siendo-Facebook> [consultado el: 29/12/2016]

contenciosa” a los efectos de las reformas neoliberales³⁷ (Barozet, 2016:36-37); mientras que otras están asociadas a reivindicaciones post-materiales (Inglehart, 1997). Podemos ver entonces un sinnúmero de “Nuevos Movimientos” (Tilly, 2005) que están orientados hacia: desafíos sociales, como la superación de la exclusión social e igualdad (movimiento indígena, movimientos de género³⁸, movimientos de identidad sexual, movimientos regionalistas); el cuidado del medio ambiente (Movimientos ambientalistas³⁹); otros más estructurales (enfocados a educación, salud y previsión) (Aceves, 1994; Ossandón, 2005); y otros más esporádicos, como los de los subcontratistas, trabajadores, movimientos para la descentralización, para la protección del patrimonio urbano, etc. (De la Maza, 2016). Otro actor más ocasional (pero no menos importante en este periodo), son según Barozet (2016), los movimientos de consumidores, estos aparecen *luego de escándalos como la colusión de las farmacias en 2008, de los pollos en 2011 y recientemente de las papeleras en 2015, o de los supermercados en 2016* (estos son de corta duración, sectoriales y reactivos) (p. 36-37). En general, gran parte del éxito de estos nuevos movimientos sociales, en los que existen actores con un alto grado de heterogeneidad, que son de diversos estratos socioeconómicos y que tienen concepciones políticas, referentes culturales y componentes identitarios divergentes, es la mediatización que pueden alcanzar sus demandas por medio de la simultaneidad e inmediatez del universo web, que potencia la capacidad para acceder a recursos de influencia y movilizar a participantes. Y si bien muchas de estas demandas no alcanzan a tener éxito, y no influyen de forma automática la agenda gubernativa, si puede decirse que van generando repercusiones en lo moral-subjetivo (ya que permite que se vayan alineando disposiciones y voluntades hacia ciertas subjetividades), y puede que esto también pueda considerarse una victoria.

2. Interacciones ciberpolíticas (intermedia)

Tal como lo señalamos en el capítulo 1, las TICs no sólo proveyeron a la ciudadanía de un espacio para fortalecer la participación extrainstitucional e institucional, sino también dieron pie a fenómenos que no se encuadran estrictamente en estas dos formas de participación. En este caso convenimos en situar dichas expresiones en una clasificación *intermedia* de la participación, la cual hemos denominado como *interacciones ciberpolíticas*. En esta perspectiva, nos referiremos principalmente a dos grupos de fenómenos “ciberpolíticos”: los relacionados a las campañas electorales (donde hay menos interacción y lo que se pretende es persuadir al votante para captar su voto), y aquellos que tienen un énfasis más deliberativo (el diálogo entre autoridades y ciudadanos, a través de redes sociales, incrementa la interacción y permite comunicar las “voluntades políticas”). A continuación veremos cada una de estas formas de interactuar con más detalles.

³⁷ Según Eduardo Silva (2015), gran parte de los “ciclos contenciosos” desarrollados en América latina, se dan como una “reacción defensiva” (en contra del neoliberalismo y la democracia de mercado) por la pérdida de protección en materia social y laboral.

³⁸ Importantes avances han tenido este tipo de movimientos en el último tiempo. Es sólo cosa de señalar la exitosa convocatoria de movilización que han tenido las campañas #niunamenos en Chile y en Latinoamérica (el impacto tan grande que tuvo esta iniciativa en tan poco tiempo, sin duda se debió a la rápida viralización por redes sociales que tuvo la consigna).

³⁹ Casos emblemáticos además del de barracones ya citado, serán: el movimiento “Patagonia sin represas” y las protestas en contra de la minera Barrick Gold con su proyecto Pascua Lama.

2.1

Interacciones para campañas electorales

Todo sujeto político que disputa el poder mediante elecciones de corte democrático, sabe que la forma más eficaz de ganar una cuota de mando, regenerarla (en caso de que ya la posea), o aspirar a un cargo de mayor jerarquía, es proyectando su imagen por el espacio visual (ya sea en la esfera pública o la virtual); esto a fin de ganar los corazones de los potenciales electores. Pero la promoción de una candidatura no es un tema simple, y si se quiere tener reales posibilidades de éxito, se tendrá que recurrir a una gran economía de medios. El uso de las TICs en este sentido, tendrá un rol central para lograr aquello. Por medio de éstas (además de las formas tradicionales de promoción), se pueden hacer las campañas mucho más dinámicas, ya que permiten enviar o recibir información de forma inmediata, masiva y establecer un posicionamiento y exaltación del sujeto político a un bajo costo. En este sentido, en las democracias modernas, donde los tiempos de campaña política para promocionarse son más bien limitados, el uso de plataformas digitales se vuelve cada vez más necesario.

Si lo que se quiere es tener reales posibilidades de éxito, sobre todo si el aspirante está en la “disputa” del poder por primera vez, el candidato debe saber proyectarse en el “espacio-visual” (la *galaxia internet* en este sentido, se ha transformado en un campo de batalla especial). Es sabido, que cada vez, el promedio de la población dispone más de su “tiempo visual” hacia estímulos proyectados por alguna plataforma digital, por lo que se hace lógico pensar, que los aspirantes (o renovantes) a ocupar un cargo político, dispongan más de estos medios. Páginas webs, Facebook, Twitter, Youtube, entre otras formas virtuales, se vuelven en nuevas herramientas en la lucha por persuadir las subjetividades. Éstas permiten a los usuarios interactuar de una manera individualizada y personalizada (hacia un número casi infinito de usuarios). Aunque es más probable que el uso sea unidireccional, también puede que en una campaña el candidato utilice las herramientas digitales para interactuar con sus potenciales electores.

Si bien para el caso chileno pareciera que los medios digitales no son tan utilizados para las campañas electorales como en otras partes del mundo (Estados Unidos por ejemplo), quizás se deba en parte, porque los partidos calculan (y sobre todo luego de los resultados de las elecciones parlamentarias con voto voluntario del 2013), que los que más participan en elecciones son segmentos etarios mayores, mientras los juveniles (que son los que más hacen uso de las redes sociales) no lo hacen (PNUD, 2015)⁴⁰. Por lo que para muchos partidos, les es más conveniente (electoralmente hablando), seguir manteniendo las formas “tradicionales” de persuasión del voto, asumiendo de forma paulatina formas de promoción digitales. Esto no quiere decir que los partidos chilenos no hagan uso de herramientas digitales de promoción, de hecho es posible ver que los partidos sí hacen uso de las mismas, por ejemplo, utilizan: llamadas telefónicas grabadas con mensaje de candidatos, videos publicitarios de campaña, páginas web de candidatos, etc.; sólo que no las utilizan con tanto énfasis como en los países más desarrollados.

En la siguiente tabla, se muestran enlaces webs a diferentes plataformas sociales que disponen parte de los partidos políticos chilenos para su promoción o la de los candidatos de sus colectividades respectivas.

⁴⁰ Para más detalles, véase capítulo 4.

Tabla 5. Webs que disponen los partidos políticos chilenos para promoción

Partido Socialista	http://web.pschile.cl/pschile/ https://www.youtube.com/channel/UCVEJwsYPmWN93WLB2sXNDiw https://www.facebook.com/partido.socialista https://twitter.com/pschile
UDI	https://www.youtube.com/user/udipopular/videos http://www.candidatosudi.cl/ http://www.udi.cl/ https://www.facebook.com/udipartidopopular/ https://twitter.com/udipopular?ref_src=twsrc%5Etfw
Renovación Nacional	http://www.rn.cl/ https://www.facebook.com/renovacion.nacional https://twitter.com/rnchile https://www.youtube.com/user/RNChileTV/videos
Democracia Cristiana	https://sites.google.com/a/pdc.cl/pdc/home
Partido radical social demócrata	https://www.facebook.com/partidoradicaloficial https://twitter.com/pradicalcl http://www.partidoradical.cl/
PPD	https://twitter.com/ppd_chile?lang=es http://www.ppd.cl/ https://www.facebook.com/PPDChile/
Partido comunista	http://www.pcchile.cl/ https://www.facebook.com/PCdeChile/ https://twitter.com/PCdeChile
Partido ecologista verde	http://www.ecologistas.cl/ https://www.facebook.com/PartidoEcologistaVerde/ https://twitter.com/ecologistachile
Partido Humanista	http://www.partidohumanista.cl/ https://twitter.com/phumanista https://www.facebook.com/PartidoHumanistaChile?fref=ts
Amplitud	http://www.amplitudchile.cl/inicio-2/ https://www.facebook.com/amplitudchile/ https://twitter.com/amplitudchile?lang=es
Revolución democrática	http://revoluciondemocratica.cl/ https://www.facebook.com/RevolucionDemocraticaChile https://twitter.com/RDemocratica https://www.youtube.com/user/rdemocratica/videos

Elaboración propia

2.1.1 Consideraciones acerca de las campañas políticas contemporáneas

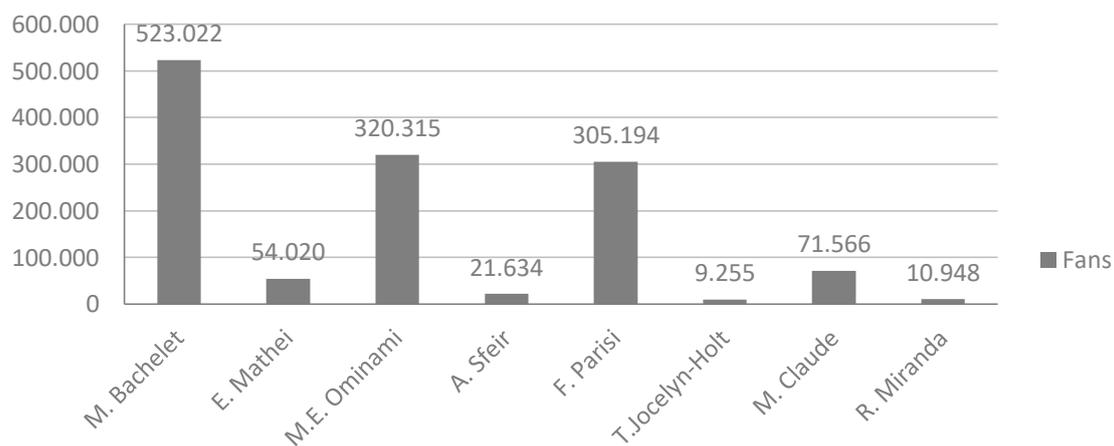
Hay que tener en consideración algo muy importante, las campañas políticas contemporáneas son muy diferentes a las de antaño. Recordemos que luego de la desintegración de la URSS, una cierta desideologización se propaga alrededor del orbe. Esta retirada de las formas de pertenencia más ideológicas, producirá un “vaciamiento” identitario: antes de 1990 las diferencias ideológicas y programáticas de los partidos eran acentuadas (Barozet, 2016:27; Angell, 2005). Es por esto, que muchas de las campañas electorales se personalizan, apuntando a las cualidades de las personas antes

que a las posiciones programáticas y a la ideología de base⁴¹ (de hecho muchas veces los candidatos ni siquiera se representan con el emblema del partido)⁴² (Carey & Shugart, 1995; Luna & Zechmesiter, 2005). Es así, que también el uso y la disposición de las herramientas digitales será utilizada en diferente gradualidad por candidatos diversos (muchos de los cuales tendrán que disponer de forma particular de su promoción), lo más probable es que, si es que no es asesorado y ayudado por su partido de base, los candidatos más jóvenes dispongan en mayor medida de los canales digitales, mientras que los aspirantes mayores, usen estructuras más tradicionales de promoción.

2.1.2 Redes sociales y promoción electoral

El uso de Facebook y en especial de Twitter (que es una herramienta de comunicación política muy versátil y que apunta a muchos usos), es una muestra concreta de esta personalización de las campañas; así lo hace ver un estudio de la GRS Social Network para las elecciones presidenciales del 2013. La compañía de “gestión de redes” enunciada, cuantificó los amigos en las fans page de los candidatos, eso lo hizo durante varios meses antes de las elecciones. Para el mes de octubre (los datos para ilustrar ese mes, se tomaron el 1 de noviembre, un poco más de dos semanas antes de las elecciones), la recolección de datos de “fans en Facebook” por candidatos, arrojó los siguientes resultados ilustrados en la Figura 11.

Figura 11. Fans en Facebook para candidatos presidenciales (Octubre, 2013)



Fuente: GRS Social Networking, 2013

⁴¹ El líder ya no se representa exclusivamente desde la perspectiva de unas ideas o un proyecto político, más bien, ahora se representa en función de sus características individuales. En esta línea, es cada vez más recurrente ver a líderes que dan a conocer detalles de su vida privada (aficiones, hobbies, etc.) y familiar. Nos exponen detalles de su pasado y presente (sobre todo si es heroico o ejemplar), con el fin de proyectar una sensación emocional de empatía y cercanía (Rodríguez y Ureña, 2012:8).

⁴² Esta dinámica también se ve alentada por la emergencia de *catch all parties*, que buscan atraer votantes de diversos puntos de vista e ideologías. Lo logran apelando en las campañas a un número muy limitado de temas, los cuales no generen polaridad y en los que la mayoría de las personas están de acuerdo. En este sentido, es lógico pensar que lo que más importa ahora para ganar una elección es: el carisma, el adecuado uso de los medios de comunicación, y situar las temáticas en el centro, más que en los ejes extremos del espectro político (que corresponden a partidos más ideológicos).

A simple vista se puede ver que el candidato que tiene más seguidores en su fanpage es Michelle Bachelet, con una cifra superior a los 523 mil fans, le sigue Marco Enríquez Ominami con más de 320 mil fans, y un poco más atrás Franco Parisi con 305 mil seguidores. Es importante resaltar, que la segunda mayoría de esas elecciones, fue Evelyn Mathei, su bajo número de fans en comparación con otros candidatos, puede ser debido a que sólo en Agosto, la candidata de la Alianza creó una fanpage⁴³, mientras que los demás candidatos ya tenían una desde por lo menos principios del 2013⁴⁴.

Otros aportes interesantes de los estudios de GRS Social Networking, es el que visualiza a los seguidores en Twiter que tenia cada candidato y el número de tuiteos que desarrollaron los mismos durante Octubre, lo que se puede ilustrar en la Tabla 5.

Tabla 6. Seguidores y tuiteos de candidatos presidenciales en Octubre del 2013

Candidatos	Seguidores (hasta el 1 de Noviembre del 2013)	Tuiteos durante mes de Octubre
E. Mathei	15.295	17
M.E. Ominami	368.329	5.472
A. Sfeir	21.385	823
F. Parisi	179.453	5.463
T. Jocelyn Holt	46.206	962
M. Claude	76.912	478
R. Miranda	17.056	3342

Elaboración propia en base a: <http://grsocial.com/presidenciales-2013-estadisticas-de-candidatos-en-redes-sociales-durante-octubre/> [Consultado el: 02/12/2016]

El cuadro ilustra algo muy decidor, que los candidatos más jóvenes como lo son: Marco Enriquez Ominami (nacido en 1973), y Franco Parisi (nacido en 1967), son los que más seguidores tenían para esas fechas y que más tuiteos generaron para el último mes antes de la elección⁴⁵. Esto puede deberse en parte, a las capacidades asimétricas de manejo tecnológico que tienen los candidatos según rango etario; donde los más jóvenes hacen un mayor uso de estos medios, mientras los más adultos –no tan habituados al manejo en el mundo digital–, lo hacen, pero de una manera más moderada, apelando con mayor énfasis a los medios tradicionales de promoción (de hecho es relevante percatar que la entonces candidata Michelle Bachelet, ni siquiera tenía cuenta Twitter⁴⁶).

Los resultados del análisis realizado por GRS Social Networking, nos ilustran que el uso de los medios digitales en las campañas electorales, es un proceso que cada vez se acentúa más, y difícilmente se pueda revertir. Puede que en Chile recién se esté empezando a ver más su incidencia, pero en otras naciones como Estados Unidos esto ya lleva un tiempo desarrollándose, y sabemos que muchas de las dinámicas electorales en que innova ese país, a la larga terminan siendo adoptadas por las demás naciones

⁴³ Actualmente Evelyn Mathei cuenta 46.382 fans (En: <https://www.facebook.com/evelynmathei/?fref=ts> [consultado el 2 de Diciembre del 2016])

⁴⁴ Para un seguimiento más en detalle de las cifras de fans ganados por mes de los candidatos durante ese año de elecciones, ver: <https://plus.google.com/+Grssocial>

⁴⁵ La estrategia de retuitear bastante, tiene el objetivo de mediatizar el perfil social del candidato. El aspirante a un cargo político busca la “viralización” de sus mensajes, y que éstos se re-publiquen, se enlacen y se comenten (el receptor puede ser un re-emisor del mensaje de modo que la audiencia del mismo se multiplique), esto con la intención de estar más presente en la percepción del votante. Por eso (sobre todo en el enviste final de campaña), los candidatos incrementan su participación en estas redes sociales (Rengel et al., 2016).

⁴⁶ Para ver en más detalle la brecha digital por rango etario, véase capítulo 4.

(Aceves, 2009:35). De hecho, es importante reseñar, que la mayoría de los estudiosos coincide que Estados Unidos fue la tierra que dio nacimiento al *marketing político* (Del Rey Morató, 2007; Aceves, 2009). Acerca de esto, decir, que el puntapié inicial se habría dado bajo la campaña instrumentada por el candidato republicano Dwight Eisenhower (esto para 1952), que en su camino a la presidencia, contrata a una agencia publicitaria para que le dirija la campaña. Posteriormente a esa primera experiencia, el marketing político seguiría evolucionando; progresivamente se iría sustituyendo el discurso tradicional de la retórica política por los mensajes breves y directos, así como por el uso intensivo de los medios de comunicación, (particularmente los spots radiofónicos y televisivos). Para los 80's la televisión se convierte en el medio principal de publicidad política, acaparando la mayor parte del financiamiento que los partidos destinan a sus campañas (Aceves, 2009:36). Para el caso de Chile, la publicidad política no surgiría al abrigo de una contienda electoral, sino en el contexto del proceso plebiscitario de 1988, en el que se zanjaba la permanencia de Pinochet en el poder, proceso que culminaría el 5 de octubre con la victoria de la franja del "No" (franja política que jugó un papel fundamental en la estrategia comunicacional de los partidos de oposición) y el fin de la dictadura. Posteriormente a esta primera experiencia de "americanización" de la promoción electoral en Chile, vendrían otras influencias: será común ver en las campañas contemporáneas elementos propios del *marketing político* norteamericano, como la "personalización"⁴⁷, el uso de encuestas, la participación de expertos en publicidad, la "creación de imagen" en los equipos de campaña, y de manera especial el uso de los *spots* políticos (particularmente los televisivos), etc. Es así, que las formas de "marketing-online" son más bien un fenómeno nuevo para la realidad de las campañas chilenas (pero en auge). La mercadotecnia-online se está desarrollando de forma paulatina en Chile como "efecto contagio" de los procesos electorales americanos. Bill Clinton dio el puntapié inicial a esta nueva forma de marquetaría, y Barack Obama llevó la fórmula a un desarrollo mayor. En síntesis, se ve en el caso chileno, un proceso de asimilación y reproducción de las características del sistema político americano (mucho más modernizado por el mayor tiempo en que el país del norte ha vivido la era digital), pero con diversos grados de adopción y adaptación (Aceves, 2009)

Ya vimos en el estudio de GRS Social Networking como los candidatos más jóvenes hacen mayor uso de las plataformas webs. Creemos por tanto, que en la medida que se sigan dando cambios generacionales, lo más probable será, que aparezcan mucho más jóvenes líderes que se promocionen mediante Internet. Cabe preguntarse entonces, si: ¿ayuda o no a ganar elecciones el uso de las herramientas digitales? Distintos estudios realizados hasta la fecha sobre este asunto, han señalado que los efectos de Internet sobre el voto no están todavía suficientemente constatados (Rodríguez y Ureña, 2012:97). Serán necesarios por tanto, más análisis empíricos en los próximos años para determinar estos efectos, y ver si la influencia de las redes sociales efectivamente

⁴⁷ La llegada de la televisión significó un cambio en la forma en la que los ciudadanos percibían a los políticos. Antes, la política era algo lejano; muy pocas personas conocían a los líderes de las instituciones o los partidos. Con la televisión, la política se personalizó, los líderes pasaron a tener rostro y la gente comenzó a familiarizarse con ellos. En este contexto, los asesores empezaron a ver que la "personalización" de la política imponía nuevas formas de trasladar los mensajes y que la imagen o el carisma de los líderes era un factor que contribuía también a la estrategia de campaña y a un posible rédito en las urnas (Rodríguez y Ureña, 2012:97). Y así, hoy en día, en una época dominada por la primacía de las imágenes; contar con un líder cercano, con buena imagen, que transmita confianza y con el que la gente se pueda identificar y sentir empatía, es un valor muy considerado electoralmente (Ídem).

consigue ser decisiva para ganar elecciones. Pero a pesar de la falta de estudios más claros acerca de la materia, se puede de igual manera decir, que la información que suministra Internet, afecta los comportamientos y establece nuevas subjetividades. Puede que la acción de esas nuevas “subjetividades” no se traduzcan mecánicamente en votos, pero sí se puede considerar que logran “politizar” a la población (PNUD, 2015). Y en la medida que la tasa de penetración de Internet siga acentuándose, y las nuevas generaciones ciudadanas estén más asimiladas en el uso de las herramientas digitales, es probable, que la incidencia se incremente aún más.

2.2 Interacciones bidireccionales

No solamente las redes sociales han servido para que los actores políticos puedan disponer de nuevas herramientas para su promoción electoral, sino también (gracias a las funciones que ofrecen), han servido para establecer nuevas formas de interacción; las cuales no se restringen a un ámbito vertical y lineal de la comunicación (característica general de la comunicación política del siglo XX), sino que amplían los usos permitiendo la horizontalidad y el diálogo. En este contexto, la ciudadanía-audiencia, que tradicionalmente se había mantenido como receptora-pasiva de los mensajes de los *policy makers* se convierte en un receptor activo, adquiriendo la facultad de ejercitar sin intermediarios acciones comunicativas con los actores políticos, por lo que la comunicación pasa de un patrón unidireccional (emisor → receptor) a uno bidireccional (emisor ↔ receptor) (Rengel et al., 2016). De todas las redes sociales surgidas bajo la ola “web 2.0”, Facebook y Twitter son las que actualmente han tenido más relevancia en establecer el “puente” entre ciudadanos y políticos. Nos referiremos en particular a Twitter, ya que es una plataforma que se proyecta más a lo público que lo privado (a diferencia de Facebook). Creada en 2006 por Jack Dorsey, y con más de 300 millones de usuarios activos en todo el mundo⁴⁸, esta red de microblogging alberga cada día cientos de millones de mensajes, condensados en un máximo de 140 caracteres. Esta red es importante en el ámbito de las interacciones comunicativas, principalmente por favorecer una comunicación de contacto directo, y el diálogo (limitado en su práctica concreta por las disposiciones de las partes a efectuarlo) con los ciudadanos (Rodríguez y Ureña, 2012). Pero antes de profundizar en las funciones comunicativas que ofrecen redes como Twitter, debemos decir algunas cosas con respecto de la comunicación política. Antes de la era web 2.0, la comunicación en política, se desarrollaba regularmente mediante dos pasos: el primero, se daba en torno a la elaboración de los mensajes políticos propiamente tales (articulados por parte del partido o el candidato), para en un segundo paso difundirlos a través de los medios tradicionales (prensa, radio, televisión), sin esperar una respuesta a éstos por parte de los receptores⁴⁹. Este modelo, se sustentaba en un tipo de comunicación preferentemente unidireccional, donde el que hablaba era el político y la audiencia escuchaba o leía los mensajes difundidos y actuaba en consecuencia, pero sin tener apenas oportunidad de participar (Rodríguez y Ureña, 2012; del Rey Morató, 2007). Las TICs (interconectadas a través de Internet), en

⁴⁸ Fuente: <http://www.internetlivestats.com/> [consultado el 9/12/2016]

⁴⁹ Antes de ser difundido, el mensaje muchas veces era interpretado y filtrado por los encargados de estas plataformas de difusión (los cuales muchas veces operaban bajo presiones políticas, censurando algunos tipos de información, y promoviendo con más vehemencia otros). En este modelo, la comunicación era principalmente de “masas”. Los actores políticos tenían muy pocas posibilidades de hacer llegar directamente algún mensaje al ciudadano, salvo a través de cartas, folletos o en reuniones presenciales, por lo que predominaba el carácter simultáneo y masivo de la comunicación (Rodríguez y Ureña, 2011).

cambio, van (como herramientas de comunicación) más allá de la unidireccionalidad del mensaje político y permiten también romper los filtros de los medios de comunicación tradicionales, puesto que ahora, los actores políticos, pueden dirigirse directamente a las masas, sin tener que necesitar de los periodistas como intermediadores –el mensaje es emitido directamente por el político y llega sin ningún tipo de filtro hasta el ciudadano– (Rodríguez y Ureña, 2012:93). Las personas a su vez, también pueden responder a estos mensajes por medio de las aplicaciones disponibles a través de las mismas plataformas sociales (en especial en Twitter) en la que se emite el mensaje, por lo que hay también posibilidades de replicación (ya sea en forma de crítica, sugerencia o duda), lo que favorece la transparencia, la comprensión mutua, la bidireccionalidad y que se produzca un *feedback* entre el político y los ciudadanos –cosa que antes no existía, o se daba sólo en contadas ocasiones– (Ídem. p.4).

En este contexto, se puede decir, que las redes sociales y en especial Twitter, han venido a “democratizar” las vías de comunicación entre los ciudadanos y los políticos. Antes, sólo los periodistas podían hablar con las autoridades y preguntarles; ahora, esta posibilidad se amplía para todos (el votante no sólo “escucha” sino que también “habla”). Y esto aplica no sólo en periodos electorales, sino también durante todo el desarrollo de los gobiernos⁵⁰ (Ídem).

Además de las funciones bidireccionales que ofrece la red social de los 140 caracteres, los actores y las organizaciones políticas pueden utilizar también Twitter como vía de comunicación interna con sus propios seguidores, simpatizantes y militantes, generando por tanto lazos de “comunidad” y “cooperación”. Con Twitter, la labor de difusión se maximiza, eso a través de la acción de “cadena de transmisión” de los seguidores que a través del retuiteo pueden conseguir un efecto de viralización, logrando propagar el mensaje en muy poco tiempo (con una rapidez que sería impensable a través de cualquier otro medio) (Rengel et al., 2016; Rodríguez y Ureña, 2012; Fernández, 2012). Tal como afirman Congosto, Fernández y Moro: *cada usuario tiene una capacidad de propagación proporcional a su número de seguidores (followers), pero el mensaje puede ser retransmitido por los followers de sus followers sin ninguna limitación, lo que hace de Twitter una de las mayores fuentes de propagación de la información en tiempo real*” (en Rodríguez y Ureña, 2012: 97-98). El proceso “cadena de transmisión” no necesariamente debe ser unidireccional, porque un candidato o un partido pueden también retuitear los comentarios de sus seguidores. En este sentido, pueden generarse también redes de interacción internas entre comunidades de políticos, simpatizantes y seguidores (Rengel et al. 2016; Rodríguez y Ureña, 2012; Fernández, 2012). Otro aspecto importante de esta red, es que mantiene a mucha gente informada de las noticias relevantes que están sucediendo. Como Twitter tiene, según Rodríguez y Ureña (2012), un efecto de “altavoz” y “rebote”, acaba convirtiéndose (cada vez con más frecuencia), en la plataforma “oficial” de los políticos, para transmitir “declaraciones” e “informaciones relevantes”.

⁵⁰ De hecho ya es común para algunos hablar de dinámicas de “gobierno abierto” (Calderón & Lorenzo, 2010) o de “ciberdemocracia” (Dader, 2009; del Rey Morato, 2007). Incluso se habla también de que estos medios están propiciando la vuelta a los debates públicos que se vivían en los orígenes de la democracia en las ágoras de la Grecia clásica (Beas, 2011).

En la tabla que presentamos a continuación, se detallan algunas declaraciones relevantes de algunos políticos internacionales y nacionales.

<i>Tabla 7. Declaraciones por Twitter de políticos</i>	
Enrique Peña Nieto https://twitter.com/epepni?lang=es	“Misión cumplida: lo tenemos. Quiero informar a los mexicanos que Joaquín Guzmán Loera ha sido detenido” (8/01/2016)
Donald Trump ⁵¹ https://twitter.com/realdonaldtrump?lang=es	Tweet 1: “The U.S. has a 60 billion dollar trade deficit with Mexico. It has been a one-sided deal from the beginning of NAFTA with massive numbers...” Tweet 2: “of jobs and companies lost. If Mexico is unwilling to pay for the badly needed wall, then it would be better to cancel the upcoming meeting” (26/01/2017)
Michelle Bachelet https://twitter.com/mbachelet?lang=es	“En 2017 muchos más estudiantes accederán a la #Gratuidad. Agradezco a parlamentarios que apoyaron consolidar la educación como un derecho” (29/11/2016)
Sebastián Piñera https://twitter.com/sebastianpinera?lang=es	“Hemos logrado gran solución para proteger santuario naturaleza punta choros, isla dama y gaviota (sic), para nuestras futuras generaciones” (26/08/2010) ⁵²

Elaboración propia

No sólo declaraciones, de tipo “formales” podemos encontrar de los actores políticos, es común ver también, que éstos publiciten detalles de sus vidas (lo cual puede que contribuya a humanizarles y hacerlos parecer más cercanos). Es por eso que se pueden también ver tweets donde algunos recomiendan libros o películas; otros hablan de lugares o monumentos que han visitado; hay quienes también hacen bromas, etc.

⁵¹ Donald Trump, es uno de los políticos que más recurre a la red social de los 140 caracteres para dar a conocer sus anuncios y posiciones políticas. Desde que fue elegido presidente, el dirigente ha señalado por Twitter asuntos muy sensibles e importantes, tanto de política interior como exterior.

⁵² Este tweet, posteriormente fue borrado por Sebastián Piñera, presuntamente para no evidenciar la falta de ortografía (puso Gabiota en vez de Gaviota). Sin embargo, el registro de existencia de dicho tweet se puede corroborar por la replicación que hicieron los medios periodísticos, por ejemplo: <http://www.cooperativa.cl/noticias/pais/energia/generacion-electrica/pinera-anuncio-que-termoelectrica-barrancones-cambiara-de-ubicacion/2010-08-26/112734.html> [consultado el: 10/12/2016]

Tabla 8. Declaraciones “no políticas” por Twitter de políticos	
Cristina Fernández de Kirchner https://twitter.com/cfkargentina?lang=es	“Máximo, nuestro hijo, va a ser papá ¡Voy a tener un nieto! ¡CFK abuela! Dios te quita, Dios te da”.(13/072011)
Gabriel Boric https://twitter.com/gabrielboric?lang=es	“Desde Puerto Williams siguiendo a mi cato querida por radio. Que alegría los 3 puntos carajo! Buen comienzo :)” (6/02/2017) *Cato, es la abreviación del nombre del equipo de fútbol chileno Universidad Católica.
Michelle Bachelet https://twitter.com/mbachelet?lang=es	“¡Felicitaciones a @laroja de Chile! ¡Más que nunca, confiemos y apoyemos a nuestra Selección, que tantas alegrías nos ha dado! #VamosChile” (11/11/2016)
Sebastián Piñera https://twitter.com/sebastianpinera?lang=es	“43 años de vida junto a @ceciliamorel cumplimos hoy” (21/12/2016)

Elaboración propia

Twitter es también útil para los policy makers como un termómetro social, ya que la plataforma ofrece conocimientos acerca de lo que piensa la gente sobre determinados temas (Rodríguez y Ureña, 2012; Rengel et al., 2016). Si bien Twitter y las redes sociales no pueden sustituir la función de las compañías encuestadoras (que desarrollan diferentes sondeos para conocer las demandas y opiniones de los ciudadanos), destinadas a dar a conocer la opinión pública de un cierto momento temporal, de todas maneras sirven, como dice Gutiérrez-Rubi, como *el sensor de comportamientos sociales más certero de los estados de ánimo, las ideas reputacionales y los contextos públicos* (En Rodríguez y Ureña, 2012:93). El análisis de los “hashtags” populares y los “trending topics” de una sociedad en un momento específico, permite hacer interesantes deducciones sobre los temas que le interesan a la ciudadanía y a los medios (Idem.) ¿Acaso la agenda mediática no tiene muchas veces incidencia sobre la agenda pública? No hay que olvidar, que los movimientos de opinión emergidos en Twitter y en otras redes sociales, muchas veces acaban llegando a los medios tradicionales haciendo convergencia –momento en que su repercusión y presión en lo agencial como “inputs” aumenta aún más– (Ídem, p. 15).

A lo dicho hasta el momento, cabe también hacer algunas salvedades: se puede decir, a simple impresión, que las redes sociales como Twitter suponen (gracias a las funciones que ofrece) pasar de una comunicación política unidireccional, a una bidireccional que puede propiciar el diálogo, un diálogo en el que las dos partes participantes tienen las mismas posibilidades de interactuar. Pero, una cosa es que estén las posibilidades, y otra totalmente diferente es que se haga efectiva la acción; hay que tener presente que un diálogo se desarrolla entre dos personas, y muchas veces las disposiciones (tanto del político como del ciudadano) no permiten aquello, de hecho, alguien que se pueda ver interpelado en Twitter puede simplemente ignorar el mensaje y no atenderlo y bloquear al que lo emitió si así lo estima conveniente. Es posible que el actor político use la plataforma instrumentalmente, sólo con un fin electoralista (como marketing político), y no porque realmente sienta que debe promover formas de participación más horizontales escuchando la “voz de la ciudadanía”. Rodríguez y Ureña (2012) hacen una importante apreciación a este fenómeno, señalan que *hay quien usa mucho estas redes*

antes de unas elecciones y luego no vuelve a hacerlo hasta las siguientes, lo que denota un claro interés “propagandista- electoralista”. Pero acabada la campaña, adiós a eso de tuitear (p.4). Otra de las limitaciones a la bidireccionalidad en Twitter es, según Fernández (2012), que la actividad más frecuente que hacen los seguidores en esta plataforma, es “retuitear” al político que se sigue, y ver los links que recomienda; y por el contrario, la actividad con menor frecuencia relativa, es el envío de mensajes directos al político que se sigue (p.18). Y precisamente es esta la perspectiva en la que se apunta lo bidireccional, de lo contrario los seguidores y demases serían “sólo medios”. Por lo que está muy lejana la idea de que estas formas de “ágoras virtuales”, sean propiamente “ágoras” en la práctica (a la manera griega). Otra limitación para que el proceso bidireccional sea efectivo y concreto, son las capacidades y habilidades de las personas que usan este tipo de redes; de hecho, los perfiles que predominan en la actualidad en el uso de esta red social, son los englobados entre los 25 y los 40 años, correspondientes a sectores con mayor educación y mayor nivel socioeconómico⁵³ (Rodríguez y Ureña, 2012:97).

En resumen, podemos sintetizar lo expuesto en este ítem en la siguiente tabla.

Tabla 9. Comunicación política: antes y después de la era web 2.0	
<p>Antes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación unidireccional Emisor → receptor • Medios de comunicación tradicionales: Radio, Prensa, televisión 	<p>Después:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comunicación unidireccional, con potencialidades bidireccionales Emisor → receptor → Emisor • Medios de comunicación: Internet (especialmente las webs sociales)

Elaboración propia

3. E-participación (institucional)

Hasta ahora nos hemos referido a 2 categorías –*prácticas sociales online/offline e interacciones ciberpolíticas*– que expresan la convergencia entre TICs y Democracia representativa. Ahora hablaremos de una tercera gran categoría, señalada como “E-participación”, la cual refiere al uso de las TICs por parte del gobierno, para proveer de espacios “institucionales” (formalmente establecidos) de participación.

Como en el capítulo 1 hicimos una referencia superficial a conceptos como e-gobierno y e-participación; en el siguiente apartado, profundizaremos en ellos, analizando la incidencia (sobre todo del último) para el caso chileno.

3.1 E-gobierno/e-participación

Los Estados contemporáneos son organizaciones políticas complejas, donde convergen un conjunto de instituciones destinadas a diferentes funciones (organización social, economía, política, salud, educación, etc.). Sin embargo, las sociedades en que actúan estas instituciones no son estáticas, sino mutables, y van cambiando en forma paralela con los procesos de modernización (Huntington, 1990). Los procesos modernizadores, (ampliación educativa, mayores canales informativos, etc.), por otro lado, generan nuevas expectativas, por lo que los Estados deben de disponer de mejores instituciones, que tengan el poder de regular la vida en sociedad y catalizar las demandas de la misma

⁵³ Esto lo trataremos con más detención en el capítulo 4 de esta tesis.

(Ídem). Es así, que en ese afán de hacer cada vez más eficiente la “regulación” y el “control”, un número cada vez mayor de países utilizan de forma proactiva las oportunidades que ofrecen las TICs, esto con el objetivo de responder a las necesidades (siempre cambiantes) de sus distintas comunidades. Una cifra creciente de aplicaciones y herramientas electrónicas se ponen en práctica en diversos sectores. Ya en el capítulo 1 señalábamos que un e-gobierno hace uso de las TICs en 3 perspectivas generales:

- Las utiliza para facilitar la administración y la gestión de los procesos internos del gobierno.
- Las usa para la entrega de productos y servicios: tanto a los ciudadanos, a las propias organizaciones gubernamentales, como a la industria.
- Las ocupa para establecer interacciones entre gobiernos de diferentes países: compartiendo información y conocimiento de determinadas políticas públicas, transacciones por negocios, coordinación estratégica, etc.

En este sentido, los gobiernos han dispuesto (por las potencialidades que éstas ofrecen, en las perspectivas que hemos citado) en mayor medida de las herramientas digitales. El caso del gobierno de Chile no es ajeno a esta realidad. Éste ha implementado una serie de acciones legislativas y del ejecutivo⁵⁴, que apuntan a cimentar una institucionalidad que disponga y haga uso de las TICs para mejorar la eficiencia y gestión, como también se dispongan de herramientas de participación online, para una ciudadanía cada vez más internalizada en la era digital.

Ante las implementaciones y avances en materia de e-gobierno, habría que preguntarse entonces, si: ¿Ha sido el avance de Chile en materia de e-gobierno óptima, o más bien su progreso ha sido limitado? Y concerniente a la e-participación habría que cuestionar, si: ¿El gobierno ha dispuesto de manera efectiva de herramientas de participación electrónica, o no lo ha hecho? Para responder estas preguntas, sería conveniente revisar el desarrollo del e-gobierno y de la e-participación en Chile con respecto a otros países, para así también tener una referencia de sus progresos y retrocesos en comparación con el mundo. En este objetivo nos será útil revisar el *Índice de desarrollo del gobierno electrónico* de las Naciones Unidas. Este índice es desarrollado por la red de administración pública de las Naciones Unidas (UNPAN). Específicamente es realizado por un grupo de más de 30 voluntarios en línea (de todo el mundo) de este departamento, los cuales también trabajan en asociación con el Departamento de Asuntos Económicos de las Naciones Unidas (UNDESA). Estos voluntarios procesan

⁵⁴ Ejemplo de estos avances es la *Agenda Digital ImaginaChile 2013-2020*, iniciada bajo la presidencia de Sebastián Piñera que dispuso “una hoja de ruta” (se elaboró en el marco de un trabajo multisectorial que incorporó al sector público, académico y privado) en torno a las tecnologías de la información, con el fin de impulsar el desarrollo digital y tecnológico de Chile. La Agenda Digital establece cinco ejes estratégicos: conectividad e inclusión digital, innovación y emprendimiento, educación y capacitación, servicios y aplicaciones y entorno para el desarrollo digital. Cada uno cuenta con un plan de acción y ejecución, además de metas e indicadores relevantes de manera de ir monitoreando su grado de implementación (Fuente: <http://www.subtel.gob.cl/gobierno-presenta-agenda-digital-imagina-chile-2013-2020/> [consultado el: 17/01/2017]). Hasta el momento de las 63 medidas, van tres cumplidas y 60 en proceso. Véase <http://www.agendadigital.gob.cl/#> [consultado el: 17/01/2017].

cientos de estudios de investigación llevados a cabo en los 193 Estados miembros de las Naciones Unidas. La encuesta de e-gobierno se realiza de forma bi-anual, y ofrece una imagen instantánea de las tendencias en el desarrollo de gobiernos electrónicos (UNPAN, 2016). Se trata de una clasificación comparativa en función de dos indicadores principales: Desarrollo del gobierno electrónico; y un segundo (complementario al primero) que es el grado de e-participación. A continuación nos referiremos a ellos.

3.1.1 *Índice de desarrollo del gobierno electrónico*

El *E-Government Development Index* (EGDI), es una encuesta que evalúa los sitios web nacionales, y cómo las políticas y estrategias de gobierno electrónico se aplican, en general y en sectores específicos, para la prestación de servicios. La evaluación valora el rendimiento de gobierno electrónico de los países en relación a otro (esto en lugar de ser una medida absoluta). Los resultados se tabulan y se combinan con un conjunto de otros indicadores que visualizan la capacidad de un país para participar en la *sociedad de la información*. Este índice por tanto, es una medida comparativa del grado de desarrollo del gobierno electrónico de un país en relación a todo el mundo. Se utiliza para medir el impacto de las políticas electrónicas sobre la calidad de vida y el desarrollo (UNPAN, 2016). A pesar que el modelo básico del *Índice* (que se articula en torno a tres subíndices) se ha mantenido constante, el significado preciso de estos valores varía de una edición de la encuesta a la siguiente; esto se hace, porque hay a través de los años, un potencial de mejoras y cambios en el desarrollo de los gobiernos electrónicos, y también porque la tecnología subyacente que se utiliza para mejorar la eficiencia de la infraestructura de estos e-gobiernos también evoluciona; por lo que en cada encuesta se acentúa más el carácter cualitativo en las evaluaciones. Esto es un alcance importante, porque implica que la evaluación no se da sobre un marco comparativo estático en el tiempo, sino mutable (abarca diversas dimensiones “en evolución”). Matemáticamente, la EGDI es un promedio ponderado de las tres puntuaciones normalizadas de tres subíndices (considerados los más importantes de la administración electrónica), estos se pueden ver referidos en la Tabla 9.

Tabla 10. Índice de desarrollo del gobierno electrónico	
Dimensiones	Mecanismos de medición
Índice de servicios en línea (OSI)	Evaluación en un multinivel (realizado por expertos), sobre el alcance y la calidad de los servicios en línea prestados por el sector público.
Índice de infraestructura de telecomunicaciones (TII)	<ul style="list-style-type: none"> • Usuarios de internet (% por 100) • Suscripción a celular móvil (% por 100) • Suscripción telefónica fija (% por 100) • Suscripciones de banda ancha inalámbrica • Suscripciones (alámbricas) de banda ancha fija (% por 100)
Índice de capital Humano (HCI)	<ul style="list-style-type: none"> • Tasa de matrícula (%) • Tasa de alfabetización (%) • Años de escolaridad esperados • Años promedio de escolaridad

Elaboración propia en base a UNPAN (2016)

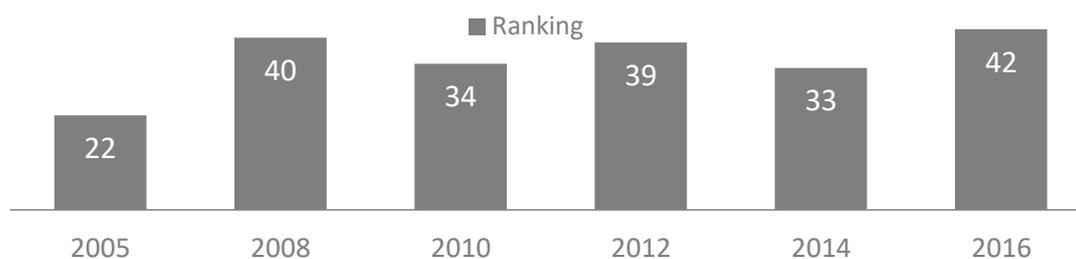
Para el caso de Chile, la última encuesta arrojó los siguientes resultados ilustrados en la tabla 10 (1 se considera como la mayor puntuación en la comparativa entre los países, de ahí en adelante corre la escala).

Tabla 11. Puntajes de Chile en el EGDI 2016				
OSI	HCI	TII	EGDI	Ranking 2016
0.7754	0.8124	0.49	0.6949	42

Elaboración propia en base a UNPAN (2016).

En general, como se puede ver, lo que ha estado más en deficiencia en Chile en relación a otros países, es en la infraestructura de telecomunicaciones. Esto se debería principalmente a los altos costos de acceso. A pesar de esto, el país –tal como lo ilustra la Figura 12–, se ha mantenido relativamente estable en el ranking, oscilando entre el 2005 a la fecha entre los lugares 22 al 42⁵⁵.

Figura 12. Chile: Evolución en el Índice de Desarrollo del E-gobierno



Elaboración propia en base a datos de UNPAN (2005-2016)

Como lo que nos interesa, más que ver al gobierno electrónico de forma general, es ver: ¿cómo éste propicia instancias de e-participación? nos avocaremos a revisar con más detención el *Índice de e-participación*.

3.1.2 *Índice de E-participación*

Ya habíamos señalado de forma breve en el primer capítulo, que la primera vez que se uso el término de e-participación fue en el informe de la OCDE del 2003 (en el que se recomendaba a los diversos gobiernos asumir mecanismos de involucramiento con la ciudadanía), entidad que presentaba un modelo de participación dividido en tres niveles: información, consulta, y ciudadanía activa. Acerca de esta última dimensión referida, la OCDE señala, que se podrían considerar en este nivel (ciudadanía activa) a las acciones referentes a la e-participación (el concepto se entiende para la OCDE en su informe, como formas de participación directa en las que median las TICs). La ONU en su *informe de desarrollo de gobierno electrónico*, toma estas mismas categorías pero las readecua, y señala al concepto de e-participación (acuñado por la OCDE), como modelo general, e información, consulta y cogobierno, como dimensiones del mismo. La particularidad, es que para este modelo, se considera a todas las formas democráticas-participativas desde un plano en donde siempre median las TICs. Así nace el *índice de*

⁵⁵ Es importante destacar, que los resultados en el ranking del EGDI son similares a los que dimos en el *Índice de red* (véase capítulo 2) sobre todo si se mira el pilar “Uso gubernamental”; esto se debe a que este último índice está compuesto de la mayoría de los indicadores usados para la conformación del EGDI, por lo que se puede decir, que en este caso estamos viendo ese mismo pilar de una forma más específica.

e-participación (EPI), éste se deriva como un índice complementario al *Índice de desarrollo del e-gobierno* (EGDI) de las Naciones Unidas. Se extiende la dimensión de la encuesta, centrándose en el uso de servicios en línea para facilitar la participación ciudadana.

Metodología

El EPI de la *e-governement survey*, evalúa la participación electrónica en tres niveles:

1. E-information: Se evalúa la provisión de herramientas digitales de información por parte del gobierno hacia la ciudadanía.
2. E-consultation: Se evalúa la provisión de herramientas digitales de consultas públicas en línea por parte del gobierno.
3. E-decision making: Se evalúa la provisión de herramientas digitales para procesos de decisión directa (sobre políticas públicas), por parte del gobierno hacia los ciudadanos⁵⁶.

Tal como el EGDI, el EPI de un país evalúa los mecanismos de e-participación desplegados por el gobierno en comparación con otros países. El propósito de esta medida es ofrecer una visión general de cómo los diferentes países utilizan e-herramientas para promover la interacción entre sus ciudadanos y el gobierno, así como también entre los propios ciudadanos. Dado que el EPI es una evaluación cualitativa basada en la disponibilidad de servicios “participativos” en los sitios web del gobierno; la clasificación comparativa de los países, tiene más que nada fines ilustrativos, sirve sólo como indicador de las tendencias generales de la promoción de e-mecanismos de participación que ofrecen los gobiernos a sus ciudadanos. Al igual que con el EGDI, el EPI no pretende ser una medida absoluta de e-participación, sino que trata de captar el desempeño de la participación electrónica de los países en relación con otros en un momento particular.

Desde el 2005 a la fecha, se han realizado 5 encuestas, los ítems de evaluación han ido cambiando en el tiempo. Desde el 2005 al 2012, las encuestas se enfocaban solamente en identificar que las páginas webs que suministraba el gobierno, tuviesen aplicaciones de información, consulta, y co-gobierno (chats, fuentes de datos, acciones para realizar peticiones online, etc.). Sin embargo, las últimas encuestas (2014, 2016) no sólo se enfocan en que los gobiernos dispongan de las e-herramientas que permitan participar, sino que evalúa también si las formas participativas suministradas por las páginas webs, realmente son consideradas de forma offline, o sea, en políticas públicas efectivas.

Parte de las evaluaciones que se hicieron en la última encuesta se ilustran en la Tabla 11.

⁵⁶ La lógica del *índice*, es que cada nivel compromete una gradualidad en el involucramiento participativo (va en este sentido, de un compromiso “pasivo” a uno “activo”). Primero se comienza con la provisión de información, luego se sigue por las consultas públicas, y se termina en el nivel en que la participación electrónica realmente repercute en la toma de decisiones. En lo concreto, estos niveles nunca se implementan de forma exclusiva, coexisten y se superponen entre sí, formando numerosas interacciones (de hecho, en muchas ocasiones los países proveen en sus páginas webs de más herramientas de consulta que de información). Pero lo ideal para la UNPAN es que se dé, de forma más equilibrada y coherente, para que así la participación sea también de mayor calidad (UNPAN, 2016).

Tabla 12. Resumen de las características de e-participación evaluadas en la encuesta 2016

• Disponibilidad de fuentes de información archivada (políticas, presupuesto, documentos legales, presupuestos, etc.); utilización de canales y herramientas digitales (incluidos dispositivos fijos y plataformas móviles) en las áreas de: educación, salud, finanzas, bienestar social, trabajo y medio ambiente.
• Disponibilidad de información en línea sobre los derechos de los ciudadanos de acceder a información gubernamental (como <i>Ley de Libertad de Información</i> o <i>Ley de Acceso a la Información</i>).
• Acceso al sitio web del gobierno en más de un idioma nacional oficial
• Evidencia sobre la colaboración gubernamental con terceros (sociedad civil, sector privado) para prestar servicios.
• La evidencia sobre el libre acceso a los servicios gubernamentales en línea a través de: algún portal principal, quioscos, centros comunitarios, oficinas de correos, bibliotecas, espacios públicos o gracias al suministro de WiFi gratuito.
• Disponibilidad de conjuntos de datos abiertos (en formatos legibles), sobre las políticas que se realizan y las dirección de éstas y otras que se están realizando o se pretenden realizar.
• Evidencia sobre la co-producción colaborativa (crowdfunding).
• Evidencia de involucramiento de los ciudadanos por medio de herramientas de consulta (que consideran la opinión de los ciudadanos para mejorar la servicios y aumentar la satisfacción con los mismos).
• Evidencia de involucrar a los ciudadanos en consultas en áreas como: educación, salud, finanzas, bienestar social, trabajo, medio ambiente.
• Disponibilidad de legislación de "protección de datos personales" en línea.
• Evidencia sobre oportunidades para que el público proponga nuevos conjuntos de datos abiertos disponibles en línea.
• Disponibilidad de políticas de participación electrónica.
• Disponibilidad de notificaciones de licitaciones públicas y resultados de licitaciones en línea.
• Disponibilidad de herramientas en línea (en el portal nacional) para buscar lo que dice la opinión pública acerca de las acciones políticas.
• Evidencia de participación directa de los ciudadanos en la toma de decisiones en las áreas de: educación, salud, finanzas, bienestar social, trabajo y medio ambiente.
• Evidencia que las decisiones tomadas incluyeron los resultados de consultas con los ciudadanos en las áreas de: educación, salud, finanzas, bienestar social, trabajo y medio ambiente.
• Evidencia de que los gobiernos publiquen los resultados de las consultas sobre políticas en línea.

Fuente: UNPAN, 2016 (traducción propia).

En forma general las evaluaciones buscan reflejar las tendencias y modalidades (foros en línea, encuestas, votación electrónica, e-peticiones, etc.) en que los gobiernos involucran a sus ciudadanos de forma efectiva en la formulación de políticas públicas.

Hay seis sectores generales que pone atención la encuesta –en función de apreciar si los gobiernos están disponiendo de formas participativas en estas áreas–, que son: educación, salud, finanzas, bienestar social, empleo y medio ambiente. Por qué estas áreas y no otras, esencialmente porque para Naciones Unidas son las fundamentales para lograr el progreso social y el desarrollo humano (UNPAN, 2016).

Otros aspectos también evaluados, tienen que ver más con la calidad de las páginas webs, que con el fondo, por ejemplo, se mira que los sitios contengan:

- Plataformas de servicios de ventanilla única.

- Funciones de búsqueda avanzada, que puedan indexar el contenido de docenas de sitios webs gubernamentales.
- Funciones de identificación digital, que permitan a diferentes sistemas intercambiar información sin problemas.
- Sistema de seguimiento en línea, que permitan a los ciudadanos comprobar el estado de las transacciones en línea.

Todos estos puntos están también relacionados con la primera encuesta, esto por una coherencia lógica, ya que si no se dispone de una base mínima –servicios en línea de calidad (OSI), infraestructura de telecomunicaciones (TII), y de un capital humano (HCI), que tenga las competencias básicas para hacer uso de estas herramientas–, ni siquiera podría llevarse a cabo la e-participación. Por eso, este último índice es complementario con el primero (EGDI), ya que la existencia de las dimensiones del primer índice son condiciones necesarias para la existencia de los niveles del segundo índice. Es entonces –por la combinación de todos estos criterios mencionados–, cuando se obtienen ciertos puntajes finales que se tabulan y se estandarizan en base al país que obtuvo mayor evaluación conjunta en un subíndice (de ahí correría la escala).

Los resultados de las últimas dos encuestas de e-participación reflejan las siguientes puntuaciones para Chile

Tabla 13. Resultados EPI de Chile, para los años 2014 y 2016					
Año	E-information	E-consulta	E-making-decision	EPI / Total %	Ranking EPI
2014	92,59%	95,45%	33,3%	0.9414 (94%)	7
2016	82,4%	78,9%	28,6%	0.7458 (75%)	32

Elaboración propia en base a UNPAN (2014, 2016).

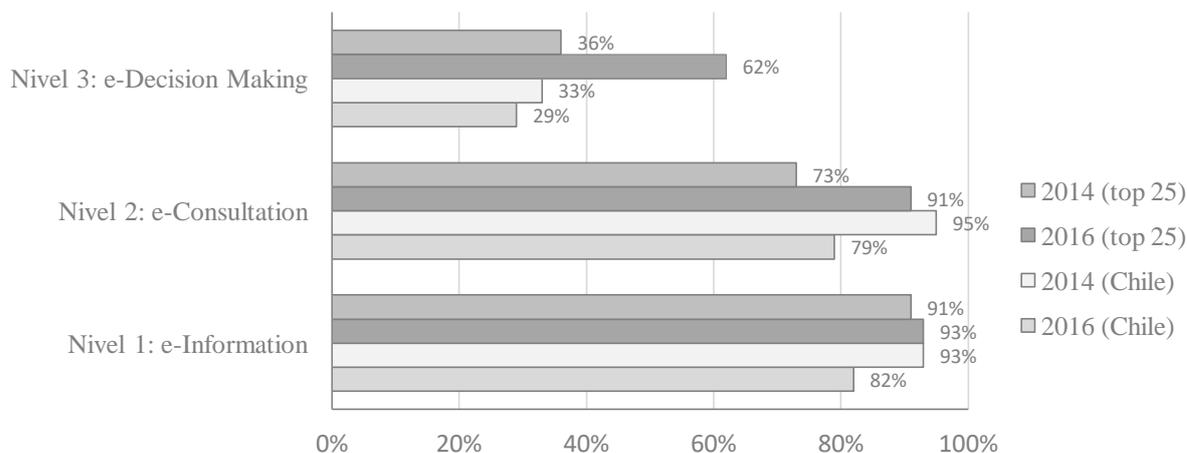
a. Consideraciones sobre los datos de las últimas encuestas

De los datos de las dos últimas encuestas se pueden dar una serie de reflexiones. En general, se puede decir que las diferencias en los resultados entre una encuesta a otra se deberían principalmente a dos aspectos:

- Si bien la encuesta del 2014 es la primera que empieza a evaluar de forma efectiva si las herramientas de e-participación tienen su correlato efectivo sobre las políticas públicas, la del 2016 es mucho más decidida en aquello (esto explicaría la diferencia en el nivel de e-consulta de un año a otro). Si bien, las páginas webs (tanto las del 2014 como las del 2016) evidencian mecanismos de consulta, no necesariamente estas consultas se consideran en las decisiones de las políticas públicas, y como la encuesta 2016 innova en este ítem, puntúa bajo a Chile, ya que según su medición, los policy makers no considerarían en un grado concreto las sugerencias ciudadanas.
- Como el criterio de la puntuación del EPI se estandariza de forma comparativa, por el valor mayor arrojado por un país en algún nivel de un cierto año en específico. Puede ser que la razón del retroceso de la evaluación de Chile entre una encuesta a otra, se dé, simplemente porque el país no ha avanzado tanto en el último tiempo en los ítems evaluados, como si lo han hecho otros países

(Reino Unido es el país líder en 2016 con un índice EPI de 1=100%)⁵⁷. De hecho, si comparamos los resultados de Chile con los obtenidos por el promedio de los 25 mejores desempeños de cada encuesta, corroboraríamos lo antes dicho (que Chile avanzo poco en sus aplicaciones participativas webs entre una encuesta a otra en comparación a otros). A continuación la Figura 13 ilustra la comparación.

Figura 13. Porcentaje de e-participación según niveles. Comparación entre los top 25 y Chile (2014/2016)



Elaboración propia en base a UNPAN (2014, 2016).

Dos alcances acerca de los datos observados en la Figura 13:

1. La comparación reafirma, que en general en el caso de Chile, el retroceso en la evaluación entre una encuesta a otra, se da producto de que en el último tiempo, los progresos en materia de aplicaciones webs en los ámbitos de: e-Information, e-Consultation y e-Decision Making, no se han dado al mismo ritmo que los países con mejores indicadores de e-participación⁵⁸.
2. En Chile, se evidencia en el último tiempo, mayor disposición por parte del gobierno a ofrecer páginas webs enfocadas a los niveles de: *información y consulta*, que al nivel de *toma de decisiones compartidas*.

⁵⁷ El gobierno de Reino Unido, ha destacado por poner a disposición de la ciudadanía plataformas webs con variadas herramientas de e-participación (todas con un gran diseño en software). El portal www.gov.uk interconecta los tres dominios de la e-participación en un proceso de convergencia. Un aspecto destacable de las e-herramientas que dispone el gobierno inglés, es que su portal principal cuenta con una plataforma en que el ciudadano puede dar su opinión sobre las políticas gubernamentales nuevas o cambiantes (tanto a nivel local, regional y nacional). Los departamentos gubernamentales toman estas respuestas en consideración antes de tomar decisiones (estas posibilidades no se dan para el caso chileno de la forma que en Reino Unido). Véase: <https://www.gov.uk/government/get-involved>

⁵⁸ Puede que otros antecedentes hayan afectado en la evolución de Chile en 2016 con respecto a 2014, como por ejemplo, los errores detectados en el patrón electoral administrado por el Servel. Toda esa información ha estado puesta a disposición en los diferentes sitios del gobierno de forma errónea, y se ha ido paulatinamente corrigiendo. De todas maneras es difícil saber de forma específica, si estos antecedentes fueron considerados por la UNPAN en la encuesta, ya que ésta no dispone de las evaluaciones de forma más detallada por país, sino que sólo ofrece los resultados generales en torno a la evaluación y la metodología.

A continuación en la Tabla 13, algunas de los sitios webs que se disponen en Chile en la e-participación.

Tabla 14. Páginas webs que proporciona el gobierno para involucrar en la participación a la ciudadanía	
Sitios webs Ejecutivo	Sitios webs de ministerios
http://www.gob.cl/	http://www.interior.gob.cl/
http://www.gobiernoabierto.gob.cl/	http://www.minrel.gob.cl/
http://www.gobiernotransparentechile.cl/	http://www.defensa.cl/
https://www.chileatiende.gob.cl/	http://www.hacienda.cl/
http://www.modernizacion.gob.cl/	http://www.minsegpres.gob.cl/
http://www.agendadigital.gob.cl/#/	http://www.msgg.gob.cl/
http://www.guiadigital.gob.cl/	http://www.economia.gob.cl/
http://www.wifigob.cl/	http://www.ministeriodesarrollosocial.gob.cl/
Sitios webs Parlamento y Poder judicial	http://www.mineduc.cl/
http://www.senado.cl/	http://www.minjusticia.gob.cl/
https://www.camara.cl/	http://www.mintrab.gob.cl/
http://www.pjud.cl/	http://www.mop.cl/Paginas/default.aspx
	http://web.minsal.cl/
	http://www.minvu.cl/
	http://www.minagri.gob.cl/
	http://www.minmineria.gob.cl/
	http://www.mtt.gob.cl/
	http://www.bienesnacionales.cl/
	http://www.energia.gob.cl/
	http://portal.mma.gob.cl/
	http://www.ind.cl/
	https://portal.sernam.cl/
	http://www.cultura.gob.cl/

Elaboración propia

La mayor parte de estos sitios llevan asociados enlaces que complementan con diferentes aplicaciones, por ejemplo, la mayoría de estas webs cuentan con vínculos a redes sociales (Twitter, Facebook, Youtube, etc)⁵⁹. También enlazan con páginas más específicas, como las de los ministerios, y éstas a su vez, también contienen vínculos a páginas como Gobierno abierto⁶⁰ y Chile transparente⁶¹. Por lo que se puede decir: que las webs se refuerzan mutuamente mediante redes de enlaces (éstas van desde informaciones generales a las de información específica, y a otras de interacción).

⁵⁹ Actualmente existen cerca de 200 cuentas de Twitter pertenecientes a instituciones (Mineduc, Hacienda, Sernam, etc) y autoridades del gobierno. Véase: <http://www.guiadigital.gob.cl/articulo/sobre-redes-sociales-en-chile>

⁶⁰ El Portal de Gobierno Abierto es impulsado por la *Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico del Ministerio Secretaría General de la Presidencia*. Éste busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los espacios de participación, transparencia y servicios que el Estado tiene disponibles para ellos. Las iniciativas de gobierno abierto buscan promover un Estado transparente y participativo donde gobierno y ciudadanos colaboran en el desarrollo colectivo de soluciones a los problemas de enlaces a fuentes de información archivadas como políticas, presupuestos, documentos, etc. Hace que esta información esté disponible para que cualquiera la conozca o la use.

⁶¹ *Gobierno Transparente* es un sitio-sistema que facilita el acceso a información estatal (esto a través de un directorio de instituciones y un buscador de información). El sitio recoge toda la información de *Transparencia Activa*, la que es actualizada de manera permanente, y la presenta a la ciudadanía en un website común y en un mismo formato.

Otro alcance importante de advertir, en torno a los resultados de las encuestas, es que el éxito en el logro de todos los niveles de e-participación, no sólo está condicionado por las e-herramientas que disponga el gobierno de turno, sino que también el éxito depende del entorno normativo general en que se pueda sustentar cada nivel. Es así, que es muy difícil que se puedan dar opciones para el voto electrónico, o peticiones online que sean vinculantes (que son funciones correspondientes al nivel e-decision making), si no hay una legislación que de sustento institucional, y permita aplicar de forma concreta las preferencias de los ciudadanos que usen estos mecanismos.

A continuación se ilustra en la siguiente tabla, parte (la más importante) de la legislación vigente sobre gobierno electrónico⁶².

Tabla 15. Legislación sobre gobierno electrónico vigente en Chile			
Norma	Título	Publicación	Organismo
Ley 20.285	Sobre acceso a la información pública.	20-ago-08	Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Ley 19.884	Sobre transparencia límite y control del gasto electoral.	05-ago-03	Ministerio del Interior, Subsecretaría del Interior
Ley 19.886	Sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.	30-jul-03	Ministerio de Hacienda
Ley 19.880	Establece bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del Estado.	29-may-03	Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Ley 19.799	Sobre documentos electrónicos firma electrónica y servicios de certificación de dicha firma.	12-abr-02	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción.
Ley 19.628	Sobre protección de la vida privada.	28-ago-99	Minsegres
Ley 20.500	Sobre asociaciones y participación ciudadana en la gestión pública.	16-feb-11	Ministerio Secretaría General del Gobierno
Decreto 20	Estatutos de funcionamiento del Consejo para la transparencia.	23-may-09	Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Decreto 86	Crea la comisión asesora presidencial para la protección de los derechos de las personas y de la probidad y transparencia administrativa.	22-mar-13	Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Decreto 93	Adopción de medidas destinadas a minimizar los efectos de los mensajes electrónicos masivos no solicitados recibidos en casillas electrónicas de los órganos de la administración del Estado y de sus funcionarios	28-jul-06	Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Decreto 83	Aprueba norma técnica para los órganos de la administración del Estado sobre seguridad y confidencialidad de los documentos electrónicos.	12-ene-05	Ministerio Secretaría General de la Presidencia
Decreto 32	Crea premio a los mejores sitios web de Gobierno de Chile.	24-jun-03	Subsecretaría de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Elaboración propia

De la revisión del marco normativo actual, se puede decir, que éste fija bastante legislación, la cual exige que el Estado disponga de diversas páginas webs, para dar cuenta a la ciudadanía de diferente información archivada (políticas, presupuestos,

⁶² Las leyes y decretos que son referidos en la Tabla 14, no son seleccionados al arbitrio del autor, sino que a partir de la disposición de leyes por tema que dispone la *Biblioteca Nacional del Congreso* en su página web oficial. En este caso el tema es: Gobierno electrónico. Para más detalles véase: https://www.leychile.cl/Consulta/listado_n_sel? grupo_aporte=&sub=804&agr=2&comp [consultado el: 12/12/2016]

documentos legales, etc.). A este respecto, una de las leyes más destacables del último tiempo en esta materia es: la Ley 20.285 (*Sobre acceso a la información*), esta promueve el “principio de transparencia”, y el derecho de “acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado” (Art.1). Según esta Ley, los órganos de la administración del Estado “deberán mantener a disposición permanente del público, sitios electrónicos que dispongan de información de sus instituciones” (art. 7). Esta ley también estipula la *creación del consejo para la transparencia* (art. 31), el cual tiene como misión supervisar la entrega de información del accionar del gobierno y sus instituciones. Por lo que se puede ver, el marco legislativo cumple un rol central en la promoción de la e-participación, pero habría que preguntarse si alienta todos los niveles de la misma o sólo una o alguna de éstas. De lo examinado, se puede apreciar, que hay mucha legislación respecto de la entrega de información y de la provisión de herramientas de consulta al ciudadano, pero en cambio, no hay legislación que apunte sobre el voto electrónico, los plebiscitos y referendos online, los petitorios online, etc. (mecanismos representativos del nivel de e-decision making); de hecho, desde diciembre de 1996 que “duerme” en el Congreso un *Proyecto de ley que establece el voto electrónico en las elecciones populares y eventos plebiscitarios*⁶³. Todo indica que la no urgencia de dicha iniciativa, no sería por déficit de las capacidades tecnológicas de Chile; de hecho Chile, cuenta con una mejor base tecnológica para desarrollar este tipo de proceso de votación que otros países que tienen un mayor déficit en infraestructura de red (WEF, 2016), sin embargo, sí tienen mecanismos de voto electrónico (como por ejemplo Paraguay y Brasil). Más bien creemos que la negativa obedecería, a que la mayoría de los parlamentarios aún no ve la necesidad de innovar en este respecto, probablemente, porque a pesar de lo lento y costoso que puede resultar ser el actual sistema de votación, sigue siendo confiable y un modelo en el contexto político internacional. En este sentido, la incidencia de la e-participación se ve mermada para efectuarse en todos sus niveles y de forma vinculante; esto, al no contar con una legislación que de soporte a los e-mecanismos participativos en todas sus variedades.

3.2 Reflexión final

Hemos visto en este tercer campo de expresiones de fenómenos de e-democracia, que hemos denominado como *e-participación*, como el gobierno ha propiciado de manera “institucional”, formas de participación mediadas por las TICs. Sin embargo, también hemos visto, que si bien pareciera que las webs que suministra el gobierno para “involucrarse” en lo político contienen muchas e-herramientas que permiten la participación, lo cierto es que, estas provisiones sólo han tenido un rol realmente relevante en el nivel de “información”. Los sitios que proporciona el gobierno han permitido a la ciudadanía estar más informada (lo que incentiva mayores prácticas de vigilancia, debate, denuncia y calificación); sin embargo, no ha tenido un rol muy relevante en los niveles de “e-consulta” y “e-decision making” (aquello corroborado por el *EPI* del año 2016). Esto es debido principalmente, a que el gobierno chileno, no ha articulado una institucionalidad formal y vinculante en torno a estos niveles. Por lo que contar con algunos e-mecanismos de deliberación a través de las TICs, como: encuestas en línea, foros de discusión, consulta o incluso de participación directa, no tienen mucha importancia; y si bien, pueden producir en la ciudadanía un efecto placebo (ilusión que

⁶³ https://www.camara.cl/pley/pley_detalle.aspx?prmID=2999&prmBL=1949-06 [consultado el: 22/11/2016]

los policy makers están internalizando las opiniones y sugerencias), en lo sustantivo, no hay una consideración real ni una retroalimentación del sentir de la ciudadanía en lo agencial (mucho más en el nivel e-decision making, que en el de e-consulta). En síntesis, se puede decir, que la e-participación propiciada por el Estado, tiene una incidencia menor o limitada en la “implicación” ciudadana, consolidando sólo una perspectiva “top down” de la política (entrega de información), esto, porque no se dan mecanismos “bottom up” vinculantes, para que sea lo contrario (sólo hay entrega de información y no dispositivos formales para la toma de decisión en conjunto).

Capítulo 4

E-democracia: Implicancias en el sistema político chileno

La tecnología no determina la sociedad: la plasma. Pero tampoco la sociedad determina la innovación tecnológica: la utiliza
(Castells, 2000: 53)

En el capítulo 3, vimos las diferentes expresiones de la e-democracia que se dan para el caso chileno. Dijimos, en una primera forma de expresión participativa que corresponde a lo extrainstitucional (que renombramos como *prácticas sociales online/offline*), que las TICs han propiciado herramientas para hacer más efectivas las movilizaciones y el ciberactivismo, ya que permiten una coordinación y mediatización (de las demandas), a un bajo costo. También dijimos que existía un segundo grupo de expresiones el cual denominamos como “interacciones ciberpolíticas”; señalamos que estas interacciones (entre policy makers y ciudadanos) se daban gracias a las TICs y a la arquitectura software de la web 2.0, la que ha permitido el apereamiento de las redes sociales (Facebook, Twitter, Youtube, etc). De igual manera, hemos mencionado, que las interacciones pueden darse de forma instrumental (para promoción en campañas políticas); como también: para hacer declaraciones oficiales, plantear problemáticas, hacer denuncias, establecer diálogo, etc. De igual forma expresamos, que este tipo de interacciones han propiciado un espacio de participación tanto “formal” como “informal” entre los diferentes actores políticos, dando lugar a relaciones: unidireccionales, bidireccionales y multidireccionales. Finalmente dijimos, en un tercer grupo de expresiones que denominamos e-participación, que el gobierno ha tenido un rol relevante en implicar de forma “institucional” a la ciudadanía en lo político, sólo en un nivel de “información”, sin embargo, no ha tenido un rol muy relevante en los niveles de “e-consulta” y “e-decision making” (afirmación corroborada por el EPI del año 2016). Esto se debería principalmente, a que el gobierno chileno no ha articulado una institucionalidad formal y vinculante en torno a estos niveles.

En este capítulo en tanto, mostraremos cómo las dinámicas que promueve la e-democracia han tenido implicancias en el sistema político chileno. Para eso, en primer lugar, haremos una caracterización general del desarrollo del sistema político chileno, hasta situarnos en la realidad problemática actual en el que se encuentra. Y en un segundo lugar, trataremos de dar una respuesta teórica (en base principalmente a los trabajos de Huntington) del por qué en el último tiempo se han dado dichas problemáticas. En general, lo que se busca responder en el capítulo, es la cuarta pregunta específica planteada en la introducción: ¿Si la democracia electrónica expresa diferentes formas de participación, cuáles serían entonces, las implicancias del desenvolvimiento de estas formas en el sistema político chileno?

1. Sistema político chileno: el tránsito hacia una actualidad compleja

Jamás antes hubo tantos países dirigidos por gobiernos democráticos; como tampoco, en el plano ideológico, se vio la democracia tan poco desafiada por sistemas políticos que rivalicen en contra de ella (Prieto-Martin, 2008). En el universo académico, parece ser hegemónica la idea de que son las democracias liberales representativas las que proporcionan a sus ciudadanos los niveles más altos de desarrollo y bienestar (Lipset, 1987). Ante tal escenario de simpatía y apego a todo lo referente con lo “democrático”,

se puede decir entonces, que finalmente la democracia liberal ha sido la clara vencedora de las disputas ideológicas/políticas del siglo XX. Pero a pesar de esta posición reinante de la democracia como forma de gobierno deseable y esperable, cada vez, en mayor medida, se avizoran debilidades en la misma. La mayoría de la literatura política reciente coincide en señalar que la democracia, atraviesa una grave “crisis de identidad” (Prieto-Martin, 2008). Esto se ve concretamente expresado en el hecho de que, tanto en países con larga tradición democrática como en aquellos con democracias más recientes, se han incrementando los niveles de insatisfacción entre sus habitantes (Mainwaring et al., 2008; Prieto-Martin, 2008). Un descontento un tanto paradójico, ya que existe por un lado, una alta adhesión de los ciudadanos a los valores y al ideal democrático; pero por otro lado, también hay desconfianzas y aprensiones en torno al funcionamiento de la misma (PNUD, 2015). El “descontento” se manifiesta en un sinnúmero de indicadores⁶⁴: alza de la tasa de abstención en las elecciones; baja de las militancias políticas; bajos niveles de confianza en las instituciones democráticas; sentimiento de ruptura entre ciudadanos y gobernantes, etc. Estos datos lo que en definitiva demuestran, es que en el último tiempo se ha originado una disociación entre la ciudadanía y los gobernantes (Corval, 2010; Barozet, 2016). Este divorcio entre elites políticas, instituciones y sociedad, ha sido denominado de diversas maneras: algunos señalan a este proceso reciente como el de una *Crisis de la representación*⁶⁵ (Mainwaring et al., 2008; Valenzuela, 2011); otros lo han llamado como de “Gran ruptura” (Garretón et al. 2016); mientras que miradas más sociológicas, como la de Anthony Giddens (1999), señalan que esta separación, no es propia de un solo país, sino general, y se debe fundamentalmente al avance de la globalización y la economía de mercado que hiper-individualiza al ciudadano desintegrándolo, lo que da forma a un “mundo desbocado”. A pesar de las diferencias de matices en las explicaciones que estos autores entregan, podemos encontrar una base común en lo que buscan resolver, que se resume en esta pregunta: ¿Qué es lo que hizo que las diferentes formas de organizaciones sociales perdieran su fuerte imbricación con el sistema político-partidario? Responder esto es relevante, sobre todo si lo que se quiere es entender la dinámica del sistema político actual. Hay que tener en consideración, que por lo menos desde la década de los 30’s del siglo pasado hasta el golpe de Estado de 1973, los partidos políticos habían sido aquel nexo entre el Estado y la amplia variedad de grupos sociales (Garretón, 1983). Cabe entonces preguntarse: ¿Por qué ese vínculo se ha perdido en el Chile reciente? ¿Por qué la ciudadanía no se siente representada por la clase dirigente?

1.1 Genealogía del sistema político chileno

En 1856, producto de una acción disciplinaria interna de la Iglesia católica (hacia un sacristán), se originarían una serie de hechos que terminaría provocando una gran división en la coalición de gobierno del entonces presidente Manuel Montt, instalando por primera vez, una dinámica partidista con un eje divisorio en las filas peluconas (entre quienes señalaban que las funciones de la iglesia debían estar separadas a las del Estado y los que decían lo contrario). Este primer clivaje: “Estado/Iglesia” (Lipset & Rokkan, 1967), terminaría con la hegemonía llevada hasta ese entonces por el partido conservador en la política chilena, dando como resultado el comienzo de un sistema de

⁶⁴ En base a encuestas de variadas instituciones: CEP, CERC, Encuesta mundial de Valores, Latinobarómetro, encuestas de la UDP, Adimark, CADEM, entre otras.

⁶⁵ *Ésta surge cuando los vínculos entre la ciudadanía, que es el soberano en democracia, y las instituciones del poder gubernamental se resquebrajan* (Valenzuela, 2011:1).

partidos en Chile (Valenzuela, 1995). Si bien, hasta por lo menos el primer cuarto del siglo XX, la dinámica partidista sería limitada a los intereses de una oligarquía que excluía a la mayor parte de la población, desde la irrupción de Arturo Alessandri, y sobre todo con la llegada de los radicales al poder (con los frentes nacional-populares), el sistema partidista restringido y excluyente (característico del periodo oligárquico), cambiaría, e iría pluralizándose más a lo largo del siglo XX (con partidos que representarían intereses de bases sociales más amplias) (Moulián, 1993). Esta imbricación entre estructura estatal partidista y organizaciones sociales, se mejoró de forma sostenida desde los años 30's favoreciendo el desarrollo amplio y diversificado de una clase política al interior de la cual se daban las diversas opciones del espectro ideológico (Garretón, 1983). Esta forma de imbricación, tenía también una concordancia con el modelo de desarrollo económico de *sustitución de importaciones*, el cual establece canales de cooperación corporativista con el movimiento obrero⁶⁶, las organizaciones vecinales y los grupos mutualistas (Barozet, 2016:24-25). La simbiosis se dio de forma mucho más acentuada con el auge de las movilizaciones de la segunda mitad de los años 60's del siglo pasado, y en los primeros años de la década de 1970. Durante estas épocas, los partidos estaban estrechamente vinculados a sus elementos de base. La ideologización extremada dio paso a una polarización y finalmente la ruptura institucional de la sociedad chilena (Barozet, 2016; Valenzuela, 1978). Luego del golpe de 1973, se dio paso a un periodo de dura represión hacia los movimientos sociales por parte del régimen militar. Sin embargo, a pesar de la dura represión, y de que la dictadura civil-militar se planteará una misión refundacional con respecto al orden operante heredado (hay un trabajo de continua deslegitimación a los partidos políticos) (Hunneus, 2000), la actividad de los partidos y de la política en general, perdura (pero de forma limitada). La pervivencia de la matriz de "imbricación" clásica (sociedad civil/partidos), se puede ver reflejada en época de dictadura, en dos momentos: en las movilizaciones post crisis financiera y económica de 1982, y en los movimientos que acompañaron la organización del plebiscito de 1988 (Barozet, 2016; Hunneus, 2000). En este sentido, la existencia de un enemigo común (el régimen militar) ayudó a que se mantuviera una estrecha dependencia entre movimientos sociales y partidos políticos (desde el centro hasta la izquierda del espectro político y social). Las movilizaciones de los años 80's en contra de la dictadura tuvieron una gran amplitud a pesar del contexto de represión, razón por la cual fueron un hito en la historia de la acción colectiva chilena, siendo además acompañadas, casi sistemáticamente, por los líderes de los principales partidos de oposición (Ídem).

Con la vuelta a la democracia, la izquierda chilena se vuelve devota al compromiso político y trata de respetar en la mayor amplitud la "democracia pactada" que se había negociado (bajo "cuatro paredes") durante la transición (Funk, 2006; Godoy, 1999). Comienza así una fase de inercia, con una democracia de "baja intensidad" (situación determinada en parte por las presiones de los militares y la opción política de mantener la transición dentro de ciertos márgenes impuestos) y una "política de los consensos", donde los partidos instruyen a sus bases sociales a la desmovilización (Hunneus, 2000, Godoy, 1999). Esta dinámica de enfriamiento de las tensiones y desmovilización, iría produciendo un progresivo alejamiento entre ciudadanía y política, esto se reforzaba por el *ethos* del modelo económico-social neoliberal (impuesto en dictadura) que resaltaba

⁶⁶ La alianza entre el mundo del trabajo y las cúpulas políticas se mantiene en base a diferentes negociaciones (se establece un sistema de intermediación clientelar). Sigue, eso sí, habiendo una preponderancia de las "cúpulas" en la toma de decisiones, pero es más consensuada (Valenzuela, 1977).

la individualidad, y que iría a su vez acompañado de un modelo político-institucional que reproducía el modelo económico heredado; esto, a pesar de las correcciones en ambos niveles realizadas por los gobiernos de la Concertación. En definitiva, la imbricación Estado/partidos y organizaciones sociales, se iría erosionando cada vez más, y ello queda de manifiesto en las movilizaciones (desarrolladas de forma autónoma) que se han ido sucediendo de manera recurrente durante el siglo XXI (experiencias que demuestran la “ruptura” entre los actores políticos contemporáneos con gran parte de sus bases sociales) (Garretón, 2016).

1.2 Razones que explican la “ruptura”

Entender las razones que nos permitan explicar el por qué de la disociación entre la política partidaria y los movimientos sociales, no es una tarea sencilla, esto, porque el apereamiento de la “ruptura” dista mucho de ser un fenómeno monocausal, el cual sea propio de un país en particular, más bien, creemos, que para entender la disociación, solamente se puede hacer desde una mirada multidimensional, que abarca tanto a los procesos endógenos como exógenos, entendiendo con esto que “los sistemas políticos se establecen en base a relaciones complejas”, entre dimensiones políticas, económicas y culturales (Garretón, 1983:23)⁶⁷. En este sentido, sólo desde una mirada global, se puede entender la razón del por qué, que la “columna vertebral” se ha debilitado. A continuación presentamos de forma breve una serie de factores que nos permiten explicar las causas de este proceso de “ruptura”.

a. Razones políticas:

- Desideologización: Luego de la caída de la “cortina de Hierro”, una cierta desideologización se propaga alrededor del orbe; comienza así, una crisis de los modelos de sociedad más revolucionarios. Se reduce el componente utópico en la semántica política: característico en los debates político-sociales del siglo XX. Esta retirada de las “ideologías” y de los “grandes relatos” en el mundo occidental, ira produciendo un vaciamiento identitario y de pertenencia (antes de 1990 las diferencias ideológicas y programáticas de los partidos eran acentuadas) (Barozet, 2016:27; Angell, 2005). Este desentrañamiento, se acentúa, sobre todo porque los actores sociales ya no quieren ser representados mediante las formas políticas clásicas, sino más bien buscan ser representados por sus iguales o por sí mismos. En este sentido, en una sociedad sin “proyectos comunes”, los actores políticos que giran en torno a sus propias posiciones (relativamente privilegiadas en la sociedad), transforman sus pretensiones muchas veces como fines en sí mismas, lo que no sólo aumenta el distanciamiento, sino que permite justificar diferentes formas de corrupción (Garretón, 2016).

⁶⁷ La mirada de lo qué es un *sistema político* que tiene Garretón, es muy similar a lo que entiende por el mismo el jurista y político francés Maurice Duverger (1975). Para éste, un “Sistema Político” es aquella entidad en la cual *diversos elementos* (actores políticos, instituciones políticas, ideologías y regímenes políticos) forman un todo único y ordenado, un “cuadro general” en donde diversos elementos se correlacionan en simbiosis. Siendo además estos interdependientes entre sí. De esta forma, el sistema político (que es globalizante) además de analizar las instituciones políticas, estudia también las relaciones entre ese régimen político y los demás elementos del sistema social, como los económicos, técnicos, culturales, ideológicos o históricos, entre otros.

- Petrificación de un ordenamiento político institucional: Tal como lo señala Alan Angell (2005): *En importantes aspectos, el sistema político chileno es artificial, más un producto de un régimen autoritario que el diseño de autoridades democráticas responsables del diseño de políticas* (p.144). Es significativo este alcance, ya que nos permite ver que los partidos (post-dictadura) no operan en un marco institucional de su elección, sino en uno impuesto por un régimen militar (que se declaraba antipartidario) (Hunneus, 2000). Si analizamos el transcurso de los acontecimientos desde 1990 hasta la fecha, nos daríamos cuenta que los partidos sí han intentado modificar “esta artificialidad” impuesta de manera no democrática: se ha tratado de abolir a los senadores designados, cambiar el sistema electoral, asegurar un mayor control sobre los militares, aumentar las facultades del Congreso. Sin embargo, muchos de estos esfuerzos han fracasado o han sido cambiados de forma superficial (la abolición de los senadores designados sería la excepción), por la resistencia de una derecha bien articulada y efectiva, que trata de perpetuar ciertas “ventajas institucionales” que heredaron del marco pactado entre militares y la clase política durante la dictadura. Un caso emblemático de esto es la imposición del sistema binominal, que permite la inclusión de los cuadros sociales a sólo dos grandes coaliciones⁶⁸. Si bien con este sistema electoral, el sistema político chileno ganó en estabilidad, también por otro lado, perdió en representatividad y en capacidad de procesar las demandas sociales (Barozet, 2016; Angell, 2005).

b. Transformaciones socioeconómicas:

- Cambio de modelo: El pasó de un modelo ISI (desarrollo hacia adentro) que duro desde los años 30's hasta 1973, por una neoliberal (desarrollo hacia fuera), que empezó a regir de una forma radical desde 1975, y de forma más pragmática, desde mediados de los 80's (Fazio, 2004). Ha dado como consecuencia un cambio en las pautas societales de comportamiento (hay una sociedad mucho más individualista y abocada al consumo). El modelo ha promovido que la identificación e integración social laboral, ya no se dé a través de la “coordinación” mediada por la estructura partidaria y el Estado, sino más bien por el mercado. El nuevo modelo “hacia fuera” promueve también importantes cambios laborales, antes existían trabajos industriales que daban una cierta homogeneidad a los grupos de obreros, esto se dejó atrás dando paso a un empleo más volátil en el sector servicios (Angell, 2005:127).

c. Transformaciones culturales:

- Exacerbación del individualismo: El sostenido crecimiento económico que ha tenido Chile en el último tiempo, sumado a mejoras “estructurales” en diferentes ámbitos (vivienda, salud, educación, etc.), ha llevado en forma progresiva, a un cambio de valores en la sociedad chilena; centrados cada vez, de forma más acentuada, en

⁶⁸ Tironi y Agüero (1999) argumentan que “la nueva lealtad a las coaliciones parece ser más fuerte que la antigua lealtad por los partidos” (p.159).

elementos post-materialistas (Inglehart, 1997). En este sentido, el Chile reciente experimenta un auge de la valoración individual y colectiva de lo privado. Este paradigma “yoísta-hedonista” se ha erigido como el espacio de realización personal en una sociedad cada vez más volcada al consumo (sea material o cultural), y menos a lo público-ciudadano (Garretón, 2016; Barozet, 2016; Giddens, 1999).

- **Procesos de modernización:** Producto de la ampliación de los sistemas educativos (ya sea en su forma básica, secundaria y superior), cada vez, en mayor medida, nos encontramos con electorados más educados e informados para evaluar el desempeño de los partidos y votar de acuerdo a dicha evaluación (en lugar de hacerlo por razones de lealtad) (Angell, 2005). Paralelo a lo educativo, también se han dado procesos de modernización en lo referente a lo comunicativo. La expansión de Internet y el mayor acceso a redes sociales, particularmente entre los jóvenes y los sectores más acomodados, ha facilitado a una amplia base social, estar más informada acerca de los movimientos de los actores políticos y poder coordinarse de una mejor manera en pos de demandas sociales (Barozet, 2016; Angell, 2005).

Como se pudo advertir, las razones de la “ruptura” no son monocausales, y se deben a una transformación general de las dimensiones del sistema político, los cuales hemos sintetizado en la siguiente tabla.

Tabla 16. Caracterización del sistema político Chileno: desde 1930 hasta la actualidad	
Sistema político desde los 30' hasta 1973	S. Político desde 1990 a la actualidad
<p>Dimensión política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay una democratización sustantiva, la que va incorporando al sistema político, bases sociales más amplias. • Énfasis en las vinculaciones clientelares entre partidos y sociedad civil. • Mayor ideologización y movilización 	<p>D. Política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay una organización partidaria en base a coaliciones (sistema binominal). • Énfasis en las vinculaciones clientelares, entre partidos políticos y grupos empresariales y de interés. • Desideologización y desmovilización
<p>D. Económica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo ISI (desarrollo hacia adentro). • Intervención estatal en la economía y en la coordinación de los actores (dinámicas corporativistas) 	<p>D. Económica:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modelo neoliberal (desarrollo hacia fuera). • El mercado regula el juego económico. • Intervención estatal mínima.
<p>D. Cultural:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores más estructurales (materiales). • Bases societales más homogéneas y con intereses comunes 	<p>D. Cultural:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Valores más postmateriales. • Bases societales más heterogéneas y con intereses individualistas (esto es acentuado por dinámicas de modernización que cambian las expectativas).
<p>Partidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tienen un carácter de mediadores entre sociedad y Estado 	<p>Partidos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hay un distanciamiento con las organizaciones sociales (no en todos los ámbitos).

Elaboración propia

2. Procesos de modernización y revolución de las expectativas: La emergencia del ciudadano 2.0

Habiendo señalado en un primer paso, una respuesta multicausal general, al por qué de la disociación entre la ciudadanía y el sistema político representativo. En un segundo paso, nos concentraremos más, en una de las causas específicas que han afectado en la “ruptura”, y esa causa que examinaremos con más detención es el proceso de *cambio cultural*. Cambio cultural que se ha dado, en gran parte alentado por los procesos modernizadores del último tiempo (uno de estos es la revolución digital). En este contexto, y para encuadrar teóricamente los efectos que producen los procesos de modernización (como el tecnológico-digital) sobre el *ethos cultural*, y éste, sobre el sistema político, haremos uso de la teoría de la modernización de Huntington (ésta es complementada con los aportes de variados autores). El propósito es ver el papel que juegan las tecnologías digitales, y las expresiones generadas por la e-democracia (fenómenos producidos por la modernización), como causal en la generación de procesos que ponen en tensión a la institucionalidad (politización, crisis de la representación, post-materialismo, etc.).

2.1 Reconsiderando a Huntington

En 1968 Samuel Huntington publicó el libro *Political Order in Changing Societies*; en éste señala, que los procesos de modernización traen aparejados diversos cambios socio-mentales. Dice por ejemplo que: *El cambio económico y social –urbanización, crecimiento del alfabetismo y la educación, industrialización, expansión de los medios masivos de comunicación– amplían la conciencia política, multiplican sus demandas, ensanchan su participación* (1990:16). Para el politólogo americano, cuando los cambios modernizadores acelerados (observados en su estudio en algunos países de Asia, África y América Latina) no van acompañados de un progreso en las instituciones políticas que contengan los efectos transformadores de éstos, los cambios pueden decantar en *inestabilidad política*. Pero, la relación entre modernización e inestabilidad política no es directa –arguye Huntington–, sino “indirecta”, e implica otras tres variables: expectativas, participación y baja institucionalidad. Para el americano la secuencia analítica tiene la siguiente lógica: la modernización hace crecer las “expectativas”, esto porque los procesos modernizadores sitúan a las personas desde otra perspectiva de recursos y pensamiento, cuando estas aspiraciones no son cumplidas por las instancias formales de los gobiernos, movilizan a la “participación” política (participación que puede adoptar formas nuevas a las establecidas), las expectativas entonces entran en pugna y son motivo de “tensión” con el sistema político vigente. La participación entonces puede derivar en inestabilidad y violencia, esto cuando los gobiernos no pueden manejarla por tener “bajos niveles de institucionalización”. Pero habría entonces que preguntarse: ¿qué es la institucionalización para Huntington? A lo que el politólogo respondería: *Es el proceso por el cual adquieren valor y estabilidad las organizaciones y procedimientos. Se podría definir el nivel de institucionalización de cualquier sistema político por la adaptabilidad, complejidad, autonomía y coherencia de sus organizaciones y de sus procedimientos* (1990:23)⁶⁹. Desde esta

⁶⁹ Para Huntington, esto explicaría en parte, el por qué de la caída de muchos regímenes autoritarios (esto a pesar de que algunos de ellos llegaron a tener buenas cifras económicas: el caso de Chile por ejemplo). La razón se debería a que los regímenes autoritarios, cuentan con estructuras institucionales eficientes, pero muy rígidas, lo que a la larga es un impedimento para desarrollar ajustes institucionales óptimos, que permitan contener las demandas de cambio y aspiraciones de sus sociedades.

mirada entonces, se puede entender, que una baja institucionalidad, se da cuando las instituciones políticas no están plenamente desarrolladas, siendo éstas muy *rígidas, simples, subordinadas* (a grupos sociales minoritarios), y *desunidas entre sí*. Estas debilidades serían entonces las responsables en último término de la *inestabilidad* de la “comunidad política”; esto, al no poder catalizar (adaptándose) las demandas sociales, en una respuesta política óptima (Huntington, 1990)

El planteamiento analítico señalado por Huntington, tiene mucho potencial para ser aplicado al caso de Chile; esto considerando que el país sudamericano ha vivido en el último tiempo, diversos procesos de modernización acelerada. Es cosa de hacer notar, por ejemplo, que Chile es uno de los países con menor pobreza en América Latina, pasando de un 29,1% de pobreza en 2006 a 11,7% en 2015 (CASEN, 2015); que el país tiene uno de los mayores índices de alfabetización de Latinoamérica con casi un 99% de su población mayor de 18 años que sabe leer y escribir (UNESCO, 2015); que ha tenido también un crecimiento de su PIB per capita constante, pasando de \$2.338 dólares en 1980, a \$23.507 para 2015 (FMI, 2015); en educación superior, pasó de tener 249.482 alumnos matriculados para 1990 a 1.247.135 estudiantes matriculados para 2016 (SIES, 2016). Por otro lado, diversos TLCs, han permitido a Chile contar con una mayor oferta de productos y tecnología más sofisticada. Por último, uno de los procesos de modernización más acelerados que ha vivido Chile, y que a nuestra consideración, es uno de los más relevantes de destacar, es el relacionado a la modernización digital. En 2001 había un 19% de la población que era usuaria de Internet (SUBTEL, 2015), para el año 2016 la cifra ascendería a un 79,9% de chilenos como usuarios (IWS, 2016). Este proceso masivo de inserción en la “galaxia red” por parte de la población chilena, es esencial para entender (como lo veremos más adelante en mayor detalle) procesos como la politización chilena actual (PNUD, 2015). De hecho, si aplicáramos la lógica de la teoría de la modernización huntingtoniana –procesos de cambio en las expectativas producto de la modernización, generan nuevas formas de participación en lo político, las demandas si no son catalizadas por “debilidad institucional” pueden repercutir en inestabilidad política– al caso de Chile, encontraríamos mucha coherencia explicativa a los fenómenos políticos que están desarrollándose en el último tiempo en aquel país (crisis de la representación, cambio de valores, politización, etc.). Así lo mostraremos a continuación.

2.1.1

Expectativas

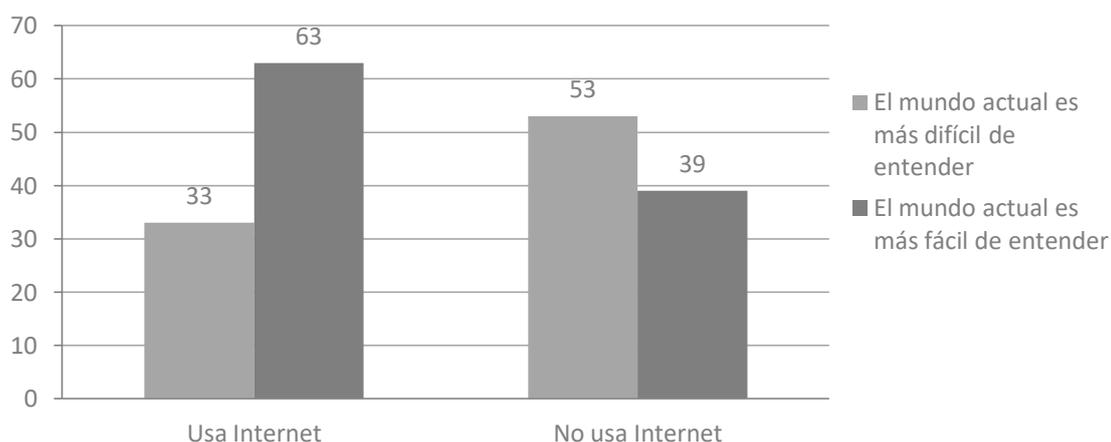
El mundo se ha transformado de tal forma que cada día, cada hora y en todos los hogares, la población común dispone de más información y oportunidades de esparcimiento de la que disponían los emperadores de 1914. Esa tecnología hace posible que personas separadas por océanos y continentes puedan conversar con sólo pulsar unos botones (Hobsbawm, 2001: 22).

Es un error tratar de disociar sociedad y tecnología –como si se tratase de dos aspectos separados–. Nuestras sociedades son tecnológicas; así como también nuestras tecnologías son sociales. Somos seres socio-técnicos, y por esto mismo, al estar las sociedades configuradas tecnológicamente, los individuos que la integran, se crean y se re-crean en el mismo momento y nivel en que estas tecnologías son socialmente construidas y socialmente puestas en uso (Romero, 2013:120)

Sin duda la tecnología ha cambiado nuestra percepción del mundo; hoy en día, cualquier niño puede congelar imágenes y repetir un sonido o un paisaje visual con sólo mover los dedos sobre la pantalla táctil de un Smartphone. Se puede también ver videos en Youtube, en los que en cinco minutos o incluso menos, se te puede describir, de forma sintetizada y panorámica, la historia de Chile en dictadura, o desde la vuelta a la democracia (eso entre muchas otras informaciones). En este sentido, recobrar la simple linealidad y el carácter secuencial de la percepción de los tiempos anteriores a éstos, es casi imposible⁷⁰. Las tecnologías digitales han proyectado hondos cambios culturales y conductuales en las personas que los utilizan, esto, porque permiten (por medio de las aplicaciones y servicios que ofrecen) obtener, compartir y procesar información, en forma medianamente fácil, y a un costo regularmente accesible para la mayoría de la población. En este sentido, el modelo de realidad que disponen los adolescentes hoy en día, es mucho más amplio que el que tenían nuestros padres y abuelos, los cuales tenían a disposición un diminuto puñado de fuentes, muchas de las cuales sólo entregaban referencias e informaciones locales. Así también lo evidencian las encuestas que se realizaron para el *Informe de desarrollo Humano* del PNUD 2006 (encuestas que en particular, analizan las subjetividades de los adolescentes).

A continuación en la Figura 14, se puede apreciar algunos resultados de las encuestas que contiene el informe del PNUD del 2006, las que dan cuenta de las diferentes percepciones que tienen del mundo: adolescentes que usan Internet, de otros que no lo usan.

Figura 14. Comprensión del mundo actual, según uso de Internet (muestra de adolescentes, porcentaje)



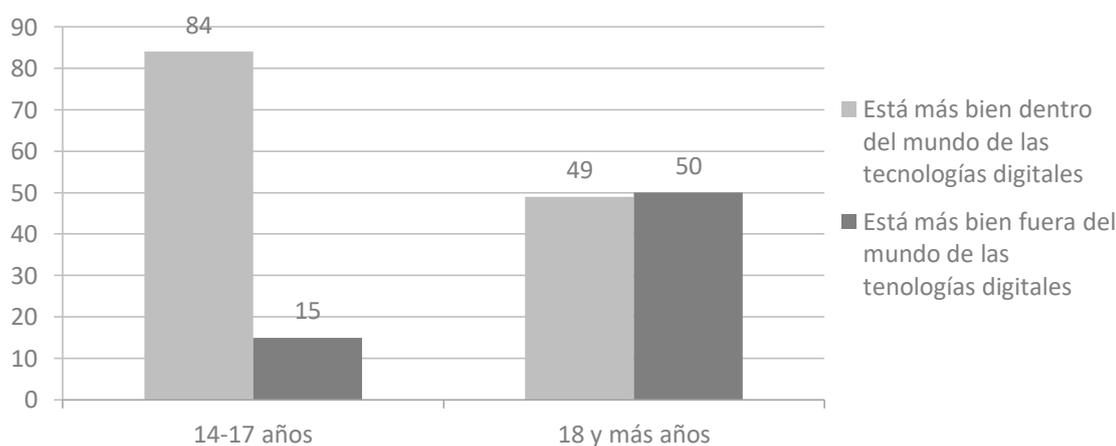
Fuente: *Informe de desarrollo humano, PNUD, 2006.*

Se puede apreciar en los datos del gráfico, que los adolescentes que usan internet, perciben que el mundo actual es más fácil de entender (63%) gracias a las herramientas web; mientras que sólo un 33% cree que es difícil. Por el contrario, estas cifras se invierten si se les consulta a aquellos que no usan internet, los cuales consideran que el mundo actual es más difícil de entender (53%), que fácil (39%). Estas percepciones inversas (de sentirse informados), entre los que usan y no usan internet, tienen mucha lógica, esto considerando que internet, no sólo es una herramienta que permite chatear y

⁷⁰ Hoy gracias a la tecnología digital, puedes elegir una serie de canales de entretenimiento con sólo un clic, o encargar el producto que sea y del lugar que sea, llegando éste a tu propio domicilio.

comunicarse a grandes distancias, sino también compartir información de todo tipo ¿Qué hombre podría imaginarse hace 20 años atrás que sólo poniendo un concepto en algún “buscador” podrían aparecerte cientos de referencias asociadas a dicho término? Sin embargo, cabe también hacer notar, que este proceso de irrupción de las tecnologías digitales ha sido reciente y por lo tanto no todos lo han asimilado de la misma manera. Así lo evidencia el mismo *Informe de desarrollo humano* del 2006, en el que en una de sus encuestas, se consulta por la percepción de las personas (según tramo de edad) de sentirse dentro o fuera del mundo de las tecnologías digitales. Los resultados de dicha pregunta, se evidencian en la Figura 15, ilustrada a continuación.

Figura 15. Sentirse fuera o dentro del mundo de las tecnologías digitales, según tramo de edad (porcentaje)

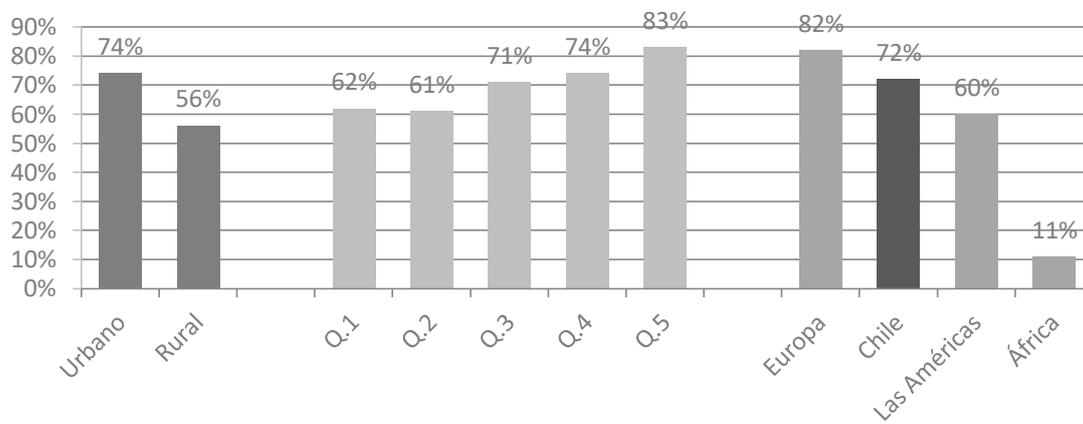


Fuente: *Informe de desarrollo humano, PNUD, 2006*

Los resultados dejan en evidencia que son las generaciones más jóvenes las que han asimilado mejor este tipo de tecnologías que las de segmentos mayores. Esta diferencia entre quienes han internalizado el mundo digital, contra los que no lo han hecho, se le ha llamado “brecha digital” (PNUD, 2006). Una de las que ha desarrollado diversos trabajos acerca de los efectos políticos, sociales y económicos por la existencia de la “brecha” es Pippa Norris (2001); de hecho, la politóloga americana señala que no existe sólo una brecha, sino que existen diferentes tipos de brechas, estas pueden ser: a nivel mundial, nacional y regional. La SUBTEL (2016) por su parte, en su *VII encuesta de acceso, uso y usuarios de internet*, señala que, la brecha se da, a consecuencia de diferentes factores: por un lado, habrían limitaciones “objetivas” que impiden el acceso de las personas a internet, éstas serían principalmente tres: limitaciones material-técnicas (tenencia de dispositivos y redes en las que se pueda acceder a internet); limitaciones socioeconómicas (ingresos insuficientes para costear el acceso); y limitaciones socio-demográficas (zonas con dificultad para establecer conexiones de red). Estas limitaciones ilustran la desigualdad en la inserción en el mundo digital. Así se evidencia en la Figura 16, en la cual se ve claramente la diferencia por área (la gente que vive en la ciudad tiene más posibilidades de acceso a internet que la que vive en zonas rurales), de ingreso (las personas del quinto quintil con más recursos económicos tienen mayores posibilidades de acceso que los de los demás quintiles). Esta determinación económica también se podría proyectar al aspecto internacional, en donde los países más desarrollados (Europeos mayoritariamente) son los que tienen mayor acceso a Internet en promedio (eso a pesar de que la diferencia de Chile con éstos

no es mucha) en contraposición a los más pobres (África por ejemplo). Para el caso de Chile, se puede decir entonces: que los quintiles más pobres se encuentran en el promedio de Latinoamérica (60%) y el quintil más rico al nivel del promedio europeo (82%).

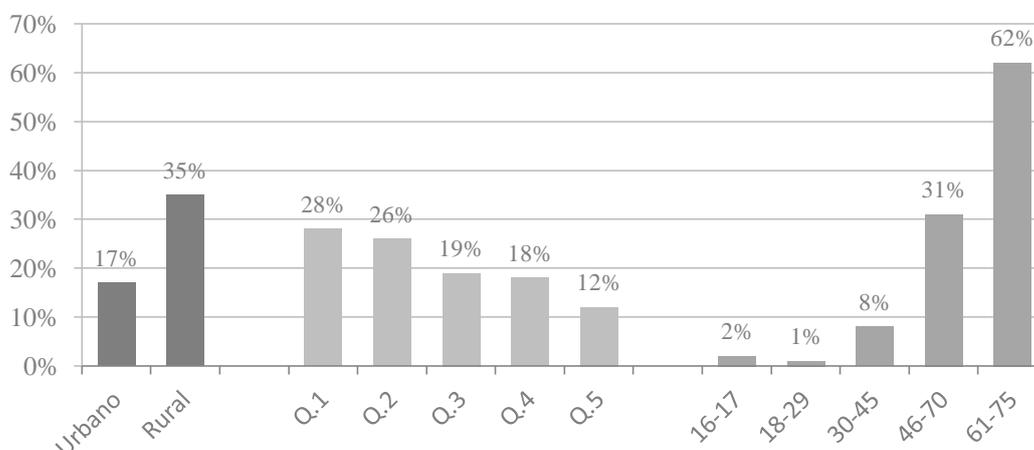
Figura 16. Acceso a Internet de Chile por área e ingreso, y comparación con el resto del mundo



Elaboración propia, en base a :VII Encuesta de accesos, usuarios y usos de internet, Subtel, 2016.

Por otro lado, también existen limitaciones “subjetivas” en el acceso, referidas a las capacidades individuales necesarias para hacer uso de estas tecnologías (alfabetismo digital). En este sentido, existirán diferencias de tipo educativo-cultural que generan una brecha (entre más capacitados y los que no) en el acceso y uso de internet. Estas diferencias se pueden ver expresadas, en las respuestas “nunca he utilizado internet” de la encuesta de la Subtel (2016), las que son enunciadas en la Figura 17.

Figura 17. Apertura de opción "Nunca he utilizado Internet" por área, ingreso y edad



Fuente: VII Encuesta de accesos, usuarios y usos de internet, Subtel, 2016.

Si bien, el “nunca he utilizado Internet” puede deberse a varios factores subjetivos (como que simplemente a la persona no le importe usar Internet), en la mayor parte de las veces, los que afirmaron la opción por la no utilización, era porque no sabían muy bien como navegar por Internet, lo que demuestra la existencia de una brecha de alfabetización digital. En el aspecto: área, se corrobora que la población urbana en su generalidad tiene mayores capacidades para manejarse en el “ciberespacio”; en el aspecto: nivel de ingreso, repercuten en las aptitudes que se tiene para operar en Internet, las capacidades económicas de las personas; en el aspecto: diferencia etaria, es donde se da la mayor brecha. Es bastante decidir apreciar que los segmentos que van desde los 16 a 45 años, ninguno supera un 10% en la “no utilización de Internet”; de hecho, los primeros dos tramos casi en un 100% de los encuestados afirmó manejarse en el ciberespacio. Sin embargo, desde los 46 a 75 años, se empinan por sobre el 30% los que afirman nunca haber utilizado internet, siendo el segmento de 61 a 75 años, el tramo en que más claro se aprecia la falta de capacidades para manejarse en el mundo virtual. Esto es importante de hacer notar, ya que la modernización en la comunicación que ha traído aparejado internet, no es un fenómeno de tanta data, sino más bien reciente; sólo desde mediados de los 90’s, tímidamente internet hacia su aparición, y sólo desde el siglo XXI, la masificación sería tal, que se podría decir, que ha conllevado un impacto cultural sustantivo en la población, pero no en toda ella, sino más bien, en los tramos más juveniles (la llamada generación “millennial”), ya que éstos han estado más habituados a ella desde el inicio de sus vidas, por lo que han internalizado de forma más rápida su uso, a diferencia de los tramos mayores que se encontraron con este tipo de tecnología en una época más avanzada de sus existencias, por lo que les ha resultado más difícil internalizarla. Esto, porque en general, no están tan habituados a ellas; porque no tienen el conocimiento necesario para darles uso; y porque no han sentido en mayor medida una necesidad de hacerlo.

Después de haber visto las diferentes “brechas digitales” que se dan en Chile, cabría preguntarse entonces: ¿qué tiene que ver esto con la emergencia de nuevas expectativas? Mucho, ya que las nuevas expectativas que surgen de la ciudadanía, no se dan de una forma homogénea en toda la población, sino más bien lo hacen de forma heterogénea. Esto porque las fuentes de información y las formas de establecer vínculos con otras personas, son mucho más amplias para quienes hacen uso de las TICs que para los que no, por lo que los parámetros mentales con que cada tramo etario construye su realidad son diferentes. Es así, que se puede decir, que las aspiraciones y deseos (productos de los procesos de modernización) han cambiado en el último tiempo, pero lo han hecho de forma más acentuada en el nivel de los jóvenes. Los datos del *Informe de desarrollo humano* del 2015 realizados por el PNUD, muestran que los adolescentes y jóvenes están menos interesados en la política que los mayores de 18 años, y que cuando se informan lo hacen de manera diferente: hay una tendencia creciente en los adolescentes a informarse cada vez menos a través de medios tradicionales y mucho más a través de medios virtuales. Además, este grupo etario utiliza más que el resto de la población las redes sociales como plataforma para expresar sus opiniones sobre temas o problemas del país, y para apoyar causas de su interés; también participa más en actividades presenciales (como marchas autorizadas y no autorizadas).

Habiendo señalado las diferencias en el acceso y los usos que le dan a Internet diferentes sectores de la población; cabe ahora preguntarse: ¿cuáles son las demandas y aspiraciones que surgen en la ciudadanía tras el proceso de modernización digital? En función de responder esta pregunta, complementaremos a la teoría de la modernización

huntingtiana, de aportes teóricos eclécticos. Esto con el objetivo de entender los procesos que llevan a la ciudadanía actual, a internalizar expectativas distintas a las de las generaciones anteriores, las cuales en último término se vuelven en móviles para nuevas demandas.

a. Inglehart: La transición hacia valores post-materiales

Uno de los trabajos útiles y destacados para comprender el cambio de las expectativas y valores entre una generación a otra, es el realizado por Inglehart (1997) en su libro *Modernization and Postmodernization. Cultural, Economic and Political Change in 43 societies*, en éste señala, que cuando se aumentan los niveles de seguridad existencial y se suplen las necesidades de tipo material básicas (lo que genera la sensación de que la supervivencia ya no es precaria y se puede dar por sentada), paulatinamente se da entonces una transición hacia nuevos valores, más enfocados al plano post-material (valorización de la autonomía, la libre expresión y la calidad de vida) que al material (alimentos, vivienda, vestimenta, salud, etc.). Estos nuevos valores los internalizarán con mayor rapidez los cohortes más jóvenes, los cuales paulatinamente reemplazarán a la población más adulta junto con sus valores. El *Informe de desarrollo humano* del PNUD para el año 2015, reafirmará lo planteado por Inglehart, éste señala, que para el caso chileno, los jóvenes entre 14 y 17 años tienden a simpatizar más que el resto de los grupos etarios con las causas públicas de índole “postmaterial”. Entre las principales causas mencionadas están: la simpatía hacia la defensa del medio ambiente, la lucha por los derechos de minorías sexuales y étnicas, la igualdad en el acceso a los servicios, la valorización económica de las labores que desarrollan las mujeres, etc.

La teoría de la transición de los valores de Inglehart, se asemeja mucho a la de Huntington (1990) que hemos señalado, la cual dice que: *la modernización es un proceso multifacético que implica una serie de cambios en todas las zonas del pensamiento y la actividad humanas (...) en el plano psicológico, la modernización implica un cambio fundamental en los valores, actitudes y expectativas* (p.40). En este sentido, la penetración de Internet y las herramientas digitales ofrecerán mayores oportunidades de fuentes culturales a la ciudadanía, la cual, al internalizar las mismas, se situará desde otra perspectiva de realidad, proyectando nuevas expectativas en torno a la política; por lo que podemos considerar como complementaria la visión de Inglehart a la de Huntington. De hecho, los dos también coinciden, en que son siempre los cohortes más jóvenes los que (producto de los procesos de modernización y aseguramiento de la existencia) generan las nuevas demandas y valores –poniendo en este sentido en tela de juicio al ordenamiento establecido y las antiguas certezas–. Los datos acerca de las diferentes “brechas digitales” que existen en el país también refuerza lo señalado por estos autores (más en este sentido a Huntington que Inglehart) porque como bien vimos, son las nuevas generaciones (más insertas en el mundo digital), las que desarrollan más los valores post-materiales, y también, los que proyectan más sus demandas y aspiraciones a través del universo web. Las TICs e Internet en este sentido, son herramientas de capacitación que brindan oportunidades de *educación política*, permitiendo así una distribución más equitativa del poder. Así también lo corrobora lo que dice el *Informe de desarrollo humano* del 2015 (PNUD), el cual, estudiando el fenómeno de la politización en el país, señala, que a pesar que los jóvenes no les

interesa “la política”, sí les interesa “lo político”⁷¹. Es precisamente este segmento (más que cualquier otro) el que manifiesta de forma más creciente, las aspiraciones y expectativas de cambio. Las demandas, articuladas por grupos sociales (generalmente de segmentos etarios más juveniles, y de aspiraciones más post-materiales), buscan en general situar en la agenda, temas anteriormente ignorados y no considerados, con la intención de trascender o superar los límites actualmente existentes, con el objeto de dotar al país de marcos institucionales acordes con lo que exigen.

b. Eduardo Silva: Reacciones contenciosas y recomposición de expectativas materiales.

No solamente las nuevas demandas se dan fomentadas por la emergencia de valores post-materiales, sino que muchas de ellas también se dan como “reacciones contenciosas” al neoliberalismo, al capitalismo y a la globalización. En este sentido, también a la teoría de la modernización de Huntington, habría que complementarla con lo señalado por Eduardo Silva (2015), el cual (citando a Karl Polanyi), señala que, las personas que han internalizado (sobre todo en países donde el Estado ha asumido un papel social) ciertos beneficios de orden social y calidad de vida, y luego paulatinamente se los empiezan a quitar, “reaccionan” de forma “contenciosa” ya que sienten que sus expectativas de vida son amenazadas. En este caso, si bien en la generalidad, las aspiraciones cambian a valores post-materiales, los progresos materiales alcanzados e internalizados también se defienden, ya que se asume en las demandas que son “derechos” que deben ser protegidos por el Estado y no que éstos sean subsumidos al mercado. En este sentido, los esfuerzos para construir una sociedad de mercado (en base a reformas económico/políticas neoliberales), generan, reacciones defensivas de las fuerzas sociales para protegerse del mercado. Las cuales según Silva, *se dan como una presión políticamente importante y organizada para reformar el capitalismo neoliberal y la democracia liberal* (p.412). En el Chile del último tiempo, las movilizaciones estudiantiles, como las que están en contra del actual sistema de AFP, pueden considerarse como tipos de “reacción contenciosa” a las políticas neoliberales. En resumen, si bien los valores y expectativas han cambiado y se exigen nuevas demandas (más post-materiales), esto no quiere decir que las expectativas materiales se hayan erradicado, sólo basta, por ejemplo, que aquellos bienes que se han internalizado históricamente como propios y básicos, sean quitados, para generar un malestar, que se transforme nuevamente en aspiración materialista (por recobrar esos beneficios).

c. Expectativas individualistas

En otro aspecto, las expectativas y aspiraciones pueden también ser moldeadas por el aparataje cultural imperante en una época específica. Para explicar esto, nuevamente vamos a tener que complementar la teoría de la modernización de Huntington con otros

⁷¹ Ya habíamos dicho anteriormente, que *lo político*, según Mouffe (2007), es aquella dimensión de antagonismos y conflictos: aquel espacio en que se dan las disputas o pugnas acerca del orden social dado. En este respecto, la politización que vive la sociedad chilena en la actualidad (PNUD, 2015) esta redefiniendo los límites de lo político, es decir, se apela por un orden nuevo, que considera otra criteriología para decidir las cosas, que estima que más actores deben participar en las decisiones, que exige otros mecanismos de legitimación, etc. En este caso la politización reciente, esta insertando nuevos tópicos en lo político, tópicos que ahora son objetos de deliberación social y que un tiempo atrás ni siquiera eran considerados.

aportes. En primer lugar, destacamos las contribuciones de McLuhan y Powers (1989), los cuales señalan, que el capitalismo en su etapa globalizada, empieza a proyectar un tipo de *cultura global* de consumo; esta razón de consumo es mediatizada mediante la pirotecnia audiovisual de las tecnologías Mass media; a través de éstas, las industrias van a empezar a vender productos y servicios personalizados, proyectar modas y estereotipos de vida, etc. La idea de esto (la sociedad de la información empieza a crear una cultura común y homogénea) es retomada y desarrollada con mayor profundidad por el sociólogo Anthony Giddens, el cual en su obra *Runaway World: How globalization is reshaping our lives* (1999), señala, que uno de los elementos que más ha alentado la globalización es la tecnología. Las TICs e Internet, cuyas aplicaciones permiten la comunicación rápida, cambian las formas de vida, así como también los valores familiares. En esta perspectiva, las influencias locales (en muy poco tiempo) se pueden convertir en influencias mundiales. De esta dinámica y potencialidad comunicativas que ofrecen las nuevas herramientas de información, se han aprovechado aquellos industriales y comerciantes de la sociedad de mercado contemporánea, los cuales proyectan por medio de las tecnologías digitales, pautas de conducta orientadas al consumo: lo importante ahora para las empresas no es solamente atrapar al público como consumidor, sino también decirles como deben vivir. En este sentido, los medios de comunicación de masas (en los que se incluye Internet) son una parte esencial en la articulación de una *aldea global* de consumidores. El auge de este tipo de cultura de consumo (que exacerba la valoración individual y colectiva de lo privado), proyecta un “modo de ser”, que extrapola hacia otros aspectos de la vida; es así que el espacio de realización personal de la sociedad chilena está cada vez más volcada al consumo (sea material o cultural) y menos a lo público-ciudadano (Barozet, 2016). En línea con estas apreciaciones, se encontrarán los trabajos de Eriksson & Vogt (2013). Éstos señalan, que las *tendencias individualizadoras* fomentadas por la globalización capitalista de mercado, el neoliberalismo, y la postmodernidad, han proyectado un *ethos* cultural centrado en la autosatisfacción personal, *ethos* que no sólo se limita al tipo de relaciones que establecen los hombres entre sí en el ámbito económico-social, sino que desborda a ellos, y se extiende a la política. Muchos grupos sociales, con expectativas heterogéneas y hasta antagónicas, buscan construir la política según sus propias pretensiones, desean que el Estado les dé una respuesta satisfactoria a sus demandas lo más rápido posible (como si elegir un tipo de orden social fuera igual que elegir que ver en Youtube o que comprar en la Internet). En este sentido, hay mucho de la cultura del “consumo a mí medida” que se extrapola a convertirse en “la política a mí medida”, la cual hace perder la dimensión colectiva de la política, para centrarse en las demandas particulares⁷².

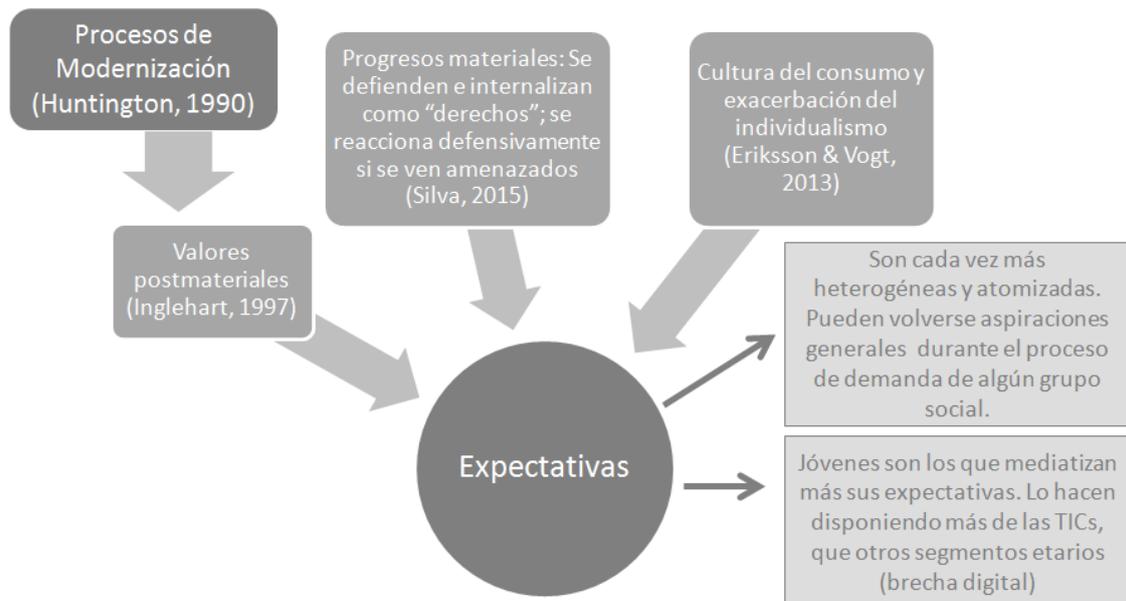
⁷² Hay que hacer un alcance a lo dicho: si bien muchas demandas en su origen pueden estar referidas a un ámbito específico de un grupo determinado; estas exigencias, sobre la propia marcha de la movilización, pueden ir modificándose y volverse más generales, aludiendo a aspectos más amplios y que comprenden a un número mayor de actores sociales (como transformaciones en las definiciones del Estado, las leyes o las políticas públicas). Un ejemplo de esto es la demanda del movimiento estudiantil del 2011, que inicialmente comenzaría por pedir cambios para el mejoramiento de la calidad de la educación, y que paulatinamente las demandas irían escalando hacia cambios más estructurales (como por ejemplo, el cambio a la constitución política). Otros movimientos que pueden señalarse como atomizados, y que generalmente no escalan en sus demandas, son los regionalistas. En general, éstos han instalado en la agenda pública los temas propios de sus regiones o localidades: las movilizaciones de enero del 2011 en Punta Arenas en contra del alza del gas; las realizadas en 2012 en Freirina exigiendo controles sanitarios a la planta faenadora de Agrosuper; los hechos en Calama el 2013, que reclamaban por una mayor inversión de las utilidades del cobre en la región; son sólo algunos ejemplos de demandas atomizadas.

d. Síntesis acerca de las expectativas

Las expectativas no son algo inmutable, varían según el lugar donde se construye la realidad particular de cada uno. La realidad de un campesino sin acceso a los progresos de la modernización, es muy diferente a la de un ciudadano, que cuenta con múltiples herramientas electrónicas. Para el primero, la vida tendrá un sentido menos complejo y más lineal, y sus preocupaciones y expectativas, puede que no vayan más allá de tener una buena cosecha o que el ganado no se muera y se reproduzca como estaba presupuestado, sin embargo, para el segundo, sus expectativas y aspiraciones serán más complejas, esto, porque está expuesto a un sinnúmero de fuentes y recursos que lo hacen ver el mundo desde otro prisma. Cuando tienes la posibilidad de contener toda la biblioteca de Alejandría en un pendrive de no más 5mm por 3mm; cuando puedes comunicarte de forma inmediata con personas de naciones distintas a la tuya e intercambiar experiencias (eso a pesar de estar separados por miles de kilómetros); cuando puedes enterarte de los progresos sociales de diferentes países en el mundo, y buscas que éstos se repliquen en tu localidad, etc. Sin duda tu realidad se construirá de manera muy diferente a la del campesino reseñado. En definitiva, la ventana al mundo que ofrecen los aparatos digitales e internet, amplían el espectro de experiencias y por lo tanto también promueven nuevas aspiraciones. Habría que preguntarse, cuánto de esas expectativas son propias y obedecen a reivindicaciones colectivas, y cuánto de esas nuevas pretensiones son individualistas: moldeadas sobre la base cultural de la sociedad de mercado.

A continuación presentamos en la Figura 18, un esquema que sintetiza la naturaleza que han asumido las expectativas en el último tiempo.

Figura 18. Teoría de la modernización (complementada): Expectativas



Elaboración propia

2.1.2

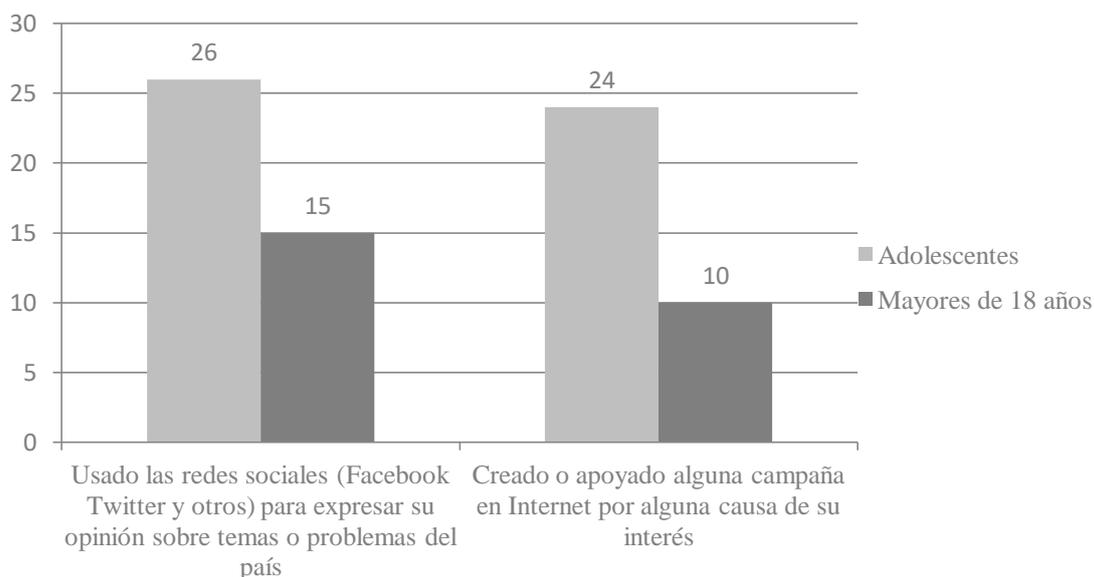
Formas de participación

Como ya hemos advertido anteriormente, las tecnologías digitales propician nuevas formas de participación en lo político, la web 2.0 permite a las personas, ya no solamente ser receptoras de información, sino que también ser productoras. A través de las redes sociales, los blogs, twits, wiki, los chats y foros de discusión, el antiguo ciudadano pasivo puede volverse en activo. Se trata de una mutación cultural y social fundamental que manifiesta el “empoderamiento” del ciudadano común, el cual ahora, puede también de alguna manera, tratar de hacerse de las subjetividades de la esfera pública (virtual). Esto, al poder leer, escribir y decir, a través de las TICs.

El poder democratizador que suministran los medios digitales de comunicación, provee de nuevas maneras de interpelación: las redes sociales, los blogs (entre los cuales se encuentra el blog del periodista ciudadano y el blog político), los tuits, y en general todos estos “micro-medios de comunicación”, son nuevas formas de participación que permiten la demanda de algún cambio, la defensa de una causa, la protesta política, el accountability social o el testimonio, y son utilizados para coordinar, movilizar, protestar y definir posiciones políticas.

La Figura 19, da cuenta de algunas de las nuevas formas de participación contemporáneas, y también visualiza, la brecha digital que se da por segmentos etarios⁷³.

Figura 19. Participación en actividades de petición y protesta en los últimos tres años según edad (porcentaje)



Fuente: Encuesta de Desarrollo Humano, PNUD, 2015

El “individualismo conectado”, que caracteriza la vida privada contemporánea, se extrapola en las formas de compromiso político del “ciberciudadano” o “ciudadano 2.0”, que práctica una militancia política en línea (más flexible, contractual y

⁷³ En general, las formas de participación que tienen las generaciones más adultas son más tradicionales (participan en elecciones y en procedimientos formales), que las de segmentos etarios más juveniles (más dispuestas a participar mediante *prácticas sociales online/offline*) (PNUD, 2015).

pragmática) (Dader, 2009). El ciberciudadano puede manifestar sus demandas de una forma menos costosa y masiva, articulando las manifestaciones y protestas con una mayor eficiencia en coordinación y velocidad a la de otros tiempos. Pero los medios de comunicación digitales –y en particular las redes sociales– no son sólo importantes logísticamente, sino también políticamente, ya que permiten prácticas de participación más horizontales en donde se “dispersa el poder”: la estructura descentralizada, abierta y sin centros directivos jerárquicos de la web, maximizan las oportunidades de participación de la población en su conjunto. Así también lo reseña Manuel Castells (2012): *La horizontalidad de las redes favorece la colaboración y la solidaridad, socavando la necesidad de un liderazgo formal* (p. 215).

Además de las formas de participación abiertas y disruptivas que proporciona la Internet, también permite dinamizar al *accountability social* por parte de la ciudadanía (Peruzzotti, 2006)⁷⁴; la cual a través de ONGs, medios periodísticos, o incluso de forma individual (desde redes sociales), pueden manifestar distintas acciones orientadas a supervisar el comportamiento de funcionarios o agencias públicas, denunciando y exponiendo casos de violación de la ley (corrupción, cohecho, abuso de poder, etc.) por parte de las autoridades, y ejercer presión sobre las instituciones de control respectivas para que movilicen los dispositivos normativos que corresponden. Por lo que en resumen, las TICs también incentivan formas de participación supervisoras y de control por parte de la ciudadanía (gracias a Internet se tiene más información sobre lo que hace el Estado y lo que ocurre en la sociedad).

Siguiendo a Huntington (1990), estas formas de participación e involucramiento siguen una lógica: los procesos de modernización articulan realidades nuevas que son internalizadas sobre todo en las generaciones más jóvenes –con mayor disposición al cambio tecnológico–, desde estas realidades, se articulan aspiraciones y demandas nuevas. Se busca hacer escuchar esas demandas, y se trata de incidir frente al poder mediante “nuevas formas de participación” y presión (movilización social⁷⁵, protestas, viralización de demandas, etc.). En síntesis, las nuevas expectativas y demandas nutridas por: valoraciones post-materiales; reacciones contenciosas por recomposición de derechos materiales, y expectativas más individualistas; al no ser resueltas de forma inmediata, conllevan a un cuestionamiento de la eficacia de la vía institucional para procesar y canalizar las expectativas de cambio social. Las instituciones al no poder canalizar las expectativas de una manera óptima, éstas, terminan manifestándose por cauces “extrainstitucionales” (como por ejemplo la calle, y la protesta ciudadana online/offline).

2.1.3 Instituciones

Huntington (1990) señala, que la modernización puede conducir a la inestabilidad política, porque los cambios que implica –además de incidir sobre las expectativas y la

⁷⁴ Perruzzotti (2005) señala, que hay tres formas de intervención social, que hacen valer el *accountability social*: el asociativismo cívico, los movimientos sociales y el periodismo de denuncia. Aunque el politólogo italiano no las consideré mucho, lo cierto es que todas estas formas, se valen en la actualidad, en mayor o menor grado, de las TICs e Internet para supervisar y hacer las denuncias.

⁷⁵ El auge de los movimientos sociales como agentes de participación “no formal”, se debe en parte, a la capacidad que ofrecen los mismos de construir marcos de acción colectiva, los cuales proyectan las críticas y demandas que no han sido consideradas en la agenda, buscando mediante la movilización, que sí se consideren.

participación política–, *socavan los fundamentos tradicionales de la autoridad y las instituciones políticas tradicionales, y complican tremendamente los problemas de la creación de nuevas bases de asociación e instituciones políticas que unan legitimidad y la eficacia* (p.16). Pero para el politólogo americano las tensiones que generan los procesos modernizadores con el sistema institucional establecido no se dan de una manera lineal (proceso modernizador → tensión institucional), sino que se generan porque los mismos fomentan una serie de otros procesos intermedios, como por ejemplo: *la multiplicación y la diversificación de las fuerzas sociales* (Huntington, 1990:20). Dicho en otros términos, la modernización supone *la creciente participación en política de grupos sociales de toda la comunidad* (Ídem. p.42). Estos grupos sociales, menos homogéneos (por auge de las clases medias) y más divergentes en sus demandas sobre el gobierno (por contar con mayor número de recursos y fuentes informativas, gracias a la modernización), son los que tensionan a la institucionalidad, esto, al sobrecargarle con demandas de distinta índole (excediendo muchas veces la capacidad de respuesta de las mismas). Así lo sintetiza Huntington: *Los ritmos de movilización social y el auge de la participación política son elevados; los de organización e institucionalización políticas, bajos. El resultado es la inestabilidad y el desorden. El principal problema de la política es el atraso en el desarrollo de las instituciones políticas que deben respaldar los cambios económicos y sociales* (ídem. p.16) Esta falta de capacidad de respuesta, es lo que eventualmente puede generar la crisis de los medios tradicionales de control y legitimación –y por lo tanto, la inestabilidad política–. Sin embargo, para el politólogo americano, cuando estos procesos modernizadores se dan en democracias altamente institucionalizadas, ciertamente los mismos generan problemas, pero no devienen en inestabilidad, sólo en los contextos de baja institucionalización la modernización genera inestabilidad política.

a. Chile: Problemas de institucionalidad

Una comunidad política simple puede tener una base puramente étnica, religiosa u ocupacional, y tiene muy escasa necesidad de instituciones políticas altamente desarrolladas (...) Pero cuanto más compleja y heterogénea es la sociedad, el logro y mantenimiento de la comunidad política dependen en mayor medida del funcionamiento de las instituciones específicas (Huntington, 1990: 19).

Chile experimenta hoy un importante desencuentro entre los cambios de la vida social y su procesamiento institucional. Y así, las instituciones pierden aceleradamente su legitimidad y los individuos ven crecer su incertidumbre y malestar (PNUD, 2015: 302).

Después de la transición democrática (1989-1990), la política chilena se caracterizó por formas estables de representación política, posibles en gran parte, por los niveles relativamente bajos de movilización social, y por un consenso en torno al modelo de desarrollo neoliberal (Hunneus, 2000; Godoy, 1999). Este último modelo reseñado, generó un rápido y sostenido (aunque muy desigual), crecimiento económico (Fazio, 2004). Sin embargo, esta política de los “consensos” (entre elites y policy makers, fundamentalmente), comienza progresivamente a ser cuestionada, y uno de los ejemplos concretos de aquel cuestionamiento, se da cuando miles de estudiantes y demases, salen a las calles para protestar contra las desigualdades educativas. Pero no solamente serán las manifestaciones estudiantiles las que pondrán en jaque al “pacto social” heredado de

la dictadura, también el siglo XXI será testigo de una heterogénea ola de protestas sociales (por mejoramientos laborales, por salud, medio ambiente, igualdad social y de género, etc.) que se producirían en un contexto de creciente distanciamiento entre los ciudadanos chilenos y las instituciones representativas (como los partidos políticos). Estas arremetidas ciudadanas, irían perforando los cimientos de la “política de los consensos” que rodeaba al modelo económico neoliberal del país. La oleada de protestas populares significó el fin de una era política post-transición en Chile y el amanecer de una nueva era política caracterizada por la re-politización de una ciudadanía más post-material e individualista. En esta nueva era politizada, la ciudadanía ha encontrado diferentes formas y maneras para manifestarse y exigir el cumplimiento de sus demandas (como por ejemplo las expresiones e-democráticas). Sin embargo, no siempre el marco institucional ha podido desarrollar los outputs esperables por la ciudadanía, lo que ha generado momentos de “tensión” con el sistema político vigente. En general, creemos que los procesos de politización y post-materialismo que ha incentivado la modernización, han proyectado cuatro formas de tensión (entre lo que exige la ciudadanía y lo que resuelve la institucionalidad formal), estas serían: tensión entre las formas de representación, tensión por expectativas heterogéneas e individualistas, tensión por fuerzas disruptivas que emergen por los adelantos tecnológicos, y tensión por la rigidez y la poca adaptabilidad que eventualmente podrían tener las instituciones chilenas ante las demandas de cambio. A continuación detallamos cada una.

1. Tensión entre formas de representación

El ciudadano chileno del siglo XXI, es un ciudadano más politizado que el de los 90's (PNUD, 2015), exige de forma activa que sus demandas sean escuchadas y tomadas en cuenta. Sin embargo, no siempre éstas son consideradas, o lo son pero no de la manera que lo pretendía; y cuando sucede esto, cuando la satisfacción de las expectativas no son cumplidas como se esperaban, se generan entonces *frustraciones sociales, insatisfacción y malestar social*, el cual es expresado de diferentes maneras: protestas, movilizaciones, baja aprobación al gobierno y los políticos, baja participación en elecciones, etc. Esto se da, ya que la ciudadanía considera que la institucionalidad formal, no les está respondiendo como exigen, y que sólo lo hace, en función de los deseos de las elites (PNUD, 2015). Se produce por tanto un distanciamiento entre la ciudadanía y la clase política, proceso que se caracteriza por el descrédito por parte de los primeros a las instituciones representativas de la democracia: algunos han llamado a este fenómeno como el de la *crisis de la representación* (Mainwaring et al., 2008; Valenzuela, 2011)⁷⁶.

En el Chile actual, se pueden enumerar muchos elementos que han contribuido al desencanto político de la ciudadanía con sus representantes. Autores como Valenzuela (2011) señalan, que la brecha entre representantes y representados se ha agravado en el último tiempo, principalmente porque: *las nuevas autoridades han carecido de canales*

⁷⁶ El *Informe de Desarrollo Humano* (PNUD, 2015) confirma un dato conocido: al preguntar sobre la política, la mayoría de las personas declara tener poco o nada de interés en ella (79%), desinterés que resulta particularmente alto en los segmentos socioeconómicos bajos. El panorama es coherente con otros estudios, que además corroboran que ese desinterés *es un rasgo que destaca negativamente al país en el contexto de la región* (p.117). A partir de estos datos es posible sostener que hoy la “política” es una mala palabra, aunque (como lo vimos anteriormente) esto no significa que la ciudadanía no le interesa “lo político”.

orgánicos eficaces de comunicación con la ciudadanía (p.3). Esto se sumaría al *desprestigio de la política y los políticos (...)* producto de una incapacidad por parte de la mayoría de los partidos y de sus dirigentes de renovar instituciones, propuestas y prácticas políticas para asegurar una mayor democratización interna, dar oportunidades a liderazgos jóvenes y relacionarse mejor con una ciudadanía que encara nuevos desafíos en un mundo globalizado (Ídem). Garretón (2016) agrega a esto, que en la sociedad chilena contemporánea: *No hay orientaciones culturales colectivas definidas que se compartan, sino hibridaciones fragmentarias de orientaciones, predominando un individualismo basado en diversos tipos de consumo, excepto lo que queda del sustrato político cultural clásico, al que se le agrega el eje autoritarismo-democracia, que ya no abarca el conjunto de comportamientos, sino que es solo relevante para la política electoral y ello en un universo cada vez más reducido* (p.15). En general estas respuestas van en sintonía con lo que plantea Huntington: procesos modernizadores, generan nuevas expectativas en la ciudadanía, éstas al no ser satisfechas por la institucionalidad formal, terminan por expresarse por cauces no convencionales: movilización, protesta ciudadana, etc. Sin embargo, el marco huntingtoniano no responde al por qué, que a pesar de que los representantes han sido elegidos por las urnas (que es un criterio de legitimación), la ciudadanía aún así manifieste un rechazo muy grande hacia los mismos. Puede que esto tenga que ver con que las instituciones políticas están en sintonía con una perspectiva de lo que se entiende por representación mientras que la ciudadanía entiende a la misma de otra manera. Para tratar de dilucidar esto, y complementar al vacío teórico explicativo de la teoría de la modernización de Huntington, reseñamos en primer lugar, a Hanna Pitkin, esto, porque la autora alemana es la que ha trabajado de manera más clara y profunda sobre el concepto de representación. Pitkin, lleva a cabo en su libro: *El concepto de representación* (1985), una revisión de dicho término y cómo el mismo se ha entendido a través de la historia⁷⁷. Según ella, representación no tiene necesariamente que significar gobierno representativo (un rey puede representar a una nación)⁷⁸. Así, las instituciones y las prácticas que promueve algún tipo de representación, son necesarias en cualquier sociedad articulada, sin que ello tenga nada que ver con el auto-gobierno del pueblo.

Para la autora alemana, el concepto de representación (especialmente en lo que se refiere a seres humanos que representan a otros seres humanos), es esencialmente un concepto moderno, los griegos carecían de una palabra similar y los romanos disponían de la palabra “representare”, que significaba *traer a presencia literal algo que estaba ausente* (no usaban la palabra para referirse a los seres humanos que actúan por otros, o a sus instituciones políticas) (Pitkin, 1985:3). Sólo desde las revoluciones dieciochescas (francesa y americana), que representación significa: *representación popular* (se da una relación con la idea de *auto-gobierno*, y con el derecho que cada hombre tiene a *decir* lo que piensa).

⁷⁷ Cabe precisar, que la autora arguye, que aunque todas estas perspectivas han captado parte del significado de la representación, o, por así decirlo, alguna de sus dimensiones; ninguna de ellas ha sido lo suficientemente compleja como para reflejar la representación en su totalidad.

⁷⁸ Es importante hacer notar, que la popularidad del término de representación, se da fundamentalmente, por aparecer éste, asociado a la idea de democracia. Sin embargo, su historia expresa que: *Tanto el concepto como la práctica de la representación han tenido poco que ver con la democracia y la libertad propiamente tal* (Pitkin, 1985:2).

A grosso modo, Pitkin (1985) propone cinco perspectivas de la representación que se han dado desde la modernidad hasta la fecha, estas serían:

- Representación como autorización: El representante recibe la autorización de actuar en nombre del representado, el cual asume las consecuencias de las acciones y decisiones del representante como propias.
- Representación como responsabilidad: Las elecciones equivalen a una tenencia de responsabilidad. Un funcionario elegido es un representante porque (y en tanto que) estará sujeto a reelección o relevo al final de su periodo.
- Representación descriptiva: El representante “suple” al representado por medio de una *correspondencia* de características (hace presente algo que está ausente mediante una semejanza o imagen, como en un espejo o una pintura).
- Representación como identificación simbólica: El representante “suple” al representado por una relación (simbólica) basada en las subjetividades y creencias de la gente
- Representación sustantiva: El representante es el que *actúa* en nombre de *otro*, (y no para sí mismo), lo hace en su interés o como su agente⁷⁹.

Analizando en detalle estas perspectivas, y considerando las prácticas de legitimación que nuestras autoridades basan su accionar, creemos, al igual que algunos autores (Soto, 2012), que la representación en Chile es principalmente formalista –la representación descansa en la idea hobbesiana de “concesión de autoridad” y en menor grado de “responsabilidad”–. En el país, es común apreciar que nuestros representantes se sientan legitimados sólo porque han sido elegidos por las urnas⁸⁰. Su disposición a atender los requerimientos de la ciudadanía, parecen inmediatamente diluirse al obtener el cargo, y nuevamente volver (casi de forma mágica) en épocas de campaña. En nuestro caso, pensamos, que precisamente esto es una de las causales de la “tensión” a la institucionalidad vigente, el que la clase dirigente y los partidos políticos inviertan todos sus esfuerzos, en la elección, y no en la conquista “caso por caso” de la representación. Otro de los problemas que tiene basar la representación sólo desde una dimensión formalista, es que en el contexto del debate mandato-independencia, las decisiones políticas se dan casi de forma exclusiva desde el polo “independencia” (el *accountability* vertical: elecciones, es muy débil para poder contrarrestar esta situación), por lo que podría hasta considerarse que no habría representación política real en Chile, sobre todo porque pareciera que las autoridades estarían actuando de manera estricta sobre este polo (Pitkin, 1985)⁸¹. En este sentido, lo que está hoy siendo tensionado y puesto en cuestión es un tipo de representación... la formalista.

⁷⁹ En general, estas cinco formas son tratadas por Pitkin, no tanto como diferentes sentidos de la “representación”, sino más bien como diferentes dimensiones de la representación política, que pugnan entre sí por ofrecer la aproximación más adecuada a la misma (las dimensiones pueden conjugarse entre sí de diversas maneras).

⁸⁰ De hecho, la propia dinámica presidencialista supone elecciones periódicas de representantes y autoridades (en el último tiempo, cada 4 años), sin que éstos deban presentar una carta de compromisos cuyo incumplimiento pueda generar destituciones (el *accountability* es muy débil).

⁸¹ En este sentido, la representación como *accountability* debería extenderse aún más, implicando institucionalizar mecanismos que permitan a los electores contar con la capacidad efectiva de garantizar una representación que se balancee más al polo del “mandato”. Se vuelve relevante señalar entonces, que la defensa de los principios de la representación deben resolverse también en términos institucionales ya que si asumimos que operamos como ciudadanos en una democracia representativa, la representación de

En Chile lo que se ve hoy son diferentes formas de representación que entran en conflicto, esto se ve ilustrado con los debates que se han generado en los ámbitos de: educación, salud, transporte, previsión social, etc., en que se confrontan dos formas de representación: la formalista encabezada por las autoridades públicas, con la generada por los movimientos ciudadanos que exigen fórmulas de representación sustantiva (que los representantes “actúen por”). El conflicto entre distintas formas de representación se hace evidente, en la expresión de la disminución de la aprobación a la gestión de Michelle Bachelet, la cual ha llegado, en el mes de Junio del 2016, a un 22%, mientras que la desaprobación se empina en el orden del 72% (esto según encuesta Adimark)⁸². Estos niveles históricos de descrédito, inédito en la política chilena (que también comparten los partidos políticos), creemos que están vinculados (en parte) con el modelo de representación extremadamente formalista que tiene el sistema político chileno (los partidos políticos e instituciones construyen su representación mediante elecciones y no a través del contacto estrecho con la ciudadanía) ¿Acaso no es aquello una muestra de la crisis de la representación minimalista-formal?

Los previsible efectos negativos del modelo de representación formalista, son anticipados por Pitkin, la que plantea asumir un nuevo concepto de representación política: *representación significa aquí actuar en interés de los representados, de una manera sensible ante ellos (...) El representado debe ser también (se le concibe como) capaz de acción y de juicio independiente, y no comportarse como necesitado de cuidado* (Pitkin, 1985: 233). Siguiendo a Pitkin, por mucho que la institucionalidad pueda satisfacer todos los estándares formales de una democracia, si no propicia instancias que permitan (aunque sea de forma potencial) activar la función participativa de la ciudadanía, no llegará a constituir un sistema representativo en su expresión sustantiva. Una democracia representativa con buena salud, por tanto, requiere de instituciones que sean efectivas en lograr captar la *voluntad ciudadana*. Si fuera así, si contase con una eficiente institucionalidad, esta voluntad ni siquiera necesitaría hacerse manifiesta de forma expresa, ni aun ser formulada, ya que sería anticipada por la propia institucionalidad. Pero si de todas maneras llegará a manifestarse la voluntad ciudadana, sus deseos deberían ser efectuados a la brevedad (a no ser que existan buenas razones para lo contrario). Porque, tal como lo señala Francisco Soto (2012), *resultaría incompatible con la idea de representación un tipo de gobierno que, de manera permanente y continuada en el tiempo, frustrará los deseos del pueblo* (p.328). De esta forma, la representación sustantiva propuesta por Pitkin (1985), nos permite diferenciar el verdadero liderazgo representativo que “actúa por”, de las engañosas manipulaciones políticas hechas en nombre del pueblo.

Los representantes (desde una dimensión sustantiva) pueden operar ocupando una amplia gama de analogías de acción, pueden ser definidos como: *un actor, un agente, un embajador, un abogado, un comisario, un delegado, un comisionado, un emisario, un enviado, factor, un guardián, un lugarteniente, el que cuida de la disciplina, un procurador, un apoderado, un administrador, un sustituto, un fideicomisario, un tutor y un vicario* (p.131). En general, lo importante de estas diversas analogías de la

los intereses, debe entonces estar garantizada institucionalmente. En la “independencia” no se logra la representación, puesto que una democracia procedimental que define la representación sólo por la existencia de elecciones libres y regulares, y no exige ni contempla mecanismos de representación de los intereses; en último término, no está garantizando la representación de intereses comunes.

⁸² Véase: <http://www.adimark.cl/es/estudios/dinamica.asp?id=351> [consultado el: 11/11/2016]

representación, que presenta Pitkin de la dimensión sustantiva, es que señalan que el representante no actúa para sí mismo, sino que lo hace para alguien más, intercediendo, actuando, y ocupándose de manera parsimoniosa, de los distintos intereses y objetivos de quienes representa. Puede que en este sentido gran parte de los problemas que vive hoy el sistema político chileno, es que solamente se ha entendido representación desde lo meramente formalista. La propuesta de Pitkin (representación con énfasis en la dimensión sustantiva) es probable que pueda ser una alternativa, para evitar la tensión que generan en el sistema político las expresiones de la dimensión formalista. Sin embargo, a pesar que se está llevando a cabo un proceso de pugna entre los tipos de representación mencionadas, hasta el momento no parece que la hegemonía de la dimensión formalista vaya a retroceder, pero si no lo hace, se puede intensificar las tensiones sobre el sistema político chileno, con resultados inciertos.

2. Tensión por expectativas heterogéneas e individualistas

Habíamos dicho anteriormente, que la cultura del consumo alentada por la economía de mercado globalizada, proyecta un ethos de “tendencias individualizadoras” en las personas, ethos que se extrapola también hacia otras interacciones y prácticas como son las concernientes a lo político (Eriksson & Vogt, 2013). Es así, que en la sociedad liberal burguesa actual, las TICs e Internet han dispuesto de nuevas formas de “relaciones económicas” entre los diferentes actores. Hoy cualquier consumidor del país puede disponer visitando la web, de un sinnúmero de productos y servicios ofrecidos desde los lugares más diversos del mundo para su satisfacción. Las alternativas de comercio electrónico, se ven potenciados por la existencia de un aparataje ideológico-cultural, que mediante formas cada vez más elaboradas de marketing, exacerbaban el consumo. Es bajo la combinación de cultura del consumo y alternativas infinitas de satisfacción de necesidades (bajo el catálogo de ofertas que ofrece la Internet), es donde toma forma y se acentúa el ethos individualista de consumo⁸³. Con sólo unos clics, nuestro mundo, puede ser dispuesto en función de nuestros gustos de consumo: desde lo que podemos elegir para vestirnos, comer y visitar, hasta poder seleccionar nuestros programas de entretenimiento favoritos, etc. Y estas posibilidades de “consumo a mí medida” también tienen implicancias en el plano político, ya que extrapolan y mixtifican sus modos en nuevos usos y nuevas expectativas, transformando la política, no en el espacio de lo común (dimensión colectiva de la política), sino en el espacio de las demandas particulares, en donde solamente la construcción de una “política a mí medida” me pueden dejar satisfecho. En este sentido, como la mayoría de las expectativas pasan desde un plano general al particular, las aspiraciones se comienzan a volver divergentes y también antagónicas entre sí; por ejemplo, están aquellos que marchan en pos del aborto mientras que otros lo hacen en contra de él; o algunos que exigen que se termine el rodeo, mientras que otros lo defienden como una tradición nacional, etc. Pero la situación recurrente de confrontación entre demandas más atomizadas y menos homogéneas en las democracias contemporáneas, no sólo se da motivado por el *ethos* de “tendencias individualistas” actuales, sino que también se dan bajo la égida de un mundo más “postmoderno”, en el que no existe una diferenciación de clases clara (las “conciencias de clase” se han vuelto mucho más heterogéneas). Cada grupo social demanda para que sean cumplidas sus disposiciones subjetivas y

⁸³ Es así (y esto refiriéndonos de una forma ontológica) que la realización humana no pasa tanto por desarrollar al ser como “potencia” (mediante la socialización, la educación, la creación y la reflexión, etc.), sino que se basa en el “tener”. Y mientras más y mejores cosas se tengan, más status social también se puede proyectar.

representaciones, y si el Estado no las cumple expresan su malestar hacia el mismo. La tensión institucional, producto de las innumerables demandas ciudadanas, se agrava, ya que ocurre además, que la naturaleza de las demandas no son estáticas en el tiempo, sino que se transforman (han aumentado las exigencias por “cambios inmediatos”, y cada vez hay menos disposición a la espera) (PNUD, 2015). En este sentido, el involucramiento ciudadano se enfrenta a una debilidad de la dimensión colectiva, por lo que las personas comienzan a evaluar las soluciones públicas, sólo desde el prisma del beneficio individual o familiar⁸⁴; esto no quita que puede que en ocasiones las demandas particulares escalen a un plano más transversal y social, pero no son la norma.

Al parecer, cada vez se hacen más notorias las “tendencias individualistas” en detrimento de las colectivas. Las demandas crecen para exigir “derechos”, pero no lo hacen para asumir “deberes” ante esos derechos y beneficios percibidos. Los tiempos actuales, evidencian la individualidad y la pérdida del sentido de la solidaridad, dando paso a que impere el “yo-centrismo” (tan característico de la sociedad liberal-competitiva actual). La dificultad de un involucramiento más activo y colectivo queda en evidencia cuando se hacen explícitos los eventuales costos para la ciudadanía. Las personas demandan más cambios, pero no parecen estar mayoritariamente dispuestas a organizarse para lograr aquello (no hay mucha disposición a sacrificar tiempo libre por ir a votar regularmente), tampoco están dispuestas a pagar más impuestos, aunque eso signifique obtener más beneficios (PNUD, 2015)⁸⁵. En este sentido, hay una tensión difícil de resolver para las instituciones que deben también velar por lo colectivo y no sólo por lo particular⁸⁶. Por lo que el proceso de demandas no se da de forma simple y lineal, sino más bien se da de forma compleja, antagónica y contradictoria: entre la propia ciudadanía, entre la ciudadanía y las elites, y entre las propias elites.

3. Tensión por fuerzas disruptivas que emergen a causa de avances en la tecnología

⁸⁴ Un ejemplo claro de cuando lo colectivo pasa a un segundo plano, es lo expresado en las ya casi tradicionales *huelgas por bonificación* que se dan en Codelco. En donde el objetivo para la resolución del conflicto no es el mejoramiento de la salud en el país o la región, o la mejora de las bajas pensiones de gracia de la tercera edad, sino más bien el cometido se da en función de los “millones” que se podrán obtener con el “bono de fin de conflicto”.

⁸⁵ El Informe de Desarrollo Humano hecho por el PNUD el 2015, evidencia también otra dinámica contradictoria en el proceso de politización (además de la de gran parte de los ciudadanos: que quieren tener derechos pero no asumir deberes). Esta se da, ya que por un lado, gran parte de la ciudadanía rechaza en la práctica y en la evaluación los caminos más activos de participación, como la protesta y la movilización (sobre todo cuando éstas se hacen muy continuas), pero por otro lado, también parte importante de la ciudadanía rechaza en la práctica y en la evaluación, los caminos institucionales de representación. El informe concluye, que estas formas contradictorias se dan porque las subjetividades de la ciudadanía aún no están definidas, y más bien se encuentran en un proceso de construcción.

⁸⁶ Puede también que algunos consideren, que desde la llegada a la democracia, nunca en Chile se ha operado bajo el criterio de lo colectivo, sino más bien, bajo el interés de ciertos grupos dominantes (elites), y que lo que se ha dado ahora, es que existe una ciudadanía que rivaliza en sus demandas y exigencias con las de las elites, produciéndose tensión en el sistema político por esto; ya que por un lado, las elites mediante el lobby y la presión económica tratan de influenciar en lo agencial para que se mantengan sus históricas ventajas institucionales; mientras que la ciudadanía, mediante la calle, la protesta, el accountability social, y la viralización en Internet, tratan también de establecer sus temas como los prioritarios en lo agencial. Las dos perspectivas se confrontan y ponen en tensión a la institucionalidad.

Pero además de que las instituciones estén en entre dicho, por una pugna entre tipos de representaciones, y por las exigencias de grupos atomizados y divergentes, también están en tensión, por las fuerzas disruptivas que ofrecen herramientas como la Internet. Así por ejemplo lo habla Taylor Owen, que en su libro *Disruptive Power: The crisis of the State in the Digital Age* (2015), señala (a grandes rasgos), que la “era digital” plantea retos importantes para la política representativa. Esto, porque la institucionalidad de los Estado-nación, se ve enfrentada a una serie de “fuerzas disruptivas” que amenazan con socavar su capacidad para funcionar, estas fuerzas son procedentes de las nuevas formas de conectividad: las personas ahora pueden comunicar su descontento con el gobierno y sus decisiones en formas que antes, o eran muy costosas o simplemente imposibles. Owen sugiere que la “conexión” en el mundo web está sustituyendo progresivamente a la “representación”, esto, porque la representación es una forma esencialmente jerárquica de la política (la cual se mueve, primero hacia arriba, a los representantes, y luego hacia abajo, a los representados) mientras que la tecnología digital ofrece una multiplicidad de relaciones esencialmente “horizontales”. Sin embargo, para Owen la democracia representativa no está perdida ante el avance de la “galaxia-red”; ésta puede sobrevivir, siempre y cuando se adapté a estas nuevas formas de conectividad; si no lo hace, corre el riesgo de perder el control sobre los mismos medios con consecuencias imprevisibles.

4. Tensión por rigidez y poca adaptabilidad de las instituciones

El principal problema de la política es el atraso en el desarrollo de las instituciones políticas que deben respaldar los cambios económicos y sociales (Huntington, 1990: 16).

El sistema político más simple es aquel que depende de un solo individuo. Es también el menos estable. Todas las tiranías, como lo señaló Aristóteles, son virtualmente de “vida muy breve” (Huntington, 1990:28)

El sistema político chileno actual y sus instituciones, en importantes aspectos, es producto de una imposición por la fuerza (por el régimen militar), que un sistema que fue diseñado desde el consenso democrático. Es importante este alcance, porque nos permite ver que los partidos y la política representativa no operan en un marco institucional de su total elección, sino en uno que aún mantiene reminiscencias de una dictadura militar (Hunneus, 2000). Como ya advertimos al inicio de este capítulo, los partidos sí han tratado de modificar este diseño impuesto, con éxito más bien superficial (esto por la resistencia de una derecha que trata de perpetuar ciertas ventajas institucionales que heredaron del marco institucional articulado en dictadura). Estas “leyes de amarre” (de parámetros profundamente economicistas) condicionarán el actuar de los políticos más dispuestos al cambio, ya que los restringen a parámetros institucionales muy difíciles de variar (Godoy, 1999). En muchos sentidos, las instituciones no pueden dar una respuesta satisfactoria, porque las mismas han carecido de flexibilidad y adaptabilidad: en ocasiones parecen ser muy poco flexibles para disponer de más funciones para captar el sentir ciudadano y ofrecer respuestas a los mismos, y muy poco adaptables, para adecuarse a los cambios en el ambiente circundante. Pero esto no es una dinámica enteramente particular del caso chileno, ya desde la perspectiva del *institucionalismo histórico* se advertía de las dificultades que tenían las naciones en adaptar sus instituciones a los cambios sociales, el peso del *path dependence*, se hace en muchos casos algo muy difícil de revertir, y esto provoca que ciertas prácticas institucionales que se han mantenido estables en el tiempo, y que

además están asentadas en un marco jurídico institucional que las legitima, el cual puede o no puede ser democráticamente impuesto, se rigidicen; y cuando se dan procesos de modernización que aparejan transformaciones rápidas, la demanda de servicios públicos crece a mayor velocidad que la capacidad de los gobiernos para satisfacerla; generando por tanto, un desbalance entre el crecimiento de las expectativas y la capacidad del Estado para satisfacerlas. Hay que entender en este sentido, que los sistemas políticos, al igual que los cargueros pesados, son construcciones complejas y monumentales. Se encuentran compuestos por centenares de intrincados elementos (instituciones), los cuales le suministran la fortaleza y firmeza para navegar. Sin embargo, entre más colosal sea la construcción, más peso acarreará la misma (*path dependence*), esto, porque las piezas más antiguas de la construcción, son las más pesadas, y se alzan como los cimientos centrales de la embarcación, éstas serán, las que en último término, marquen la disposición y la forma de las piezas que paulatinamente se ensamblen; sacar estas primigenias estructuras, supondría tener que cambiar la forma y disposición general de la embarcación, algo que no se daría de una forma fácil. Pero que el barco sea grande y pesado, tiene ventajas como desventajas: por un lado, puede navegar con más seguridad y dirección; pero por otro lado, perderá agilidad y capacidad de maniobrabilidad, en el caso de que se den rápidos cambios en el oleaje del ambiente. Algo similar también ocurre con las instituciones chilenas que se ven sobrecargadas de demandas “heterogéneas”, las cuales son difíciles de solucionar de forma inmediata, sobre todo, porque la estructura en que se asienta el sistema político que recibe estas demandas, esta erigido sobre cimientos económicos-liberales y autoritarios, los cuales si bien son firmes y estables, no permiten adecuarse con mayor velocidad, a las exigencias de demandas más sociales y post-materiales⁸⁷.

Otras de las instituciones que se les exige evolucionar en sus disposiciones y funciones para captar de mejor manera el sentir ciudadano, para así canalizarlo formalmente, son los partidos políticos. Éstos (sobre todo durante el siglo XX), han jugado un rol central como intermediarios entre ciudadanía y gobierno. Su papel de “puente” se ha visto desplazado en el último tiempo a un rol secundario, ya que la ciudadanía paulatinamente ha comenzado a asumir nuevas formas de participación “no mediadas”, caracterizadas por la “acción colectiva directa”⁸⁸ (el servicio de los partidos, se vuelve prescindible).

En conclusión, para el caso de Chile, la herencia institucional legada desde la dictadura, ha sido permanente y difícil de revertir. El *path dependence* ha condicionado las disposiciones de los *policy makers* para generar reformas estructurales de más largo alcance y profundidad. Las instituciones en este sentido, se muestran muy rígidas al cambio y deficientes en procesar las crecientes expectativas de la ciudadanía; por otro

⁸⁷ En este sentido, es lógico pensar, que sólo cambios más estructurales (como la emergencia de una nueva constitución), pueden permitir dotar a la institucionalidad de nuevas disposiciones y funciones para hacer frente y dar respuesta efectiva a las demandas de la ciudadanía.

⁸⁸ El PNUD en su informe 2015, sintetiza así esta idea: *Por un lado, el creciente poder de los medios de comunicación ha terminado por disminuir la capacidad de los partidos para formar y canalizar las preferencias de los ciudadanos. Por otro lado, la aparición de actores y movimientos sociales especializados en defender los intereses de grupos de ciudadanos también afecta la habilidad de los partidos para mantener un vínculo con la sociedad. Al haber nuevos canales y oportunidades para ejercer la representación política, el papel de los partidos es desafiado y las elites en su conjunto se ven obligadas a repensar la conducción y el ejercicio del poder en la sociedad (p.190)*. Aunque Chile tiene un sistema de partidos bastante institucionalizado, cada vez es más evidente que se ha ido perdiendo su vinculación con la sociedad civil, deslegitimándose (Valenzuela, 2011). No en vano la abstención electoral ha generado un debate público sobre la salud del sistema político del país y la necesidad de realizar cambios profundos.

lado, las instituciones mediadoras como los partidos políticos tampoco han sido lo suficientemente eficientes en adaptarse a los nuevos tiempos. Es por esto, que tanto las instituciones gubernamentales como las representativas, se ven en muchos aspectos sobrepasadas en su capacidad de procesar las demandas de una ciudadanía más politizada. Esta situación problemática, se erige como otro factor de tensión para el sistema político. La alternativa en este caso, para evitar que la modernización apareje inestabilidad (tal como lo señala Huntington), es fortalecer las instituciones, haciéndolas más flexibles y adaptables⁸⁹.

b. Síntesis: Instituciones

En síntesis, las instituciones en Chile (de carácter eminentemente formalista) han sido tensionadas en el último tiempo por cuatro procesos generales: (1) Pugna de las formas de representación; (2) tensión por expectativas heterogéneas e individualistas (en muchos casos antagónicas entre sí); (3) emergencia de fuerzas disruptivas horizontalistas (ofrecidas por Internet y las tecnologías asociadas); (4) tensión por la rigidez y la poca adaptabilidad y flexibilidad de las instituciones.

Si bien, las tensiones han llegado a cuestionar las maneras de hacer las cosas de la institucionalidad política vigente, es lejano decir que estas hayan decantado en una inestabilidad política que no permita la gobernabilidad. Tal como ya lo advertimos, las instituciones chilenas a pesar de todas sus falencias, siguen funcionando de manera medianamente correcta (EIU, 2015; FKA, 2015) y progresivamente también han ido ajustando su accionar en función de las demandas ciudadanas. Sin embargo, estos ajustes han sido insuficientes y muy engorrosos (como el caso de la reforma tributaria). Si bien, aún está lejana la posibilidad de la inestabilidad política para el caso chileno, tampoco se puede decir que nunca ocurrirá, de hecho, si no se toman las medidas necesarias para frenar los impactos de los procesos tensionadores, puede que en un mediano plazo estos puedan escalar en sus dimensiones y desembocar en un ambiente de inestabilidad política real. Esto es un proceso que aún se sigue escribiendo.

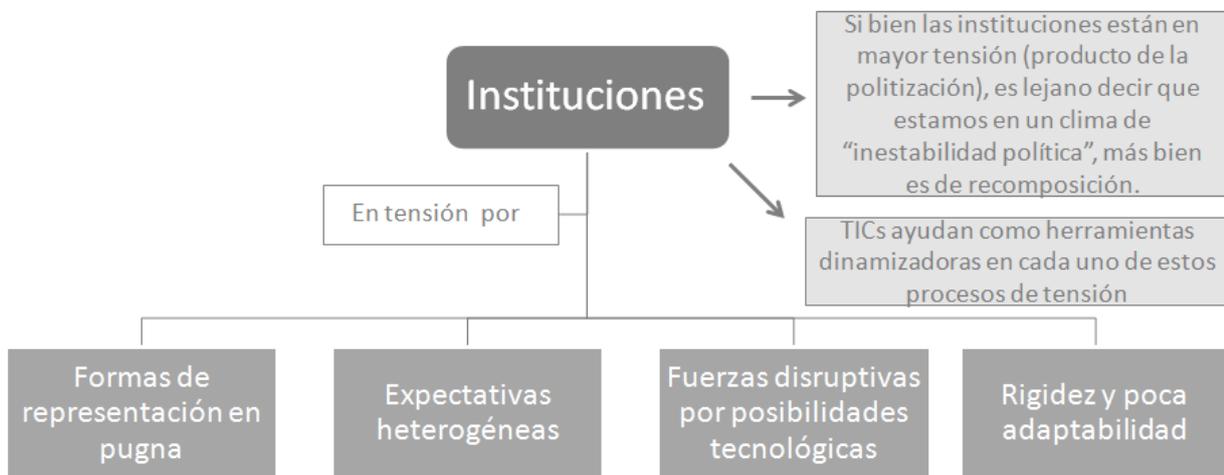
Concerniente a la incidencia de la e-democracia en las *tensiones* que hemos descrito, decir que: como bien precisamos al inicio del capítulo, la e-democracia es un fenómeno que surge a consecuencia del proceso de modernización en las telecomunicaciones (revolución digital), y que da cuenta de forma más particular de las relaciones tecnología/política, sin embargo, también hay otros procesos que la modernización tecnológica-digital ha nutrido, como la globalización liberal, que en su dimensión económica: ha usado las TICs para el fortalecimiento de un mercado mundial integrado; y en su dimensión cultural: ha dispuesto de las mismas, para la proyectar pautas de consumo y patrones de vida más individualistas. Estos otros procesos, que pudieran considerarse que no afectan en nada a la dimensión política, sí lo hacen –como ya lo hemos hecho notar–, y también terminan por afectar, ya sea de manera directa o indirecta, las dinámicas políticas (como por ejemplo, en que la ciudadanía desarrolle un *ethos* más individualista, y menos público). En este aspecto, las tensiones que hemos mostrado que se generan en el sistema político, sí son alentadas por las expresiones e-democráticas, pero lo son también por otros procesos paralelos, igualmente generados

⁸⁹ Para el americano, es precisamente la diferencia en la solidez institucional, lo que explica que la modernización conlleve inestabilidad en países de Asia, África y América Latina, y no en Estados Unidos y Europa.

por la modernización (por eso también nos resultaba más útil explicativamente hablando, encuadrar todos estos fenómenos, bajo el mismo paraguas analítico: el huntingtiano). En definitiva, podemos decir, que son varias las variables que actúan en relación las que tensionan (por lo que la raíz de las tensiones es multicausal), pero dependiendo también de la naturaleza de la tensión, las gradualidades de la incidencia de las variables diferirán; por ejemplo, es lógico pensar que en el caso de las tensiones que se dan por las “fuerzas disruptivas” que ofrece Internet en la participación, están más relacionadas a los fenómenos e-democráticos, que las tensiones que se dan por la poca flexibilidad de las instituciones (más relacionadas con aspectos de disposiciones jurídico-legalistas). Pero a pesar de que no siempre la variable e-democracia se le pueda considerar como la más importante en las tensiones, si se demuestra, que en todos los casos: es incidente.

A continuación presentamos en la Figura 19, un esquema que sintetiza los diferentes procesos de tensión que se han dado en el último tiempo sobre las instituciones del sistema político chileno.

Figura 20. Teoría de la modernización (complementada): Instituciones



Elaboración propia

Capítulo 5

Conclusiones y discusión

1. Conclusiones

Las TICs e Internet han tenido un efecto asombroso en la sociedad humana, las funcionalidades y usos que proporcionan han motivado la articulación de un sinnúmero de procesos inéditos en la historia. Durante esta tesis, hemos visto algunos de estos procesos que ha alentado la era digital, con especial énfasis en aquellos centrados en la dimensión política. En esta línea, tratamos de comprender y explicar una serie de hechos que se han dado el último tiempo en Chile en los cuales se relacionan las TICs y la democracia. Para poder desplegar entonces la investigación sobre estos fenómenos, planteamos una pregunta general que nos sirvió para encuadrar el análisis de forma coherente y ordenada, esta pregunta era:

¿Cómo han afectado e incidido las expresiones de participación de la e-democracia en el sistema político chileno?

Esta pregunta tenía un nivel de amplitud suficiente como para observar la totalidad de las tendencias respecto a cómo las TICs son usadas por la ciudadanía en los procesos de participación democráticos para el caso de Chile, y cómo éstos afectan al sistema político. Pero como lo dijimos en la introducción, la pregunta por la incidencia de la e-democracia en la participación tiene un potencial heurístico tan grande, que convenimos (para lograr una mayor coherencia y nivel explicativo), de la misma pregunta general, desprender cuatro preguntas específicas; la respuesta a las mismas, nos proveería de la base teórica-empírica necesaria, para responder a la pregunta general. A continuación, y en función de recapitular lo desarrollado en esta tesis, detallamos las respuestas para cada pregunta específica.

I

Primera y segunda preguntas específicas: ¿Cómo se define y qué clase de fenómenos denota el concepto e-democracia?; ¿cuáles son las expresiones participativas de la e-democracia?

Estas respuestas las dimos en el primer capítulo, en donde encuadramos los fenómenos que relacionan el uso de las TICs –por parte de los ciudadanos– en democracia, en un sólo término: e-democracia. Como el término había sido utilizado, denotando cosas diferentes en el tiempo (esto entendiendo que las aplicaciones y funcionalidades de las TICs e Internet han ido evolucionando, por lo que los usos del término también se han visto alterados y ampliados), nos propusimos realizar entonces un trabajo de conceptualización clásico sobre el término. Se trabajó sobre tres niveles dentro del concepto. En el nivel básico, establecimos que el principal rasgo –núcleo común a todas las encarnaciones del concepto–, es la presencia de las TICs como herramienta de participación en democracia. En el segundo nivel, están las dimensiones constitutivas del fenómeno, cuyo número y valor pueden variar, pero sin afectar la pertenencia al nivel básico. Para el concepto de e-democracia retuvimos una sola dimensión en la cual varía el concepto: la diferencia en el tipo de participación en democracia; establecimos que frente a esta situación existen distintas acciones posibles, que corresponden a los distintos valores que toma la dimensión donde varía el concepto: por un lado, está el

tipo de participación “extrainstitucional”, el cual se da desde reivindicaciones de la propia ciudadanía por medio de mecanismos informales (forma no convencional de participación); y por otro lado, está también el tipo de participación “institucional” que es producto de iniciativas desde las autoridades gubernamentales formales, que buscan “implicar” a la ciudadanía en los procesos decisorios. Como entonces se puede observar existen distintas formas de participación con las herramientas digitales en democracia, esta división sirve entonces para encuadrar los distintos fenómenos que se expresan por la relación TICs/democracia. Por ejemplo, para el caso de participación extrainstitucional, cabrían todas aquellas: movilizaciones, protestas, huelgas, campañas de boicot y presiones de todo tipo, que disponen del uso de las TICs para la coordinación o protesta online que eventualmente pueda tener implicaciones offline. Para la forma de participación institucional, se encuadrarían todos aquellos fenómenos en los que se usan las TICs (por parte de las autoridades gubernamentales) para *implicar* a la ciudadanía en la toma de decisiones (voto electrónico, consultas online, entrega de información, e-petitorios, e-plebiscitos, etc.). Sin embargo, además de estas expresiones de participación mediadas por las TICs, se han observado también, otros fenómenos que no necesariamente tendrían que ser contenidos en algunas de estas dos formas mostradas, a medio camino entre los dos polos propusimos una clasificación “intermedia” de participación, y es aquella en las que los policy makers y los ciudadanos mantienen interacciones tanto unidireccionales, bidireccionales como multidireccionales (mediadas principalmente a través de las redes sociales: Twitter, Facebook, Youtube, etc). En resumen establecimos, que los fenómenos participativos en democracia, en los que median las TICs, (extrainstitucionales, institucionales e intermedios), pueden ser contenidos bajo un sólo concepto, que sirve a su vez como marco analítico para el estudio de caso; ese término es el de “e-democracia”.

II

Tercera pregunta específica: ¿Existe una e-democracia en Chile?

Durante el desarrollo del capítulo 2 y 3 se respondió esta pregunta.

En el capítulo 2, vimos en base a diversos indicadores que las dimensiones constitutivas de la e-democracia (TICs/Democracia) eran apreciables de forma general (acentuada penetración de las TICs e Internet) para el caso chileno, por lo que no se hizo necesario concentrarse en lo sub-nacional (diferente habría sido el análisis si se hubiera observado que las condiciones necesarias se cumplieran en una región en específico, pero no en el país en su conjunto).

Cabe también hacer notar, que la democracia electrónica para el caso de Chile no ha incidido de forma homogénea en la participación de la población; las plataformas virtuales tienden a concentrar la participación en grupos etarios adolescentes y juveniles, más que en adultos y tercera edad; esto se da, debido a las capacidades asimétricas de manejo tecnológico que tienen los diferentes segmentos etarios (en este sentido, existe una participación desigual en la e-democracia). Por otro lado, el nivel socioeconómico también influye en la participación en la democracia electrónica de la ciudadanía; segmentos más pobres tendrán menos acceso a la infraestructura técnica básica (TICs) para desenvolverse en la democracia electrónica, que segmentos de mayor poder adquisitivo.

En el tercer capítulo, utilizamos el marco analítico desarrollado en el capítulo 1, para ordenar los fenómenos e-democráticos para el caso chileno, según nuestra clasificación de expresiones evidenciamos para:

1. Prácticas sociales online/offline (forma extrainstitucional): Fenómenos políticos en donde la ciudadanía usa las TICs e Internet, para participar de forma “no convencional” (como las movilizaciones sociales). En el apartado estudiamos los casos de la *revolución pingüina*, el *caso Barrancones* y la *movilización estudiantil del 2011*. Concluimos, que si bien no podría atribuírsele a las TICs e Internet ser las que dan origen y vida a los movimientos sociales y protestas, sí sirven como instrumentos dinamizadores que acortan los procesos de los mismos, ya que ayudan a mediatizar las demandas y coordinar a los participantes de una manera masiva, a un bajo costo y de forma rápida. Por otro lado, las TICs e Internet, han permitido a la ciudadanía estar más informada, lo que ha incentivado mayores prácticas de vigilancia, debate, denuncia y calificación (acciones que han contribuido a acentuar la “politización”).
2. Interacciones ciberpolíticas (forma intermedia): Contendamos los fenómenos políticos en donde se observa una participación “interactiva” (tanto “formal” como “informal”) entre los diferentes actores políticos y la ciudadanía. En nuestro caso de estudio (Chile), visualizamos que muchos políticos y partidos, hacen uso activo de las redes sociales, para interactuar con la ciudadanía (estableciendo diferentes tipos de relaciones: unidireccionales, bidireccionales y multidireccionales). Pudimos concluir también (en base a algunos estudios como los realizados por la GRS Social Network para la elección presidencial del 2013) que las interacciones se dan con diferentes propósitos: por un lado, algunas se efectúan con un objetivo instrumental (como una herramienta de marketing político para captar votos o como medio para hacer declaraciones oficiales), y otras con un objetivo de deliberación real (que busca captar el sentir ciudadano).
3. E-Participación (forma institucional): Encuadramos los fenómenos políticos, en donde se observa como el gobierno chileno hace uso de las TICs, para “implicar” a la ciudadanía en procesos de participación política. En base al modelo de medición de E-participación de la UNPAN, pudimos apreciar que para el caso chileno la implicación es mayor para el nivel de *información*, mediana para el de *consulta*, y menor para el de *cogobierno*. Concluimos que esta diferencia se da principalmente, a que el gobierno chileno, no ha articulado una institucionalidad formal y vinculante en torno a estos dos últimos niveles⁹⁰.

⁹⁰ Los tres primeros capítulos los desarrollamos siguiendo una lógica que iba desde un mayor nivel de abstracción (el marco analítico mismo); a uno medio (observar si las dimensiones constitutivas del concepto usado se encuentran en el caso chileno); y por último uno más específico (observar los diferentes fenómenos políticos que genera la e-democracia en la realidad chilena).

III

Concerniente a la cuarta pregunta específica: ¿Si la democracia electrónica incide de diferentes maneras en la participación, cuáles serían entonces las implicancias de esto en el sistema político chileno?

En el capítulo 4 desarrollamos la respuesta a esta pregunta. Vimos desde un aspecto más macro, que las expresiones participativas que promueve la e-democracia, han promovido procesos que han tenido como efecto poner en “tensión” al sistema político chileno. Para dar cuenta de esto, y considerando que la e-democracia es un fenómeno que se da a consecuencia de los procesos de modernización; dispusimos de la teoría de la modernización propuesta por Huntington como marco analítico para analizar los incidencias que produce la e-democracia sobre el sistema político. Se concluye, que las expresiones de la e-democracia han alentado diferentes procesos que ponen en tensión al sistema político. Estas formas tensionares las clasificamos en cuatro:

- **Tensión por pugna de las formas de representación:** Al estar más politizada la población (por disponer de mayores fuentes informativas y de interacción). Se desea participar en lo político desde otras perspectivas a las tradicionales (formalista); en este contexto entran en conflicto dos formas de representación: la formalista encabezada por las autoridades públicas, y la sustantiva generada por los movimientos ciudadanos que exigen nuevas fórmulas de representación (que los representantes “actúen por”).
- **Tensión por expectativas heterogéneas e individualistas:** La cultura del consumo alentada por la economía de mercado globalizada, proyecta un ethos de “tendencias individualizadoras” en las personas; ethos que se extrapola también hacia otras interacciones y prácticas como son las concernientes a *lo político*. El ethos se da en base a una combinación de cultura del consumo y alternativas infinitas de satisfacción de “necesidades” específicas (Internet en este sentido se convierte en el catálogo de las ofertas). Y estas posibilidades de “consumo a mí medida” en el plano de lo económico, se mixtifican y proyectan al plano de lo político. Se transforma la política, no en el espacio de lo común (dimensión colectiva de la política), sino en el espacio de las demandas particulares, en donde solamente la construcción de una “política a mí medida” me puede dejar satisfecho. En conclusión, por encontrarse las subjetividades de los ciudadanos moldeadas en buena parte bajo un ethos cultural que exagera la individualidad, las aspiraciones se transforman, pasando éstas, desde las reivindicaciones colectivas (más propias del siglo XX) a otras mayormente atomizadas y unitarias. Es así que el sistema político se ve enfrentado a un sinnúmero de demandas heterogéneas (muchas veces antagónicas entre sí) que lo tensionan.
- **Tensión por emergencia de fuerzas disruptivas horizontalistas (ofrecidas por la Internet y las tecnologías asociadas):** La “era digital” amenaza a la política representativa, esto, porque las TICs e Internet, promocionan una serie de “fuerzas disruptivas” que socavan la institucionalidad representativa. Estas fuerzas son procedentes de las nuevas formas de “conectividad”; las personas ahora pueden organizarse, reunirse, denunciar, y en general, comunicar su descontento con el gobierno y sus decisiones en formas que antes, o eran muy costosas o simplemente imposibles. En conclusión, la “conexión” en el mundo

web está sustituyendo progresivamente a la “representación”, esto, porque la representación es una forma esencialmente jerárquica de la política, mientras que la tecnología digital promociona una multiplicidad de relaciones esencialmente “horizontales”. Estas fuerzas tensionan al sistema político que ha sido moldeado bajo una perspectiva de representación formalista.

- **Tensión por la rigidez y la poca adaptabilidad y flexibilidad institucional:** Las instituciones chilenas se han visto sobrecargadas en el último tiempo de demandas “heterogéneas”, las cuales son difíciles de solucionar de forma inmediata, sobre todo, porque la estructura en que se asienta el sistema político que recibe estas demandas, esta erigido sobre cimientos económicos-liberales y autoritarios, los cuales si bien son firmes y estables, no permiten adecuarse con mayor velocidad, a las exigencias de demandas más sociales y post-materiales. En conclusión, para el caso de Chile, la herencia institucional legada desde la dictadura, ha sido permanente y difícil de revertir. El *path dependence* ha condicionado las disposiciones de los policy makers para generar reformas estructurales de más largo alcance y profundidad. Las instituciones en este sentido se muestran muy rígidas al cambio y deficientes en procesar las crecientes expectativas de la ciudadanía; por otro lado, las instituciones mediadoras como los partidos políticos tampoco han sido lo suficientemente eficientes en adaptarse a los nuevos tiempos. En este contexto, tanto las instituciones gubernamentales como las representativas, se ven en muchos aspectos sobrepasadas en su capacidad de procesar las demandas de una ciudadanía más politizada. Esta situación problemática, se erige como otro factor de tensión para el sistema político.

Se puede entonces concluir (de forma general a la cuarta pregunta específica), que el proceso de modernización provocado por la revolución digital, ha proveído de una infraestructura técnica que permite ejercer una serie de prácticas participativas que relacionan TICs y democracia. Éstas las hemos abstraído bajo un sólo término: e-democracia. Las expresiones de la misma, alientan una serie de otros procesos en el plano político –como lo son: la politización de la ciudadanía, formas de participación sustantivas y horizontalistas– que acentúan la crisis de la representación y tensionan al sistema político. Pero también hay otros procesos interrelacionados con los expresados por la e-democracia que afectan el sistema político de forma combinada, como por ejemplo la cultura del consumo alentada por la economía de mercado globalizada, que proyecta un ethos de “tendencias individualizadoras” que tienen efecto en la política; las reivindicaciones de una ciudadanía más heterogénea, y con distintos tipos de recursos informativos, también proyecta demandas más enfocadas en lo sectorial que en lo colectivo. En síntesis, el sistema político chileno se encuentra en una fase de tensión producto del acelerado cambio suscitado por la modernización digital, los *ciudadanos 2.0* han incrementando sus demandas hacia las instituciones, éstas en la mayoría de los casos no han podido ajustarse de forma rápida y eficiente a las exigencias ciudadanas. Esto ha generado un sentimiento de malestar y ruptura entre la ciudadanía y la clase política, que si bien no ha decantado en inestabilidad política, si ha dado como resultado un descenso en el respaldo y la credibilidad de las instituciones.

IV

Es ahora entonces, en base a todas estas respuestas específicas, que podemos disponer de la información suficiente para darle una respuesta final a la pregunta general: ¿Cómo han afectado e incidido las expresiones de participación de la e-democracia en el sistema político chileno?

Concluimos que:

Las diferentes expresiones de participación ciudadana alentadas por la e-democracia (extra-institucionales, institucionales e intermedias), han fortalecido procesos diversos (politización, crisis de la representación, individualismo postmoderno, transición hacia valores post-materiales, auge de fuerzas disruptivas) que han alentado (con diferencia gradual), diferentes formas de *tensión* al sistema político. Si bien estas tensiones no han decantado en una inestabilidad política (a la manera que lo señala Huntington), sí han ayudado a acentuar la “ruptura” entre autoridades gubernamentales y ciudadanía, dando como resultado, un mayor aliento al descredito general de las instituciones representativas tradicionales.

2. Consideraciones para abrir una discusión para el futuro

Las TICs han tenido un efecto asombroso en la sociedad humana, sus usos han ayudado a alentar procesos inéditos en la historia. En el campo de lo político han proveído a la ciudadanía de una multiplicidad de nuevas oportunidades de participación. En este sentido, y por las utilidades y funciones que prestan las TICs, las mismas, para muchos autores (Norris, 2001; Ari-Veikko, 2003; Hilbert, 2009) representan la esperanza para avanzar en los procesos democráticos, y renovar nuestros sistemas políticos. Pero, ante la casi unánime mirada optimista que se tiene sobre las TICs y sus aportes para la democracia, habría que preguntarse si esto ¿realmente es así? ¿Debemos considerar a las TICs como aquella piedra filosofal que transforma y optimiza a la democracia haciéndola aún más inclusiva? Al respecto, y para abrir una discusión acerca del uso que debiesen tener las TICs para el fortalecimiento de la democracia, nos parece pertinente tratar de poner en perspectiva tanto las visiones: neopositivistas, que creen que toda forma de avance tecnológico trae consigo progreso, y que las TICs (sólo por el hecho de existir) mejorarán todos los ámbitos de la democracia; como las visiones tecno-fóbicas, que piensan que centrar todo en el progreso tecnológico deshumaniza y nos vuelve dependientes. En esta perspectiva, presentamos una serie de consideraciones que tienen como objetivo situar la discusión de la e-democracia en un plano más crítico, esto en función de desarrollar conclusiones que nos provean de un mejor juicio acerca de las oportunidades y amenazas que representan las TICs para la democracia.

a. Considerar la ambivalencia del progreso tecnológico

El aporte teórico en física cuántica en los años 20's del siglo pasado, fue la base para avanzar en el desarrollo de la electrónica de semiconductores (tecnología base para el desarrollo de: computadoras, electrodomésticos, TICs, etc.), elementos que podríamos considerar de “construcción masivas”; pero también fue la base para crear instrumentos de “destrucción masivas” como por ejemplo: la bomba nuclear. De igual forma, Internet ha proveído de cientos de posibilidades de información, que nos sirven para culturizarnos y crecer académicamente, pero también ha dispuesto de cientos de

alternativas para el entretenimiento, muchas de éstas improductivas intelectivamente hablando (se da entonces la paradoja que Internet proporciona tanto herramientas para la potencia intelectual como para la inercia). Los ejemplos mostrados, tienen el objetivo de ilustrar, que muchas veces los desarrollos científicos-técnicos, pueden alentar procesos que no son estrictamente unidimensionales, sino que también pueden ser ambivalentes (esto dependiendo del “uso” que se le haga a la tecnología). En el caso de la relación TICs/democracia, es similar el doble filo de la modernización telecomunicativa, por ejemplo, las TICs por un lado, pueden reducir la desigualdad: esto al disponer de fuentes informativas transversales y por proporcionar posibilidades para desarrollar nuevas relaciones laborales; o también aumentarla o consolidarla: esto al existir diferencias en el acceso, la conectividad, la educación, la capacidad económica, etc., para hacer uso de las herramientas digitales. Puede permitir establecer relaciones sociales más horizontales, pero también puede reforzar algunas jerarquías autoritarias (de hecho las TICs pueden ser usadas también como herramientas de control y adoctrinamiento); pueden *empoderar* a los individuos, pero también conducirlos a la limitación de su autonomía y crear dependencia: se puede condicionar y moldear a las personas culturalmente mediante la mercadotécnica que se proyecta en los dispositivos, o se pueden volver las personas tan dependientes de las funciones de los elementos, que pierden ciertas habilidades para desenvolverse en el mundo sin ellos. Pueden generar espacios de integración social o ser un factor de exclusión (brecha digital), etc. En general, esta primera consideración apunta a debatir, por la utilidad que vamos a darle a las TICs como herramienta: ¿Para progreso democrático, o para el control de las expresiones de la ciudadanía?

b. Consideración sobre los alcances y limitaciones del uso de las TICs en la democracia

El uso de las TICs y sus alcances también puede ser en muchas ocasiones indefinido y difuso. Muchas veces las opiniones sobre la utilidad de las TICs para la democracia, parecen asentarse, más en consideraciones centradas en el ámbito de las creencias subjetivas, que en apreciaciones críticas. Por ejemplo, hay quienes ven en el avance y el progreso de las herramientas software, una oportunidad para desarrollar una deliberación perfecta en la que todos los ciudadanos puedan estar incluidos en el diálogo, debate y negociación de las políticas públicas. En este sentido, las utilidades que ofrecen las tecnologías digitales, ponen en cuestión los viejos supuestos teóricos acerca de lo que se puede o no se puede hacer en una democracia, por ejemplo, Madison señalaba en el conocido artículo *El Federalista X* (1787), que las “democracias puras” (directa) son impracticables organizativamente, por el tamaño de la población y la extensión en la distancia que se encuentran las personas entre ellas. Sin embargo, vemos ahora, que gracias a las TICs e Internet, las distancias ya no son una barrera para poder expresar la voluntad directa en el voto y deliberar. Aunque igual hay que atenuar este alcance, y decir que algo de razón aún sigue teniendo Madison, porque a pesar de la posibilidad real de disponer de toda la ciudadanía para debatir de forma online sobre los temas públicos, llevar esto en la práctica, concitaría que el procesamiento de los temas demorase mucho tiempo. Por ejemplo, si sólo tomásemos el caso de las personas mayores de 18 años de la comuna de Santiago, equivalentes a aproximadamente 200.000 habitantes⁹¹ y se permita ejercer a cada uno de ellos una prosa de 30 minutos, y considerando en el peor de los casos que solo el 10% de éstos hablasen (20.000); lo que

⁹¹ Fuente: www.ine.cl [consultado el: 02/02/2017].

demoraría que todos expresarán su opinión sería casi un año y 141 días (eso considerando los días de forma continua y sin descansar). En este sentido, se hace muy problemático, a pesar de que están los medios para hacerlo, desarrollar una deliberación que tenga resultados efectivos. Un pequeño grupo, por el contrario, permite la creación de un común punto de vista y el entendimiento mutuo a través de la deliberación y el discurso de forma mucho más rápida y eficaz. En otras palabras, la tecnología soluciona los problemas de deliberación de las decisiones, sin embargo, no puede garantizar la efectividad de éstas, porque también incrementa otros problemas, como el tiempo y la capacidad de procesamiento. Con o sin tecnología digital, esta es una limitación insalvable para democracias de escala.

Otra de las dinámicas e-democráticas, que tal como puede fortalecer la democracia también puede socavar a la misma, es el uso indiscriminado del voto electrónico. Para muchos, el voto electrónico es una alternativa realista; ésta podría servir para finalmente dejar atrás a la representación, dando paso a la socialización del mando. Sin embargo, la alternativa que parece en el papel muy prometedora, también tiene algunas debilidades difíciles por el momento de resolver, ¿quién podría garantizar con un 100% de certeza, que ataques cibernéticos, hackeos y demases no alteren los resultados de las elecciones que se dispusiesen electrónicamente? Otro talón de Aquiles del voto electrónico, es que es difícil garantizar que los temas que se voten no sean manipulados: uno puede sentir que está participando porque se está votando, pero puede que los marcos por lo que se decide estén predispuestos también en función de los intereses de un grupo particular, por lo que el voto serviría más para generar una sensación de placebo, que una herramienta democrática real. Otra limitación, se da por el carácter de la información que se entrega, si bien Internet nos dispone de muchas fuentes para consulta, mucha de éstas también, tiene una base poco fiable⁹², y si no se tiene un ojo crítico acerca de las mismas, se puede crear una opinión pública superficial sobre asuntos de importancia. Se podría polarizar a la población en base a estrategias mediáticas de ciertos grupos que promocionan temas infundados (cuánto de esto no se ha dado en los casos de xenofobia del Chile del último tiempo).

c. Consideraciones sobre las paradojas que genera la relación TICs/democracia.

Las redes pueden ampliar significativamente el poder de las personas, los grupos y las instituciones, ya que acentúan la incidencia que pueden tener en lo agencial. Esto a simple vista puede parecernos un progreso en lo que a términos democráticos se refiere ¿Quién podría decir que las dinámicas que expresa la e-democracia no ayudan a perfeccionar la democracia? Probablemente si se tomará el asunto sólo desde el plano de la participación, es indudable decir que sí, que ayudan las TICs, por las múltiples herramientas que proveen para aquello, a acentuar la democracia. Pero también pudiéramos considerar que las TICs pueden atentar contra la democracia representativa. Esto se da (como ya lo habíamos advertido), porque la tecnología digital ofrece multiplicidad de formas de participación esencialmente horizontales, estas formas más socializantes de lo decisional, pugnan con las más jerárquicas y verticales

⁹² Inclusive la transparencia gubernamental puede ser dudosa, ya que esta es mantenida por los propios gobiernos. En este sentido, la información que se entrega puede ser manipulada; añadiendo algunos temas más favorecedores o retirando de la vista del público los menos alentadores, por lo que se puede tener una falsa sensación de transparencia y rendición de cuentas. Actualmente, hay muy pocas organizaciones que monitorean las modificaciones a la información de transparencia que disponen los gobiernos.

(representativas). Las TICs proveen (de forma menos costosa e inmediata) de la posibilidad de desarrollar practicas directas como e-referéndums, e-plebiscitos, e-votaciones, etc. Estas posibilidades y prácticas promueven que el contenido de la democracia oscile desde un plano enfocado en lo “representativo” a otro enfocado en lo “directo”⁹³. Se da entonces la paradoja, de que las TICs alientan la participación (lo que puede considerarse bueno en términos democráticos), pero no una participación que se corresponda a las instituciones representativas⁹⁴, sino más bien, más cercanas a lo directo. En este sentido, cabe entonces preguntarse: ¿para qué entonces se necesitan los representantes? En nuestro caso creemos, que la representación desde una perspectiva más sustantiva que formal, sí es útil; unos representantes más atentos y solícitos al sentir de la ciudadanía, pueden llevar a cabo un “actuar por” mucho más representativo. Además en la representación se puede desarrollar un discurso reflexivo y racional entre ciudadanos. El transformar el "yo quiero" en el "nosotros queremos"; requiere de conocer y tener la opinión del otro, y esto si se puede lograr en la democracia representativa (aunque de manera indirecta, porque de manera directa se dan las limitaciones que nosotros hemos mencionado).

Disponer solo de una democracia directa que haga uso del voto electrónico sin deliberación, transformaría al acto de votar en un mero procedimiento formalista, además hay que considerar que las preguntas que se efectúen para ser votadas pueden ser predefinidas a ciertos temas que un grupo en especial elija, esto podría decantar en una manipulación de procedimientos que parecen en la apariencia democráticos pero que pueden incluso sustentar alguna forma de autoritarismo competitivo (el caso de Pinochet que se legitimó en base a un plebiscito, es un ejemplo claro de aquello). La pre-formulación restringe al ciudadano individual, porque le impide expresar su opinión en sus propias palabras y pensamiento (se impone una perspectiva).

Otra forma paradójica que se puede apreciar en los fenómenos e-democráticos, se da a consecuencia del “carisma virtual” del político ¿A qué nos referimos con esto? A que en este nuevo contexto comunicativo digital, puede que lleguen a tener éxito en la política, personas, que no se destacan por su competencia y pulcritud ético-moral, sino más bien por su capacidad para manejar recursos informáticos. Éstos pueden ser mucho más hábiles en utilizar las TICs para influenciar las preferencias de los ciudadanos; a los cuales podría convencer bajo promesas populistas, que en caso de llevarlas a cabo (como mandato imperativo), puede conllevar acciones antidemocráticas ¿Puede entonces la red (en la que hay menos filtro y cualquiera puede aparecer), ser el espacio para la emergencia de líderes neo-populistas? A propósito de esto, el PNUD, en su *Informe de desarrollo humano* para el año 2006, nos advierte que hay que tener cuidado de fomentar formas de “tecnopopulismo”, que es *aquella ilusión de poder saltarse el arduo camino de la construcción institucional y cultural de la democracia y de la superación de la pobreza gracias a las virtudes casi mágicas de las nuevas tecnologías* (p.62), por lo que este proceso debe ser observado críticamente.

⁹³ Los debates sobre el ejercicio de prácticas de democracia directa se han puesto últimamente de moda, en el contexto de la actual crisis de participación ciudadana.

⁹⁴ Hay que tener en cuenta que las instituciones democráticas representativas no han sido diseñadas para la era digital, el resultado es una extraña mezcla de ciudadanos que no se sienten vinculados a las instituciones representativas, pero que sí participan en lo político expresando sus demandas y aspiraciones.

En resumen, tras casi dos siglos de democracia representativa (en sus diferentes versiones), se da lugar a una desafección de los ciudadanos con esta forma de gobierno. La democracia representativa se encuentra entonces en una posición de amenaza. Por una parte, producto de las fuerzas disruptivas y horizontalistas que fomenta el uso de Internet; y por otro lado, por el riesgo de que las TICs puedan convertir la representación, en información, entretenimiento y populismo.

3. Palabras finales

Hemos visto durante el transcurso de esta tesis como las TICs e Internet han irrumpido –con grandes efectos– en la democracia chilena, enriqueciendo los cauces de participación ciudadana en la vida política (con prácticas sociales online/offline); facilitando el diálogo entre gobernantes y gobernados (por medio de interacciones ciberpolíticas); y fomentando la creación y difusión de plataformas que implican al ciudadano, haciéndolo estar más comprometido con sus sociedad (e-participación). También hemos señalado algunas consideraciones de precaución (de los efectos de las TICs en la democracia), y aspectos negativos del desarrollo tecnológico sin norte claro⁹⁵. Pensamos ante esta última idea, que la imagen naturalizada de las tecnologías como portadoras de progreso en todo sentido debe ser puesta en cuestión, criticamos por tanto el determinismo tecnológico del Estado, que confía en que las tecnologías por sí solas (casi como una condición ontológica) resuelven problemas sociales ¿De qué sirve fomentar el uso de la tecnología si esos usos no conllevan un sentido? La ausencia de crítica a la organización del progreso digital, y la falta de un plan de ruta que encauce la utilización de las TICs en función del logro de objetivos de progreso democrático, hacen que el proceso modernizador tecnológico-digital actual, se desboque y genere una serie de procesos que en vez de ayudar y potenciar la democracia representativa, la termina tensionándola⁹⁶. En este sentido, y producto de la falta de dominio (porque no hay una consideración para aquello), de la “ambivalencia” de las tecnologías (Internet y las TICs son herramientas con diversas potencialidades), los procesos que éstas incentivan terminan por decantar hacia el polo “amenaza” (para la democracia), de en vez del polo “oportunidad”; esto, porque no existe nada parecido a un código de conducta con respecto a las tecnologías del cual se puedan derivar criterios para tomar decisiones; no hay una conducción social del desarrollo tecnológico, por eso los efectos no logran ser anticipados y contenidos, el sistema político termina padeciéndolos sin una capacidad de respuesta a los mismos. En este sentido, la única forma de salir del “nudo georgiano” que representan las fuerzas disruptivas de Internet y las TICs en el sistema político, es desarrollar instituciones orientadas a la e-democracia, es decir, a generar canales de

⁹⁵ En forma general, podríamos citar que los aspectos positivos que la democracia electrónica presenta, serían: la generación de nuevas informaciones, de nuevos medios de comunicación y la formación de nuevas redes sociales (estas herramientas generan la posibilidad de fortalecer a la sociedad civil y profundizar procesos participativos). Por otro lado, los aspectos negativos se concentran en el acceso desigual, las capacidades asimétricas de manejo tecnológico y el individualismo digital.

⁹⁶ Las críticas que enunciamos también apuntan, a la postura que ha tenido el Estado de sólo darle primacía e importancia a lo económico. Sobre esta dimensión, el gobierno sí ha establecido un sentido para el desarrollo de las TICs (el plan de Piñera con la: *Agenda Digital Imagina-Chile 2013-2020*, es un ejemplo de aquello); descuidando por tanto, una mirada más integral que también considere lo político. Se ha postergado la preocupación por la generación de contenidos, la promoción de capacitaciones de buena calidad, la promoción de instancias de debate online y la inclusión de los ciudadanos en la toma de decisiones. Esto en gran parte sin justificación, ya que están los medios para llevar a cabo estos desafíos.

interacción y participación que permitan a la ciudadanía ser parte de la toma de decisiones, así como del seguimiento y evaluación de las políticas. La articulación de estas instituciones requerirá deliberación y debate, los cuales deben ser ampliamente participativos. Este proceso no estará exento de dificultades, pues los intereses en juego en el diseño y control de las TICs y sus redes son muy grandes, y, hasta ahora, han sabido mantenerse relativamente al margen de las críticas. Pero se deben hacer, y una vez agotada la discusión, lo concertado deberá operar como un nuevo marco de certezas y acuerdos desde el cual construir un nuevo orden. La mejor garantía de éxito en el tiempo de los nuevos acuerdos que se logren, será, que los mismos, hayan transitado de manera efectiva por todas las instancias deliberativas pertinentes (reconociendo y procesando los desacuerdos), incluyendo en éstas a todos los actores del proceso (esa es la única manera de alcanzar consensos plurales y no uniformes). Esto no quiere decir que se tenga que sustituir las formas tradicionales de participación pública, por las e-democráticas, sino que las mismas se interrelacionen y combinen.

En definitiva, los gobiernos deben considerar la mejor manera de llegar a los diversos grupos sociales, y eso lo pueden lograr gracias a la combinación óptima de modalidades en línea y fuera de línea. Puede que esta marcha terminé por decantar en modelos híbridos de democracia, donde estarán en una interacción compleja diferentes formas y mecanismos. Este es un ajuste inevitable que debe realizar el sistema político, ya que si no lo hace, si no busca hacer los arreglos institucionales pertinentes (que busquen vitalizar la democracia mejorando la calidad de la misma), y adaptar la democracia representativa a estas nuevas formas de conectividad (acortando la distancia entre políticos, instituciones, procesos democráticos y ciudadanos), corre el riesgo de perder el control sobre los mismos medios con consecuencias imprevisibles. En este sentido, la caja de pandora que ha abierto la revolución tecnológica, puede ser hoy la mayor amenaza para las instituciones democráticas representativas, como quizás también pueda ser su salvadora; esto dependerá de cómo respondan las autoridades gubernamentales representativas para hacer frente a las tensiones que genera la modernización comunicativa-digital. No hacer nada e insistir con las formas tradicionales (legitimarse mediante el voto cada cuatro años) puede eventualmente llevar al sistema político hacia la inestabilidad política. Este es un proceso que aún se está escribiendo.

Bibliografía

- Aceves, F. (2009). "Elecciones, medios y publicidad política en América Latina: los claroscuros de su regulación", *Nueva época*, 12, 33-62.
- Angell, A. (2005). *Elecciones presidenciales, democracia y partidos políticos en Chile post Pinochet*. Santiago: Instituto de Historia.
- Ari-Veikko, A. (2003). "Building strong e-democracy: the role of technology in developing democracy for the information age", *Communications ACM* . 46 (9), 121-128.
- Arroyo, N. (2007). "¿Web 2.0? ¿web social? ¿qué es eso?", *Educación y biblioteca*, 161, 69-74.
- Barozet, E. (2016). "Entre la urna, las redes sociales y la calle: las relaciones entre movimientos sociales y partidos políticos en el Chile democrático". En M.A. Garretón (coord.), *La gran ruptura: Institucionalidad política y actores sociales en el Chile del siglo XXI*. (pp. 21-58). Santiago: LOM Ediciones.
- Beas, D. (2011). *La reinención de la política: Obama, Internet y la nueva esfera pública*. Barcelona: Península
- Becker, T. (1981). "Teledemocracy: Bringing Power Back to People", *The Futurist* (Dec.): 6-9.
- Becker, T. (1998). "Governance and electronic innovation: A clash of paradigms", *Information, Communication and Society*, 1 (3), 339-343.
- Bermejo, F. (2007). "Democracia electrónica, participación ciudadana y juventud", *Estudios de juventud*, 3 (61), 51-57.
- Bell, D. (2001). *La sociedad Post-industrial, un intento de prognosis social*. Madrid: Alianza Editorial.
- Braun, E. y Macdonald, S. (1984). *Revolución en miniatura. La historia y el impacto de la electrónica del semiconductor*. Madrid: Editorial Tecnos.
- Budge, I. (1996). *The new challenge of direct democracy*. Cambridge, MA: Polity Press
- Cabalin, C. (2014). Online and Mobilized Students: The Use of Facebook in the Chilean Student Protests. *Media Education Research Journal*, 43 (22), 25-33.
- Calderón, C. & Lorenzo, S. (Coord.) (2010). *Open government, Gobierno abierto*. Alcalá la Real: Algón
- Carey, J. M., & Shugart, M. S. (1995). "Incentives to cultivate a personal vote: A rank ordering of electoral formulas", *Electoral Studies*, 14, 417-439.

- Castells, M. (2000). *La era de la información. Economía, sociedad y cultura* (Vol. I). Madrid: Alianza Editorial.
- Castells, M. (2001). *La Galaxia Internet. Reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Madrid: Areté.
- Castells, M. (2012). *Redes de indignación y esperanza. Los movimientos sociales en la era de Internet*. Madrid: Alianza Editorial.
- Chadwick, A. (2003). Bring E-Democracy Back In: Why It Matters for Future Research on E-Governance. *Social Science Computer Review*, 21(4), 443–55.
- Chuliá, E. y Agulló, M. (2012). *Cómo se hace un trabajo de investigación en Ciencia Política*. Madrid: Editorial la Catarata.
- Clift, Steven (2004). “E-Democracy, E-Governance and Public Net-Work”. Retrieved from http://www.opensourcejahrbuch.de/download/jb2004/chapter_04/IV-5-Clift.pdf
- Coleman, S. (2005). “The lonely citizen: Indirect representation in an age of networks”, *Political Communication*, N°22, 197–214.
- Collier, D., & Levitsky, S. (1997). “Democracy with Adjectives: Conceptual Innovation in Comparative Research”, *World Politics*, 49(3), 430–451.
- Colombo, C. (2006) “Innovación democrática y TIC, ¿hacia una democracia, participativa?” *Revista de los Estudios de Derecho y Ciencia Política de la UOC*. 3 (1), 28-40.
- Colombo, C. (2007). *e-Participación: Las TIC al servicio de la innovación democrática*. Barcelona: La jurídica.
- Condeza, A. (2009). “Las estrategias de comunicación utilizadas por los estudiantes”, *Cuadernos de Información*, 0 (24), 67-78.
- Corval, X. (2010). “Desafíos y logros de la democracia electrónica”. En *Le Monde Diplomatique. Democracia Electrónica ¿Qué desafíos para América Latina?* (N°96, pp. 9-18). Santiago: Editorial Aún creemos.
- Cotarelo, R. (2013). *Ciberpolítica. Las nuevas formas de acción y comunicación políticas*. Valencia: Tirant Humanidades
- Dader, J. (2003). “Ciberdemocracia y comunicación política virtual”. En Berrocal Gonzalo, S. (Ed.). *Comunicación política en televisión y nuevos medios* (pp. 309-342). Barcelona: Ariel.
- Dader, J. (2009). “Ciberpolítica en los websites de partidos políticos: la experiencia de las elecciones de 2008 en España ante las tendencias transnacionales”, *Revista de Sociología e Política*. 17 (34), 45-62.

- De Ugarte, D. (2007). *El poder de las redes*. Madrid: El Cobre
- De la Maza, G. (2016). “Sociedad civil, ciudadanía, movimiento social en el Chile de hoy”. En M.A. Garretón (coord.), *La gran ruptura: Institucionalidad política y actores sociales en el Chile del siglo XXI*. (pp. 109-131). Santiago: LOM Ediciones
- Del Rey Morató, J. (2007). *Comunicación política, Internet y campañas electorales: de la teledemocracia a la ciberdemocr@cia*. Madrid: Tecnos.
- Duverger, M. (1975). *Los sistemas Políticos*. Barcelona: Ariel.
- Easton, D. (1992). Categorías para el análisis sistémico de la política. En Almond, Dahl y otros. *Diez textos básicos de Ciencia Política*. Barcelona: Ariel.
- Eberhardt, M. (2007). *Participación política directa en las democracias representativas contemporáneas: los mecanismos de participación ciudadana en la Ciudad de Buenos Aires* (Tesis de Maestría). FLACSO. Sede Académica Argentina, Buenos Aires.
- EIU (2015). *Democracy Index 2015*. London: The Economist Intelligence Unit.
- Eriksson, K. & Vogt, H. (2013). “On self-service democracy: Configurations of individualizing governance and self-directed citizenship”, *European Journal of Social Theory*. 16, (2), 153–173.
- Fazio, H. (2004). *La globalización en Chile: entre el Estado y la sociedad de mercado*. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia.
- Fernández, A., Hervás, S., y Báez, V. (1976). *Introducción a la semántica*. Madrid: Ediciones Cátedra.
- Fernández, C. (2008). *Ciberpolítica: ¿cómo usamos las tecnologías digitales en la política latinoamericana?* Buenos Aires: Konrad Adenauer Stiftung.
- Fernández, C. (2012). “Twitter y la ciberpolítica”, *Anuario Electrónico de Estudios en Comunicación Social*, 5 (1), 9-24.
- Ferrero, M. (2008). *Representación, Ciudadanía y Gobernabilidad democrática en las sociedades contemporáneas. Un marco general de análisis e interpretación*. Santiago: Biblioteca del Congreso Nacional (BCN).
- Ferrero, M., y Hoehn, M. (2014). *Participación Ciudadana – Un Marco Teórico*. Santiago: Biblioteca del Congreso Nacional.
- FKA (2015). *Índice de desarrollo democrático de América Latina (IDD-Lat)*. Montevideo: FKA/ Polilat.
- FMI (2015). “Perspectivas y políticas mundiales”, *Perspectivas de la Economía Mundial*. Washington, DC, Octubre.

- Funk, R. (2006). “La lógica del aprendizaje político durante la consolidación democrática”. En Alcántara, M., y Ruiz, L. (eds.), *Chile. Política y modernización democrática*. (pp. 111-128). España: Eds. Bellaterra,
- Fraser, N. (1997). “Pensando de nuevo la esfera pública. Una contribución a la crítica de las democracias existentes”. En Iustitia Interrupta. *Reflexiones críticas desde la posición postsocialista*. (pp. 95-133). Bogotá: Siglo del Hombre Editores.
- Garretón, M. (1983) *El proceso político Chileno*. Santiago: Flacso.
- Garretón, M. (2016) “La ruptura entre política y sociedad: Una introducción”. En M.A. Garretón (coord.), *La gran ruptura: Institucionalidad política y actores sociales en el Chile del siglo XXI*. (pp. 11-19). Santiago: LOM Ediciones.
- Gerring, John (2004). “What Is a Case Study and What Is It Good for?” *The American Political Science Review*, 98 (2), 341-354.
- Giddens, Anthony (1999). *Runaway World: How globalization is reshaping our lives*. London: Profile.
- Goertz, G. (2005). *Social Science Concepts. A User's Guide*. Princeton University Press.
- Hilbert, M. (2009). “The Maturing Concept of E-Democracy: From E-Voting and Online Consultations to Democratic Value Out of Jumbled Online Chatter”, *Journal of Information Technology and Politics*, 6:87–110.
- Huneus, C. (2000). *El régimen de Pinochet*. Santiago: Editorial Sudamericana.
- Godoy, O. (1999). “La transición chilena a la democracia pactada”, *Revista Estudios Públicos*, 74: 79-106
- Huntington, S. (1990). *El orden político en las sociedades en cambio*. Buenos Aires: Editorial Paiso.
- Inglehart, R. (1997). *Modernization and Postmodernization. Cultural, Economic and Political Change in 43 societies*, Princeton: Princeton University Press.
- Landman, Todd (2011). *Política comparada: Una introducción a su objeto y métodos de investigación*. Madrid: Alianza editorial.
- Leal, F., y Negrón, M. (2012). “Tensiones socioambientales y rol de los medios regionales de comunicación en la formación de debate público: dos casos emblemáticos para la institucionalidad ambiental chilena (CELCO y Barrancones)”, *Revista Austral de Ciencias Sociales*, 22: 25-42.
- Lee, C., Chang, K., & Stokes, F. (2011). “Testing the Development and Diffusion of E-Government and E-Democracy: A Global Perspective”, *Public Administration Review*. 71 (3), 444-454.

- Lipset, S. (1987). *Economic Development and Political Legitimacy*. London: The University of Oxford Press.
- Lipset, S., y Rokkan, S. (1992). “Estructuras de división, Sistema de partidos y alineamientos electorales”. En Almond, Dahl y otros. *Diez textos básicos de Ciencia Política*. Barcelona: Ariel.
- Luna, J.P., & Zechmesiter, E. (2005). “Political representation in Latin America: A study of Elite-Mass congruence in nine countries”, *Comparative Political Studies*. 38 (4), 388-416.
- Luna-trejo, J., Coria, S. (2016). “Análisis comparativo de la cobertura de la telefonía e internet en México y Chile durante el periodo de 1988 a 2012”, *Salud y Administración*, 3 (8), 11 – 25.
- Maillet, A. (2015). “Variedades de neoliberalismo. Innovación conceptual para el análisis del rol del Estado en los mercados”, *Revista de Estudios Políticos*, 169, 109-136.
- Mainwaring, S., Bejarano, A., Pizarro, E. (2008). *La crisis de la representación democrática en los países andinos*. Colombia: Editorial Norma.
- Macintosh, A. (2004). “Characterizing e-participation in policy-making”. In System Sciences, 2004. *Proceedings of the 37th Annual Hawaii International Conference on*, pages 10–pp. IEEE.
- Masuda, Y. (1984) *La sociedad informatizada como sociedad post-industrial*. Madrid: Tecnos.
- McLuhan, M., & Powers, B. (1989). *The Global Village*. Oxford University Press.
- Millaleo, S. (2011). “La ciberpolítica de los movimientos sociales en Chile”, *Revista Anales*, 7 (2), 87 – 104.
- Ministerio de Desarrollo Social (2015). *Encuesta de caracterización socioeconómica nacional* (Casen). Santiago de Chile.
- Mouffe, C. (2007). *En torno a lo político*. México: FC
- Moulián, T. (1993). *La Forja de Ilusiones: El sistema de partidos 1932-1973*. Santiago. Arcis-Flacso.
- Mumford, L. (1984). *Técnica y Civilización*. Madrid: Alianza editorial.
- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press
- Norris, P. (2011), *Democratic Deficit, Critical Citizens Revisited*. Cambridge: Cambridge University Press.

- OECD (2001). *Citizens as Partners - Information, Consultation and Public Participation in Policy-Making*. Paris: OECD Publications services.
- OECD (2003). *Promise and Problems of E-Democracy*. Paris: OECD Publications services.
- O'Reilly, T. (2005). *What is Web 2.0? Design patterns and business models for the next generation of software*. Sebastopol, CA: O'Reilly Media, Inc.
- Owen, D. & Davis, R. (2008). "United States: Internet and Elections". In: Ward, S. et al. *A Comparative View of the Role of the Internet in Election Politics*. Lanham, MD.: Lexington Books, p. 93-111.
- Owen, T. (2015). *Disruptive Power: The Crisis of the State in the Digital Age*. New York: Oxford University Press.
- Ossandón, L. (2005). *Los nuevos movimientos sociales en Chile: El caso del movimiento ambiental* (Tesis de pregrado). FLACSO. Departamento de Sociología de la Universidad de Chile, Santiago.
- Peruzzotti, E. (2006). "La política del accountability social en América Latina". En E. Isunza & A. Olvera (Eds). *Democratización, rendición de cuentas y sociedad civil: participación ciudadana y control social* (pp. 245-264). México: Editorial Universidad Veracruzana.
- Peña, P., Rodríguez, R., y Sáez, C. (2016). "Movimiento estudiantil en Chile, Aprendizaje situado y activismo digital. Compromiso, cambio social y usos tecnológicos adolescentes", *Revista de Ciencias Sociales*, 11 (1), 287-310.
- Pitkin, Hanna (1985). "El concepto de representación". Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.
- PNUD (2006). *Informe sobre Desarrollo Humano en Chile. Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?* Santiago de Chile.
- PNUD (2015). *Informe sobre Desarrollo Humano en Chile. Los tiempos de la politización*. Santiago de Chile.
- Prieto-Martín, P. (2008). *(e)Participación en el ámbito local: caminando hacia una democracia colaborativa*. Sololá (Guatemala): Asociación Ciudades Kyose.
- Ragin, C. (1994). *La construcción de la investigación social*. Colombia: Siglo del hombre editores.
- Rengel, G., Orlandini, I., Tolavi, I., Hurtado, V., y Melo, A. (2016). "Marketing Político y las Redes Sociales: Evolución y Prácticas en Sur América", *Conference: ADMPG 2016- Da Crise à Oportunidade, At Natal*, 12-pp.

- Rodríguez, R. y Ureña, D. (2012). “Diez razones para el uso de Twitter como herramienta en la comunicación política y electoral”. *Comunicación y Pluralismo*, N° 5, 89-116.
- Romero, M. (2013). *Los inicios y la progresiva consolidación del complejo tecnológico de los semiconductores* (Tesis de pregrado). Departamento de Humanidades de la Universidad de Valparaíso, Valparaíso.
- Sartori, G. (1970). “Concept Misformation in Comparative Politics”, *The American Political Science Review*, 64 (4), 1033-1053.
- Scherman, A., Arriagada, A., & Valenzuela, S. (2013). “La protesta en la era de las redes sociales: El caso chileno”, en A. Arriagada y P. Navia (Eds.). *Intermedios. Medios de comunicación y democracia en Chile*. (pp. 179-197). Santiago: Ediciones UDP.
- Shipman, F., & Marshall, C. (1999). “Formality considered harmful: Experiences, emerging themes, and directions on the use of formal representations in interactive systems”, *Computer Supported Cooperative Work*, 8(4), 333–352.
- SIES (2016). *Informe de Matricula*. Santiago de Chile.
- Silva, E. (2015). “Desafiando al neoliberalismo en América latina”. En R. Castiglioni y C. Fuentes. *Política comparada sobre América latina: Teoría, métodos y tópicos* (pp. 407-444). Santiago: Ediciones UDP.
- Tilly, C. (2005). “Los movimientos sociales entran en el siglo veintiuno”. *Política y Sociedad*, 42 (2), 11-35.
- Tironi, E., y Agüero, F. (1999) “¿Sobrevivirá el nuevo paisaje político chileno?” *Revista Estudios Públicos*, 74, 151-168.
- Toffler, A. (1981). *La tercera Ola*. Bogotá: Plaza & Janes S.A. editores.
- UNESCO (2005). *La educación de jóvenes y adultos en América Latina y el Caribe: Hacia un estado de arte*. Santiago de Chile.
- UNPAN (2005). *E-Government Survey*. New York: United Nations Press
- UNPAN (2008). *E-Government Survey*. New York: United Nations Press
- UNPAN (2010). *E-Government Survey*. New York: United Nations Press
- UNPAN (2012). *E-Government Survey*. New York: United Nations Press
- UNPAN (2014). *E-Government Survey*. New York: United Nations Press
- UNPAN (2016). *E-Government Survey*. New York: United Nations Press

- Urbinati, N. (2006). *Representative Democracy: Principles and Genealogy*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Urbinati, N. (2012). “Why parité is a better goal than quotas” *International Journal of Constitutional Law*, 10 (2), 465-476.
- Urbinati, N. (2014). *Democracy Disfigured: Opinion, Truth, and the People*, Cambridge: Harvard University Press.
- Valdés, M., Ponti, M., y Pérez, L. (2009). *Historia, Geografía y Ciencias Sociales 1°*. Santiago: Editorial Santillana.
- Valenzuela, A. (1978). *The Breakdown of democratic Regimes: Chile*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Valenzuela, A. (2011). *Crisis de la representación y Reforma política en Chile*. Santiago: CEP. CEPLAN (corporación de estudios para Latinoamérica)
- Valenzuela, J. (1996). “La Verdadera y Real Historia de Internet en Chile”, Consultado el 12 de diciembre de 2016. <http://users.dcc.uchile.cl/~ppoblete/sigloxxi-27Feb96.html>
- Valenzuela, S., Arriagada, A. & Scherman, A. (2014). “Facebook, Twitter, and youth engagement: A Quasi-experimental study of social media use and protest behavior using propensity score matching”, *International Journal of Communication*, 8, 2046-2070.
- Valenzuela, S. (1995). “Orígenes y transformaciones del sistema de partidos en Chile”. *Revista Estudios Públicos*, 58, 5-80.
- WEF (2016). *The Global Information Technology Report 2016*. Geneva: World Economic Forum.

Fuentes digitales

<http://www.internetworldstats.com/> (Consultado el 5 de enero de 2017)

<http://www.itu.int/es/Pages/default.aspx> (Consultado el 17 de diciembre de 2016)

<https://www.worldbank.org/> (Consultado el 20 de diciembre de 2016)