

# Educación, cultura y sociedad: oportunidades para la investigación

Editores

Andrea Johana Aguilar-Barreto

Valmore Bermúdez-Pirela

Yurley Karime Hernández Peña



 UNIVERSIDAD  
SIMÓN BOLÍVAR

BARRANQUILLA Y CÚCUTA - COLOMBIA | VIGILADA MINEDUCACION



Res. 23095, del MEN

**Educación, cultura y sociedad:  
oportunidades para la  
investigación**

**Editores**

**Andrea Johana Aguilar-Barreto**

**Valmore Bermúdez-Pirela**

**Yurley Karime Hernández Peña**

# **Educación, cultura y sociedad: oportunidades para la investigación**

**Editores**

Andrea Johana Aguilar-Barreto  
Valmore Bermúdez-Pirela  
Yurley Karime Hernández Peña

**Autores**

Andrea Johana Aguilar-Barreto  
Valmore Bermúdez-Pirela  
Yurley Karime Hernández Peña  
Alba Patricia Guerrero Cárdenas  
Andrea Suárez  
Angélica Durley Hernández Gamboa  
Camilo Contreras Velásquez  
Carlos Fernando Hernández Morantes  
Clara Paola Aguilar-Barreto  
Claudia Esperanza Valdeleón Blanco  
Claudia Eufemia Parra Meaurio  
Cristian A. Toloza-Sierra  
Edgar Arturo Gutiérrez Limas  
Edgar Beltrán Bermúdez  
Edward Fabián La Torre  
Elizabet Contreras Contreras  
Fabián Enrique Cubillos Álvarez  
Jhenifer Paola Gutiérrez Barrera  
Johan Andrés Estupiñán Silva  
Jovany Gómez Vahos  
Julio Cesar Contreras  
Karen Shirley Martínez Grass  
Laura Vianey Barrera Rodríguez  
Leonardo Yotuhel Díaz Guecha  
Leydy Yasmín Carrillo Granados  
Liesel Katuska Acevedo Gelves  
Lilian Rivas  
Liliana Orbegoso Reyes  
Luisa Fabiola Jaimes Gamboa  
Magda Cecilia Pérez Arenas  
Manuel Ernesto Riaño Garzón  
María Susana Marlés Herrera  
María Teresa Carrillo Vera  
Mariana Peñaloza Tarazona  
Marlly Karina Arenas Torrado  
Mauricio Sotelo Barrios  
Mireyda Navarro Arévalo  
Nayibis Rincón  
Neida Coromoto Albornoz Arias  
Omar Rozo Pérez  
Ramón Elías Ortega  
Sandra Bonnie Flórez Hernández  
Stephanie Polo  
Wilkar Simón Mendoza Chacón



Editores

©Andrea Johana Aguilar-Barreto  
©Valmore Bermúdez-Pirela  
©Yurley Karime Hernández Peña

Autores

©Andrea Johana Aguilar-Barreto  
©Valmore Bermúdez-Pirela  
©Yurley Karime Hernández Peña  
©Alba Patricia Guerrero Cárdenas  
©Andrea Suárez  
©Angélica Durley Hernández Gamboa  
©Camilo Contreras Velásquez  
©Carlos Fernando Hernández Morantes  
©Clara Paola Aguilar-Barreto  
©Claudia Esperanza Valdeleón Blanco  
©Claudia Eufemia Parra Meaurio  
©Cristian A. Toloza-Sierra  
©Edgar Arturo Gutiérrez Limas  
©Edgar Beltrán Bermúdez  
©Edward Fabián La Torre  
©Elizabeth Contreras Contreras  
©Fabián Enrique Cubillos Álvarez  
©Jhenifer Paola Gutiérrez Barrera  
©Johan Andrés Estupiñán Silva  
©Jovany Gómez Vahos  
©Julio Cesar Contreras  
©Karen Shirley Martínez Grass  
©Laura Vianey Barrera Rodríguez  
©Leonardo Yotuhel Díaz Guecha  
©Leydy Yasmín Carrillo Granados  
©Liesel Katuska Acevedo Gelves  
©Liliana Rivas  
©Liliana Orbegoso Reyes  
©Luisa Fabiola Jaimes Gamboa  
©Magda Cecilia Pérez Arenas  
©Manuel Ernesto Riaño Garzón  
©María Susana Marlés Herrera  
©María Teresa Carrillo Vera  
©Mariana Peñaloza Tarazona  
©Marly Karina Arenas Torrado  
©Mauricio Sotelo Barrios  
©Mireyda Navarro Arévalo  
©Nayibis Rincón  
©Neida Coromoto Alborno Arias  
©Omar Roza Pérez  
©Ramón Elías Ortega  
©Sandra Bonnie Flórez Hernández  
©Stephanie Polo  
©Wilkar Simón Mendoza Chacón

Grupos de investigación

Altos Estudios de Frontera (ALEF), Universidad Simón Bolívar, Colombia.  
Rina Mazuera Arias  
Democracia y Modernización del Estado Colombiano, Universidad Simón Bolívar, Colombia.  
Florentino Antonio Rico Calvano  
Modelamiento Científico e Innovación Empresarial GIMCINE  
Miguel Ángel Vera

ISBN: 978-958-5533-39-4

Impreso en Barranquilla, Colombia. Depósito legal según el Decreto 460 de 1995. El Fondo Editorial Ediciones Universidad Simón Bolívar se adhiere a la filosofía del acceso abierto y permite libremente la consulta, descarga, reproducción o enlace para uso de sus contenidos, bajo una licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional. <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



© Ediciones Universidad Simón Bolívar

Carrera 54 No. 59-102

<http://publicaciones.unisimonbolivar.edu.co/editionsUSB/dptopublicaciones@unisimonbolivar.edu.co>

Barranquilla y Cúcuta

Producción Editorial

Conocimiento Digital Accesible. Mary Barroso, Lisa Escobar

Urb. San Benito vereda 19 casa 5. Municipio Santa Rita del Estado Zulia- Venezuela. Apartado postal 4020. Teléfono: +582645589485, +584246361167. Correo electrónico: marybarroso27@gmail.com, conocimiento.digital.a@gmail.com

Diciembre del 2018

Barranquilla

Made in Colombia

Educación, cultura y sociedad: oportunidades para la investigación / editores Andrea Johana Aguilar-Barreto, Valmore Bermúdez-Pirela, Yurley Karime Hernández Peña; Alba Patricia Guerrero Cárdenas [y otros 43] -- Barranquilla: Ediciones Universidad Simón Bolívar, 2018.

251 páginas; figuras y tablas a blanco y negro  
ISBN: 978-958-5533-39-4 (Versión electrónica)

1. Ciencias Sociales – Investigaciones 2. Investigación acción 3. Existencialismo 4. Islamismo y política 5. Oriente y Occidente– Aspectos políticos 6. Participación política 7. Colombia – Política Social I. Aguilar-Barreto, Andrea Johana, editor-autor II. Bermúdez-Pirela, Valmore, editor-autor III. Hernández Peña, YurleyKarime, editor-autor IV. Guerrero Cárdenas, Alba Patricia V. Suárez, Andrea VI. Hernández Gamboa, Angélica Durley VII. Contreras Velásquez, Camilo VIII. Hernández Morantes, Carlos Fernando IX. Aguilar Barreto, Clara Paola X. Valdeleón Blanco, Claudia Esperanza XI. Parra Meaurio, Claudia Eufemia XII. Toloza-Sierra, Cristian A. XIII. Gutiérrez Limas, Edgar Arturo XIV. Beltrán Bermúdez, Edgar XV. La Torre, Edward Fabián XVI. Contreras Contreras, Elizabeth XVII. Cubillos Álvarez, Fabián Enrique XVIII. Gutiérrez Barrera, Jhenifer Paola XIX. Estupiñán Silva, Johan Andrés XX. Gómez Vahos, Jovany XXI. Contreras, Julio Cesar XXII. Martínez Grass, Karen Shirley XXIII. Barrera Rodríguez, Laura Vianey XXIV. Díaz Guecha, Leonardo Yotuhel XXV. Carrillo Granados, Leydy Yasmín XXVI. Acevedo Gelves, Liesel Katuska XXVII. Rivas, Lilian XXVIII. Orbegoso Reyes, Liliana XXIX. Jaimes Gamboa, Luisa Fabiola XXX. Pérez Arenas, Magda Cecilia XXXI. Riaño Garzón, Manuel Ernesto XXXII. Marlés Herrera, María Susana XXXIII. Carrillo Vera, María Teresa XXXIV. Peñaloza Tarazona, Mariana XXV. Arenas Torrado, Marly Karina XXXVI. Sotelo Barrios, Mauricio XXXVII. Navarro Arévalo, Mireyda XXXVIII. Rincón, Nayibis XXXIX. Alborno Arias, Neida Coromoto XL. Roza Pérez, Omar XLI. Ortega, Ramón ELIAS XLII. Flórez Hernández, Sandra Bonnie XLIII. Polo, Stephanie XLIV. Mendoza Chacón, Wilkar Simón XLV. Tit.

370.72E24 2018 Sistema de Clasificación Decimal Dewey 21ª edición

Universidad Simón Bolívar – Sistema de Bibliotecas

## Como citar este libro

Aguilar-Barreto, A.J., Bermúdez-Pirela, V. y Hernández Peña, Y.K. (Ed.) (2018). *Educación, cultura y sociedad: oportunidades para la investigación*. Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar.

DOI:

# 4

## PAPEL DEL GOBIERNO 2.0 EN LA PARTICIPACIÓN Y LA TOMA DE DECISIONES PÚBLICAS<sup>1</sup>

**Edgar Beltrán Bermúdez**

Licenciado en Ciencias Políticas por la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-8388-1912>. Correo electrónico: [beltranbedgar@gmail.com](mailto:beltranbedgar@gmail.com)

**Stephanie Polo**

Licenciada en Ciencias Políticas por la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Correo electrónico: [stephaniepolo@gmail.com](mailto:stephaniepolo@gmail.com)

**Lilian Rivas**

Licenciada en Ciencias Políticas por la Universidad Rafael Urdaneta, Maracaibo, Venezuela. Correo electrónico: [liliancarolnarivas@gmail.com](mailto:liliancarolnarivas@gmail.com)

**Marlly Karina Arenas Torrado**

Magíster en Gerencia de Empresas. Posgrados/Maestría en Administración de Empresas e Innovación y Especialización en Gerencia Social. Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-9084-2460>. Correo electrónico: [m.arenast@unisimonbolivar.edu.co](mailto:m.arenast@unisimonbolivar.edu.co)

**Jovany Gómez Vahos**

Magíster en Práctica Pedagógica, Universidad Simón Bolívar, Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales, Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1958-7107>. Correo electrónico: [jgomez86@unisimonbolivar.edu.co](mailto:jgomez86@unisimonbolivar.edu.co)

**Edward Fabian LaTorre**

Abogado universidad Libre, Especialista en derecho de familia de la universidad Libre de Colombia, Especialista en responsabilidad civil y daño resarcible, de la universidad Externado de Colombia, magíster en derechos humanos, democracia y justicia internacional de la universidad de Valencia España, doctorando en Derecho de la universidad Complutense de Madrid-España. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9506-6533>. Correo electrónico: [e.latorre@unisimonbolivar.edu.co](mailto:e.latorre@unisimonbolivar.edu.co)

**Mariana Peñaloza Tarazona**

Doctora en Educación. Departamento de Ciencias Básicas, Sociales y Humanas de la Universidad Simón Bolívar, Cúcuta, Colombia. Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-3863-0580>. Correo electrónico: [mepenaloza6@unisimonbolivar.edu.co](mailto:mepenaloza6@unisimonbolivar.edu.co)

**María Susana Marlés Herrera**

Magíster Ciencia Política, Universidad de Los Andes-Bogotá, docente investigadora del programa de Derecho de la Universidad Simón Bolívar sede Cúcuta, grupo de investigación Altos Estudios de la Frontera-ALEF. Orcid: <http://orcid.org/0000-0002-8967-0021>. Correo electrónico: [m.marles01@unisimonbolivar.edu.co](mailto:m.marles01@unisimonbolivar.edu.co)

**Clara Paola Aguilar-Barreto**

Abogada, Universidad Libre. Especialista en Derecho Contencioso Administrativo, Externado de Colombia. Maestrante en derecho Público, Externado de Colombia. Docente Investigador Universidad Simón Bolívar, Colombia. Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-1185-5154>. Correo electrónico: [c.aguilar@unisimonbolivar.edu.co](mailto:c.aguilar@unisimonbolivar.edu.co)

**Andrea Johana Aguilar-Barreto**

Abogada, Universidad Libre. Administradora, ESAP. Licenciada en Lengua Castellana, Universidad de Pamplona. Doctora en Educación, UPEL. Postdoctora (c), innovación educativa y TIC. Especialista en Orientación de la conducta, Universidad Francisco de Paula Santander. Especialista en Administración Educativa, UDES. Docente Investigador de Universidad Simón Bolívar, Colombia. Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-1074-1673>. Correo electrónico: [a.aguilar@unisimonbolivar.edu.co](mailto:a.aguilar@unisimonbolivar.edu.co)

---

<sup>1</sup> Artículo derivado de la Investigación “Gestión Pública de Educación en el Departamento norte de Santander” de la línea de dogmático-jurídica.

## Resumen

Este ensayo analiza el rol del gobierno 2.0 como mecanismo de mejora de la participación en la toma de decisiones públicas. Dicho rol es definido como la integración de tecnología a la gestión pública bajo los tres pilares del gobierno abierto: participación, transparencia y colaboración; de esta manera, sirve no solo para mejorar la eficiencia de la administración, sino también para profundizar la democracia. Se generó una propuesta que gira en torno a la transparencia como precondition de la participación y colaboración en el marco del gobierno 2.0. Se ofrecieron líneas básicas de acción para estimular la participación de los ciudadanos, ya que no lo hacen solo por el hecho que estén abiertos los canales de participación. El gobierno 2.0 funciona como instrumento de participación política, que horizontaliza las relaciones entre el Estado y el ciudadano, lo cual permite a la ciudadanía a participar en la toma de decisiones públicas.

**Palabras clave:** gobierno 2.0, participación, transparencia, gobierno abierto, cultura 2.0

## *Role of government 2.0 in participation and public decision-making*

### Abstract

This essay analyzes government 2.0's role as a mechanism for improving participation in public decision-making. That role is defined as the integration of new technologies to public management under the three pillars of government 2.0: participation, transparency and collaboration; this way, it serves not only to improve public management efficiency but it helps to deepen democracy. A proposition was generated; its center was transparency as a precondition of participation and collaboration in government 2.0 frame. Also, basic guidelines for participation were offered, as citizens usually don't participate just because the channels are open. Government 2.0 works as a political participation instrument as it horizontalizes the relations between the State and the citizen, which allows citizens to have an active role in public decision-making

**Keywords:** government 2.0, participation, transparency, open government, culture 2.0

### Introducción

Los fenómenos y las diversas situaciones que rodean el mundo actual y al ser, son tan complejas que la manera en que se desarrollan hoy en día los procesos de enseñanza, de formación, de educación y de aprendizaje, exige una transformación eminente de abordar (Flórez Romero y otros, 2018). La Sociedad del Conocimiento y la Información plantea nuevos retos educativos a ciudadanos del siglo XXI (Flórez Romero y otros, 2017).

---

La implementación de las prácticas de gobierno 2.0 en la administración pública y en la relación entre el Estado y los ciudadanos es uno de los grandes temas de discusión en el campo de la Ciencia Política. Consiste en poner las plataformas tecnológicas al servicio de los ciudadanos para facilitarles el día a día, y poder establecer una relación cercana entre el ciudadano y el gobierno local, regional y nacional. La idea de gobierno 2.0 Nace de la globalización y de la explosión de las tecnologías en el siglo XXI, lo cual ha cambiado los paradigmas del gobernar y de hacer política y con la conexión que tienen los ciudadanos más jóvenes con las TICs.

El concepto de gobierno 2.0, como una nueva forma de hacer política para transformar la realidad desde el poder junto a los ciudadanos, se basa en tres principios: 1) Transparencia: facilitando el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos (*open data*); 2) Apertura: tomar decisiones junto a la ciudadanía “abriendo” el gobierno (*open government*) sacando ideas y soluciones de parte de los ciudadanos (*crowdsourcing*), y 3) Colaboración: buscando congraciarse con los ciudadanos a través de la reducción de la burocracia e incremento de la eficacia en la toma de decisiones a través de herramientas 2.0.

Los tres principios anteriormente expuestos implican disminuir la brecha de intermediarios existentes entre los políticos y los ciudadanos, incrementar la posibilidad que los ciudadanos no sólo participen de manera directa en la administración pública, sino que también puedan ser veedores de la gestión y actividades de sus gobernantes, lo que amerita mayor transparencia, pues existe una alta demanda por parte de los ciudadanos para que la administración pública sea más transparente y eficiente.

El gobierno 2.0 permite optimizar la relación con sus gobernados en lo que se refiere a la garantía de derechos, prestación de servicios, como también al diseño de políticas públicas, pudiendo lograr incluso reducir costos de servicios administrativos, y también, altos niveles de aceptación y confianza en la gestión. Es una herramienta para mejorar



la función de gobierno donde los ciudadanos puedan ser partícipes de la gestión, proponiendo soluciones, relacionándose con sus gobernantes, acercándose así a la finalidad de la política: el bien común.

Dentro del papel que pueden jugar las prácticas de gobierno 2.0 en el cambio de paradigma de cómo se hace política, lo fundamental es la relación entre el gobierno abierto o 2.0 y la participación ciudadana. Las nuevas generaciones suelen ser consideradas pasivas políticamente, al no involucrarse en asuntos públicos por las vías tradicionales -las elecciones- por tanto, el uso de plataformas de TICs podrían ser el medio para que los jóvenes canalicen sus inquietudes como ciudadanos.

Experiencias países de Latinoamérica como Chile y Brasil, evidencian que esta propuesta genera un gran avance en la gestión pública, pues implica una gran modernización, desconcentración y celeridad en los procesos. En el caso venezolano, estas ventajas competitivas son inexistentes, de hecho, el país no cuenta con herramientas y equipos necesarios para avanzar en la implementación de dicho proceso.

Venezuela tiene dos casos que han mostrado cercanía al uso de estas herramientas tecnológicas, las Alcaldías de Baruta y Chacao, estamentos administrativos que han utilizado en forma moderada algunas TICs; sin embargo, en la práctica, dichas instituciones no obtuvieron completamente su cometido, debido a que el usuario no contar con la habilidad y recursos tecnológicos para interactuar con las plataformas, resistencia al cambio desde las instituciones, y la deficiente estructura tecnológica y física.

Con base en lo anterior, la presente investigación pretende realizar una revisión bibliográfica para analizar el papel de las nuevas prácticas de política y gobierno 2.0 como mecanismo de participación ciudadana para involucrar a las nuevas generaciones en la discusión en la toma de decisiones de los asuntos y políticas públicas para, de esta forma, indicar el impacto del gobierno 2.0 en el cambio de paradigma en la gestión pública a nivel de participación.

## **Resultados y discusión**

### **¿Qué es el gobierno 2.0?**

Es menester explicar que este, se basa en la noción de la web 2.0 según Caldevilla (2009, p. 32), que implica la evolución de un internet primitivo (1.0) donde el usuario se limita a navegar pasivamente y de forma aislada con limitados y poco prácticos mecanismos de enlace e interacción (foros, blogs, correo electrónico), hacia otro mucho más avanzado en el que la participación es activa. La nueva versión de la web es un entorno participativo, con autores y lectores entremezclados; es un ambiente con redes sociales, alta interacción entre usuarios, entre emisores y receptores, en el que la información se transmite en tiempo récord; es una nueva forma de entender la web que propone a un receptor activo buscar, investigar, enlazar, opinar, contestar, contrastar, crear contenidos, en definitiva, intenta involucrarse en decisiones políticas.

Caldevilla (2009, p. 34) le otorga una serie de características a la web 2.0:

- Ubicuidad: El usuario puede buscar información y acceder a ella desde cualquier lugar donde disponga de una conexión a internet.
- Autoría de contenidos desde el propio usuario: Los usuarios son los principales generadores de contenidos, lo cual los convierte en el alma de la web 2.0, tales son los casos de portales como Youtube, redes sociales como Facebook y Twitter y bitácoras como Blogger.
- Virulencia: El cambio de formato fuerza la evolución de los medios publicitarios. La publicidad tradicional pasa a ser difundida por los propios usuarios boca a boca, que hacen circular los productos o servicios de la empresa entre sus círculos de amigos o conocidos a través de las numerosas redes

sociales y blogs personales. Así se consigue mayor implicación, fidelización y creencia por parte del consumidor.

Una vez expuesto lo anterior es posible entrar en materia. Primero, hay que delinear que diferencia al gobierno 2.0, del gobierno electrónico y el gobierno abierto. El primero se refiere a la incorporación de nuevas tecnologías, en especial las TICs en la gestión pública, como afirma, Gómez (2010, p. 72) al decir que proviene de la combinación de las tecnologías de información y comunicación y del liderazgo gubernamental para simplificar procesos y acercar los servicios gubernamentales al ciudadano.

Cuando la gestión pública está orientada al servicio, la tecnología puede ser un vehículo para que el ciudadano tenga mejor acceso a la información de la gestión y transparencia gubernamental. Así, nace el gobierno abierto. Este versa sobre el establecimiento de una constante deliberación con los ciudadanos, facilitando la interacción entre estos y un Estado que comunica abierta y transparentemente todo lo que decide y hace (Conejero, 2013).

Pero, ni todo gobierno abierto es un gobierno electrónico, ni todo gobierno electrónico es un gobierno abierto (Paz, 2013). Y acá surge el concepto de gobierno 2.0: un gobierno tanto electrónico como abierto. Igualmente hay que aclarar que los investigadores y entendidos en la materia utilizan indistintamente los tres términos. En este sentido, Páez y Castañeda (2007, p. 6), en coherencia con Concha y Naser (2011) consideran que el gobierno electrónico es un modelo interactivo de gestión pública que busca el empoderamiento de los ciudadanos a través del uso con sentido de las Tecnologías de la Información y la Comunicación. Es decir, usar las TICs buscando que sean un medio para lograr mayor acercamiento entre el gobierno y el ciudadano.

Para poder profundizar este aspecto, es necesario realizar algunas precisiones sobre la participación ciudadana. Para Montilla y Páez (2010), ella representa la penetración de lleno de sociedad en el quehacer político y la gestión de las políticas públicas: desde un plano simplemente

---

informativo o consultivo hasta ámbitos de acción más profundo en la ejecución de proyectos públicos. Estos autores citando a Morales y Méndez (2010:337), afirman que la participación ciudadana “es un concepto que encierra en su significado la posibilidad de revertir la dependencia y marginalidad de las mayorías que demandan amplitud y el goce de libertades para el ejercicio ciudadano”.

A su vez, Sancho (s.f., p. 6) considera que una participación de calidad comporta una serie de elementos clave:

- Una buena información previa que permita un debate razonado.
- Un espacio de transacción de conocimientos donde se gestionen las diferentes posiciones de los participantes y en donde se equilibren aquellas posiciones o intervenciones de grupos con más capacidad con las posiciones de aquellos actores o agentes con menos capacidad de interacción política.
- Credibilidad. Posibilidad real de incidencia en la toma de decisiones de una forma en la que se vincule opinión, debate, decisión y movilización ciudadana.
- Información o “feedback” del resultado o impacto de la participación en los programas de acción puestos en marcha.
- Transparencia del sistema que otorgue confianza.

Todo esto funciona como un mecanismo de empoderamiento ciudadano, donde estos son los verdaderos protagonistas de la democracia. De esto hablan Montilla y Páez cuando citando a Morales y Méndez (2001) aseveran “Hay dos enfoques referidos a esta diversidad de lecturas sobre la participación (...) La liberal “se aboca a reformar la estructura de la democracia representativa”, mientras que la radical “busca sustituir la democracia representativa por la denominada democracia participativa” (2010, p. 14)

Ahora bien, si el énfasis de la discusión es dirigido a renovar la democracia, hay que considerar los distintos niveles de intensidad de la participación ciudadana; primero un nivel consultivo, en el cual se pregunta a la opinión pública sobre ciertos asuntos sin ningún compromiso resolutorio; luego, hay otro nivel de democracia plebiscitaria en el cual se le consulta a la población vía electrónica, pero en este caso sí existe un carácter resolutorio. En tercer lugar, existe un modelo de democracia electrónica basada en comunidades locales, donde las organizaciones de base territorial o funcional adquieren nuevas herramientas para interactuar con el municipio, el gobierno regional, nacional u otras organizaciones. El cuarto modelo es el de compromiso cívico en la deliberación política (*online public engagement in policy deliberation*), este se presenta más complejo y democrático. El énfasis está en los elementos deliberativos de la democracia (Coleman y Gotze, 2001 citados por Páez, 2011).

Hay que preguntarse de dónde surgen estas transformaciones en la concepción del Estado y la participación ciudadana. Para Arcila y Cañizales (2010, p. 61) la incorporación de las tecnologías digitales y las herramientas ciudadanas para comunicar suponen una inversión de sentido en el modelo tradicional de comunicación, que tiene consecuencias directas sobre las formas de gobernabilidad y participación ciudadana, pues esta puede ser entendida desde la especificidad de las narrativas identitarias individuales y colectivas. De hecho, cambia la concepción tradicional de sistema político. La retroalimentación sobre las decisiones públicas se acelera, y el sistema de *crowdsourcing* hace que los ciudadanos no busquen las respuestas a sus problemas en el sistema político, sino que el sistema les permite ser agregadores y procesadores de demandas.

Con esto, se afirma que las transformaciones parecen tener más que ver con la acción ciudadana que con la acción gubernamental. El Estado toma un rol subsidiario en esta transformación de la participación ciudadana; el Estado no se encarga directamente de empoderar a los ciudadanos, sino que estos, aprovechando el crecimiento de las tecnologías, toman esta oportunidad para formar redes y empoderarse a sí mismos (Concha y Naser, 2012).

---

Tal y como afirma Páez (2011, p. 73), para consolidar el carácter democrático de esta propuesta de gobierno hace falta una visión de Estado distinta a aquella basada en la mera eficiencia técnica, sin tener en cuenta aspectos sociales o democráticos; lo anterior con el objeto de proponer un modelo menos consumista de tecnología, tendiente a resolver problemas básicos de la sociedad, en términos de sistemas de información más eficientes en cuanto participación social y calidad de los datos.

Esto lleva necesariamente a discutir el tema de la transparencia, ante esto Conejero (2013, 7) afirma que el Gobierno Abierto contiene dos vertientes principales:

1) La apertura de datos públicos, que busca la transparencia y la mayor eficiencia del servicio público, permitiendo reutilizar los datos públicos para generar nuevas actividades económicas y la rendición de cuentas.

2) La apertura de los medios sociales, que persigue facilitar la comunicación y la participación, aprovechar el conocimiento y la experiencia de los ciudadanos para ayudar en la provisión de servicios públicos, la colaboración en red interna y con otras administraciones públicas, empresas y organismos.

Las bases del gobierno abierto se sentaron en el primer período del gobierno de Barack Obama en los Estados Unidos, especialmente en un memorándum (2009) enviado a todas las secretarías del gobierno norteamericano que en su introducción dice así:

*The three principles of transparency, participation, and collaboration form the cornerstone of an open government. Transparency promotes accountability by providing the public with information about what the Government is doing. Participation allows members of the public to contribute ideas and expertise so that their government can make policies with the benefit of information that is widely dispersed in society (p. 1)*

**Traducción (propia):** Los tres principios de transparencia, participación

y colaboración forman la base de un gobierno abierto. La transparencia promueve la rendición de cuentas al proveer información al público sobre lo que hace el Gobierno. La participación permite a los miembros del público contribuir con ideas y su pericia para que el gobierno pueda hacer políticas con el beneficio de la información para poder distribuirla en la sociedad.

Conejero (2013, p. 10) visualiza la materialización del gobierno abierto y los principios mencionados en el memorándum cuando afirma que las administraciones públicas del futuro facilitarán la transparencia, participación y colaboración mediante una consolidación de los principios de funcionamiento asociados al *open government*. En particular, las administraciones públicas estarán abiertas a un escrutinio público mucho más directo y constante por las acciones que adopten, serán más accesibles a cualquier individuo que desee relacionarse con ellas y fomentarán la colaboración de otros actores ampliando la receptividad a las nuevas demandas, propuestas e ideas del entorno. Al mismo tiempo, facilitarán la reutilización de información pública para permitir la creación de servicios de valor añadido que contribuyan crecimiento económico.

En tal sentido, un gobierno podría considerarse “abierto” en tanto promueva el involucramiento de organizaciones sociales y ciudadanos del común en la gestión pública, sin que ello deba darse, necesariamente, mediante interacciones virtuales a través de las tecnologías actuales disponibles. En todo caso, la tecnología ha multiplicado, con alcances inéditos, las formas, instancias y mecanismos a través de los cuales esas interacciones pueden hoy materializarse (Ozslak, 2013) y por eso ha ocurrido esa mutación de gobierno abierto a gobierno 2.0.

## **Gobierno 2.0 y gobierno abierto: nuevos canales de participación**

El avance de las nuevas tecnologías ejerce influencia en la percepción de calidad (Miguel-Davila y Flórez Romero, 2007), así que ¿Cómo cambia el gobierno 2.0 la gestión pública? Páez y Castañeda (2007, p. 6) señalan la necesidad de ver en el gobierno 2.0 oportunidades para profundizar la democracia, disminuir la corrupción, incrementar los niveles de

---

transparencia en la gestión pública y perfeccionar mecanismos del control social, de forma tal que hoy resultan valiosas las visiones adaptadas a la realidad como latinoamericanos, en donde lo social, más que el progreso tecnológico, se convierte en el aspecto central en la relación TIC-Estado.

Por esto mismo, Páez (2011, p. 70) asevera:

Consideramos que internet, además de ser un espacio para el tránsito mediatizado de los intereses del mercado, puede ser al mismo tiempo y paradójicamente una forma de mediación que hoy están utilizando los ciudadanos para formar “sus propias constelaciones políticas e ideológicas, evitando las estructuras políticas establecidas y creando un ámbito político adaptable”

El gobierno 2.0, en especial en su faceta de gobierno abierto no es solo una opción para los gobiernos democráticos hoy día, es una necesidad. Esto por una serie de razones que Ramírez Alujas (2011, p. 105) delinea:

Un Gobierno opaco no aporta información suficiente para configurar adecuadamente el voto, abusa de las asimetrías de acceso a la información y reduce la calidad del voto. Se apodera de lo público y lo gubernamentaliza en el mejor de los casos o lo patrimonializa en el peor. Impide comprobar la imparcialidad de sus decisiones. No rinde cuentas no se somete realmente al derecho y, por lo tanto, tambalea el Estado de derecho.

Es cuando el fogueo de la ciudadanía en cuanto a la deliberación y toma de decisiones en el ámbito público permite que la ciudadanía sea exigente ante sus representantes, a su vez, pueda tomar mejores decisiones. Por esto Abal (2010, p. 215) manifiesta que:

Es imposible para la ciudadanía permanecer mayormente pasiva durante largos períodos y la vez poder tomar una decisión informada cuando llega el período electoral; sin el involucramiento (...) de la ciudadanía, su capacidad efectiva de influir y controlar los actos de gobierno sólo mediante el voto se vuelve algo ilusoria”.

En democracia, el mecanismo de participación por excelencia es el voto, pero este como dispositivo único es insuficiente. Con ciudadanos



poco informados y poco interesados en ser actores políticos de primera línea es difícil que el voto se vuelva un verdadero medio para controlar e influir en las decisiones públicas. Todo esto permite entender a profundidad que lo verdaderamente fundamental del gobierno 2.0 es la posibilidad que ofrece de profundizar la democracia a través de la expansión de los canales de participación ciudadana, tal y como afirma Oszlak (2013) siguiendo a Subirats (2013) el enfoque puramente tecnológico y administrativo resulta insuficiente para transformar las esferas de poder y empoderar a los ciudadanos.

Oszlak (2013, p.7) también plantea una serie de precondiciones para que la participación ciudadana sea efectiva, con lo cual ya empieza a entrar en el apartado de los retos que presenta la participación ciudadana para el gobierno y política 2.0:

- 1) que como bien lo ha señalado Amartya Sen, no es concebible la participación de la sociedad civil en el diseño, puesta en marcha y evaluación de las políticas estatales, a menos que ésta haya sido empoderada; 2) que el empoderamiento implica que el ciudadano conoce sus derechos individuales y los colectivos, la forma en que se puede obtener la garantía de su ejercicio y la capacidad de análisis de la información pertinente, así como su capacidad de agencia, o sea, de ser o hacer aquello que se tiene razones para valorar; y 3) que aún empoderado, el ciudadano valora la participación política y tiene la voluntad de ejercerla.

Aunque Oszlak se muestra optimista con las perspectivas de cambio de paradigma del gobierno 2.0, a partir del último punto que señala que no basta con que el ciudadano esté empoderado, sino que debe valorar la participación política y debe poder y desear ejercerla. Por este motivo realiza una serie de cuestionamientos y plantea retos. Asegura que (2013, p. 20) “el incremento de la participación ciudadana puede conducir a la consecuencia perversa de que crezcan las desigualdades sociales en el acceso y la utilización de las TICs”. Esto lo afirma basándose en una encuesta realizada en el 2012 por las Naciones Unidas, la cual concluye que la participación ciudadana a través del uso de tecnologías no es

---

equitativa. Termina ahondando las diferencias sociales ya que los sectores más desfavorecidos no tienen acceso a las mismas, ni tienen la formación cultural o técnica para hacerlo.

El gobierno 2.0, al parecer, solo se enfocaría en regiones con urbanismos desarrollados, lo cual acrecienta la desigualdad entre estas y las rurales; así mismo, la débil cultura digital, los bajos niveles de confianza en las transacciones en línea, motiva recibir estas herramientas con escepticismo y rechazo. Por esto, Oszlak (2013) considera necesario que el gobierno reconozca la heterogeneidad e inequidad existente al interior de la sociedad civil, en caso contrario, los canales que abra a la participación ciudadana podrán resultar discriminatorios, generar antagonismos, y así, producir mayor desafección e indiferencia política.

Un ejemplo sobre la posible indiferencia que puede presentar la ciudadanía ante la participación en asuntos públicos, es la encuesta de Oszlak (2013) llevada a cabo en Argentina; en esta se preguntó a 18.000 habitantes, de 47 municipios, si consideraban que la participación era importante, la gran mayoría respondió afirmativamente. Sin embargo, al preguntarles si participaban en algún tipo de organización social, sólo el 36,66 % manifestó que lo hacía y de este número, un tercio lo hacía en organizaciones religiosas (7,9 %) o en cooperadoras escolares (4,3 %). Tan solo un 3,4 % de los ciudadanos encuestados, militaba o militó alguna vez en partidos políticos.

El autor procedió a preguntar a los encuestados acerca de las razones por las cuales no participaban de forma activa en asuntos políticos y sociales, la respuesta obtenida fue:

Casi la cuarta parte de los encuestados manifestó su preferencia por dedicar el tiempo a su familia y amigos. Otro porcentaje significativo señaló que, si bien le interesaba participar, no tenía tiempo libre para dedicarle a esa tarea (...) otros indicaron no tener la seguridad que el esfuerzo valiera la pena o sirviera". (p. 21, 2013)

Ante esto, es una conclusión lógica que la ciudadanía no participa simplemente porque se le invite o se le abran canales de participación, las mejores oportunidades de participación van más allá de los caminos

que abra el Estado, en este mismo sentido Oszlak (2013, p. 19) asevera:

Las ocasiones más propicias suelen ser aquellas en que un sector de la población se ve amenazado por una política que entraña algún tipo de menoscabo o riesgo a su situación actual. Los ciudadanos no son, por naturaleza, actores políticos. Lo son si participan, pero para ello, deben tener una causa o razón que los movilice. Tal justificación obedece, por lo general, a que algún interés económico, un valor profundamente arraigado o un derecho legítimo, han sido amenazados por la acción del Estado o de otros actores sociales que detentan ciertos recursos de poder.

La perspectiva de este autor es que la participación ciudadana es un hecho circunstancial, es decir, depende de si sectores de la población se sienten amenazados o en riesgo o poseen un interés personal (económico, social, valores, derechos amenazados) que los movilice, pero el simple hecho de abrir canales de participación no garantiza que los ciudadanos vayan a hacerlo hasta que tengan intereses propios para hacerlo, en coherencia a lo expuesto por Aguilar-Barreto (2017).

De esta manera, Sancho (2010: p. 10) asevera que estas dificultades se deben enfrentar con estrategias de comunicación que sensibilicen al ciudadano de la importancia y del potencial de su participación y a su vez, formarles en el uso de las aplicaciones y plataformas 2.0. También Fages-Ramió, propone combatir esta indiferencia con la *actitud 2.0* la cual define en el marco de la Web 2.0 como “entender los beneficios que representa para uno mismo compartir el conocimiento y aprender de los otros escuchando qué dicen.” (p. 21, 2008).

Luego para explicar su planteamiento procede a dar una definición de lo que considera política 2.0 (2008, pp. 21-22): “la Política 2.0 es su capacidad [de los ciudadanos] de organizarse en redes a través de las herramientas 2.0 para crear grupos de interés que acaben influenciando a los políticos y poderes públicos en sus decisiones”

Para concluir la forma de combatir la indiferencia ante la participación ciudadana con la *actitud 2.0*, Fages-Ramió (2008, p. 24) establece:

Una vez la Actitud 2.0 está arraigada, para que funcione su aplicación

---

en la Política 2.0, y en todos los ámbitos donde hay un trabajo y relación en red, se deben dar también una serie de condiciones. En primer lugar, el individuo tiene que percibir que el beneficio colectivo de participar en red también es beneficio individual para él. En segundo lugar, y previendo que muchas veces la gente no se integra en una red porque no ve beneficios individuales, es importante que en los inicios de una potencial red haya dinamizadores que las lideren -incluso en algunos casos se contratan «falsos miembros» de redes para dinamizarlas durante los primeros meses. En tercer lugar, cualquier acción en línea tiene que tener también extensiones presenciales.

Oszlak (2013) considera que otro desafío fundamental es cambiar la cultura organizacional de la burocracia pública para poderla adaptar a las necesidades que el gobierno 2.0 trae consigo y al tener la Administración Pública una tendencia a ser sumamente estática y resistente al cambio esto presenta un reto gigantesco. Afirma así (2013, p. 7) que para que “los funcionarios (...) se muestren dispuestos a funcionar bajo estas nuevas reglas, hace falta una enorme dosis de voluntad política desde el más alto nivel gubernamental (...) Un grado de determinación que rompa con estructuras y mecanismos decisorios ancestrales.”

En este mismo sentido, Villar (2010) en el marco de los cambios en la cultura organizativa de la burocracia pública asevera que desde las distintas instancias de la administración pública se debe permitir la conversación constante con la sociedad al momento de configuración de políticas públicas y demás decisiones públicas. Las soluciones desde la administración pública no pueden tener como fin limitarse a aplacar las demandas a través de medidas cortoplacistas porque esto sólo genera la distorsión en el diálogo, la incomunicación y el desentendimiento. Es importante tener en cuenta que el ser humano, es un ser complejo (Gil, 2013)

## **Conclusiones**

La implementación del gobierno 2.0 promete grandes ventajas para que los gobiernos modernicen sus procesos de manera eficaz y eficiente, aumenten la transparencia y mejoren la interacción con los ciudadanos

---

(Aguilar-Barreto y Aguilar-Barreto, 2017; Flórez Romeroy Cano Morales, 2016).

Teniendo en cuenta que la pobreza extrema y el desplazamiento se constituyen como barreras a la construcción de las capacidades individuales, limitando el desarrollo económico incluyente (Zambrano Miranda y otros, 2014), en Venezuela es importante proponer una inversión en infraestructura de equipos, en la mejora del servicio de internet, de esta manera hacer factible el acceso a las herramientas tecnológicas. Es relevante considerar el potencial que ofrece esta implementación como motor de cambio; ahora bien, todo ello con base en un plan diseñado de forma correcta y con objetivos estratégicos, el ser necesario no sirve de nada sino cuenta con una estrategia de transformación organizativa y ciudadana, además de estimular su uso como cultura 2.0.

Disminuir las brechas de desigualdad en el acceso a las nuevas tecnologías en América Latina es clave, de lo contrario esta práctica solo afianzará las diferencias entre las clases sociales: entre quienes acceden a la tecnología y quienes no lo logran. Un alto porcentaje de la población necesita ser alfabetizada tecnológicamente. Esto es un reto enorme para todo gobierno interesado en desarrollarse en el ámbito 2.0.

Otro reto fundamental es la importancia de la transparencia en los asuntos públicos que comporta el gobierno 2.0. Caldevilla (2009, p. 39) indica que una de las principales implicaciones de la Web 2.0 a nivel público, es que los políticos tendrán mayor responsabilidad sobre sus actos porque se abre la posibilidad de ser *vigilados* por un mayor número de personas afines o no a su proyecto político. Se disminuye la brecha existente entre el ciudadano y el político-gobernante, la relación es directa y horizontal.

Ramírez-Alujas (2011, p. 103) asevera que los gobiernos y administraciones públicas están sometidos a una creciente presión al abrirse al escrutinio popular, ser más accesibles y sensibles a las necesidades de los ciudadanos, responder por la confianza otorgada en la

---

gestión de lo público. Un gobierno que cumpla con todos estos requisitos, es reconocido como legítimo, y así dota de suma estabilidad el sistema político-institucional.

Otra iniciativa como la *open government partnership* traída a colación por Mariñez (2013, pp. 306-307) propone introducir a los gobiernos, las ONGs, las empresas privadas con experiencia, a asistir a los países, en la implementación de mejores prácticas de Gobierno Abierto. El autor propone cambios en el proceso a un gobierno abierto entre ellos, reingeniería en el acceso a la información, reorganizar las administraciones para poder actuar bajo un modelo en red, orientado a proyectos y a la consecución de resultados. Cambio en las formas de relación, del mostrador a la mesa redonda, del correo certificado a la comunicación en línea, de la obligación a la presencia física, a las facilidades de relación, entre otros.

El gobierno 2.0 un instrumento de participación política que involucra el uso de nuevas tecnologías y de prácticas de gobierno abierto, principalmente la transparencia, la apertura para acercarse a los ciudadanos y tomar decisiones junto con ellos. Cambia la relación entre el Estado y los ciudadanos, la vuelve horizontal. El Estado no toma decisiones en forma unilateral sino con el ciudadano, que cuenta con mecanismos para ejercer control del gobierno y plantear alternativas frente a problemáticas comunes.

Este cambio de enfoque se basa en el “Nuevo Servicio Público” el cual según Mariñez (2013, p. 310) parte de la premisa de las motivaciones democráticas para participar en lo público. En este escenario la administración pública crea oportunidades a los ciudadanos, utilizando la tecnología para educar, organizar y activar la participación en la esfera pública. Significa que los administradores públicos se comprometerían a colaborar en la identificación de necesidades, de esta manera crear y aplicar soluciones eficaces; las relaciones gobierno-ciudadanos, pasan de ser autoridad y regulación social, a un modelo deliberativo-dialógico, es decir, un modelo horizontal que estimule la participación ciudadana y la transparencia.

El gobierno 2.0 permite que las gestiones gubernamentales se centren en criterios de eficiencia, eficacia y efectividad, ya que el Estado a través de las herramientas 2.0 le permite al ciudadano involucrarse de manera más amplia en la esfera pública cambiando el paradigma de la gestión pública. De esta manera como explican Aguilar-Barreto, Soto, y Castaño. (2016) Cambia la relación entre el Estado y los ciudadanos, puesto que se coloca en un plano más horizontal, ya el Estado no toma decisiones sobre el ciudadano sino con él, de forma que el ciudadano cuenta con nuevos mecanismos para ejercer el control del gobierno y plantear alternativas para los problemas públicos, mejorando el proceso de toma de decisiones y haciendo una gestión pública más democrática.

#### Como citar este capítulo:

Beltrán, E., Gómez, J., Polo, S., Rivas, L., Arenas, M., Latorre, E., Peñaloza, M., Marlés, S., Suárez, A., Aguilar-Barreto, C.P. y Aguilar-Barreto, A.J. (2018). Papel del gobierno 2.0 en la participación y la toma de decisiones públicas. En A.J. Aguilar-Barreto; V. Bermúdez-Pirela y Y.K. Hernández Peña. (Ed.), *Educación, cultura y sociedad: oportunidades para la investigación*. (pp. 78-98). Cúcuta, Colombia: Ediciones Universidad Simón Bolívar

## Referencias bibliográficas

- Abal, J. (2010). Gobierno Abierto para fortalecer a la democracia. En C. Calderón, y S. Lorenzo, (Ed.), *OPEN GOVERNMENT Gobierno Abierto* (págs. 213-219). Madrid: Algón Editores.
- Aguilar-Barreto, A.J. (2017). La Educación en Colombia: Históricamente elemento jurídico político para el desarrollo social. En Graterol-Rivas, M., Mendoza- Bernal, M., Graterol-Silva, R., Contreras-Velásquez, J., y Espinosa-Castro, J. (Ed.), *Derechos humanos desde una perspectiva socio-jurídica*. (pp. 15-35) Publicaciones Universidad del Zulia, Maracaibo, estado Zulia, República Bolivariana de Venezuela. Recuperado en: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2097>
- Aguilar-Barreto, A.J. y Aguilar-Barreto, C.P. (2017). Enfoque de equidad de

- género: aplicación desde el marco jurídico colombiano. En Graterol-Rivas, M. Graterol-Silva, R., Contreras-Velásquez, J., y Espinosa-Castro, J. (Ed.), *Derechos humanos desde una perspectiva socio-jurídica*. (pp. 15-35) Publicaciones Universidad del Zulia, Maracaibo, estado Zulia, República Bolivariana de Venezuela. Recuperado en: <http://bonga.unisimon.edu.co/handle/123456789/2097>
- Aguilar-Barreto, A.J., Soto, C. y Castaño, M. (2016). Políticas públicas de juventud: factor de desarrollo y participación en Norte de Santander y San José de Cúcuta. *Revista Mundo Fesc*, 2, 69-74. En: 2015. Cúcuta (Colombia). Recuperado en: <http://www.fesc.edu.co/Revistas/OJS/index.php/mundofesc/article/view/71>
- Arcila, C. y Cañizález, A. (2010). La construcción de lo público en el entorno digital: Transformaciones desde las identidades ciudadanas. *Comunicación: Estudios Venezolanos de Comunicación* (150).
- Caldevilla, D. (2009). Democracia 2.0: La política se introduce en las redes. *Pensar la Publicidad*, 31-48.
- Castañeda, H., y Páez, Á. (2007). La evolución del gobierno-e local en Venezuela. *Temas de comunicación*.
- Concha, G., y Naser, A. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Concha, G., y Naser, A. (2012). *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- Conejero, E. (2013). Gobierno abierto y democracia participativa. *3 Ciencias*, 1-12.
- Fages-Ramió, R. (2008). Actitud 2.0: la política más allá de los blogs. *IDP*, 19-25.
- Flórez Romero, M., Salazar Torres, J.P., Hernández Peña, Y.K., Gélvez Almeida, E., Garavito Patiño, J.J., Flórez Hernández, S.B., Hernández Niño, A.L. y Patiño Sánchez, D.D. (2018). Henry A. Giroux y sus aportes a la modelización del currículo crítico: cuestiones y reflexiones. *Revista Espacios*, vol. 39, no 05. <http://www.revistaespacios.com/a18v39n05/a18v39n05p04.pdf>
- Flórez Romero, M. y Cano Morales, A. (2016). La responsabilidad social del profesional de las ciencias económicas, administrativas y



- contables como solución para la transparencia empresarial. *Revista Espacios*, 36(37). 7-37. Obtenido de <https://www.revistaespacios.com/a16v37n36/16373607.html>
- Flórez Romero, M., Aguilar-Barreto, A. J., Hernández, Y. K., Salazar, J. P., Pinillos Villamizar, J. A., y Pérez, C.A. (2017). Sociedad del conocimiento, las TIC y su influencia en la educación. *Revista Espacios*, 38(35). Recuperado en: <http://www.revistaespacios.com/a17v38n35/a17v38n35p39.pdf>
- Gil, R. (2013). La Gerencia para el Desarrollo Humano. 1ras Jornadas de Reflexión del Programa Post-Doctoral Gerencia para el Desarrollo Humano.
- Gómez, P. (2010). El gobierno electrónico en el municipio venezolano. En C. Arcila, Gobierno electrónico en Venezuela: Balance y perspectivas (págs. 69-84). San Cristóbal: Colección de textos de la comunicación.
- Mariñez, F. (2013). ¿Qué transparencia requiere el gobierno abierto?. *Revista de Gestión Pública*, 303-333.
- Miguel-Dávila, J. A., y Flórez Romero, M. (2007). Estrategias de calidad de servicio en instituciones bancarias: factores que influyen en la calidad de servicio percibida. XVII Jornadas Hispano Lusas de Gestión Científica. León: Universidad de León. 26-28 de octubre
- Montilla, A., y Páez, Á. (2010). Experiencias de participación ciudadana a través de internet en centros de gestión parroquial. *Quórum académico*, 11-44.
- Obama, B. (8 de diciembre de 2009). Memorandum for the heads of executive departments and agencies. Washington D.C.
- Ozslak, O. (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. Colección de documentos de trabajo sobre e-Gobierno. Red GEALC.
- Páez, Á. (2011). El gobierno electrónico en Latinoamérica desde una perspectiva crítica. *Contratexto*.
- Paz, E. C. (2013). Gobierno abierto y democracia participativa. *Ciencias*.
- Ramírez-Alujas, Á. (2009). Gobierno abierto y modernización de la gestión pública: Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene.

---

Reflexiones seminales. *Revista Enfoques*, 99-125.

- Sancho, D. (2011). Participación ciudadana, gobierno electrónico y redes sociales. Foro Iberoamericano de Participación Ciudadana en la Gestión Pública del Siglo XXI, (págs. 1-12). San José de Costa Rica.
- Villar, D. (2010). Estrategias de O Gov para un desarrollo sostenido. En C. Calderón, y S. Lorenzo, OPEN GOVERNMENT Gobierno abierto (págs. 199-212). Madrid: Algón Editores.
- Zambrano Miranda, M.D.J., Manzano López, D.J., Flórez Romero, M., Carvajal Labastida, O.E., Castro Cáceres, K., Ramírez López, J.D. y Ramírez Zambrano, J.R. (2014). Oportunidades de inclusión productiva para la población en pobreza extrema y desplazamiento en Cúcuta. Cúcuta: Universidad Libre. Recuperado en <http://www.unilibrecucuta.edu.co/portal/images/ormet-Oportunidades-inclusion-productiva-para-poblacion-en-pobreza-extrema-desplazamiento-Cucuta.pdf>



Las nuevas formas de percepción del mundo, como se concibe la sociedad, la esfera política y los variables elementos culturales, promueven cambios en las formas de enseñanza y aprendizaje de los sujetos impulsando la necesidad de moverse de autárquicos modelos y dinamizar la educación a través de la experiencia investigativa en un mundo globalizado e interconectado, y qué mejor campo de estudio que los fenómenos sociales y culturales tan convulsionados y cambiantes, que precisan no sólo describir y estudiar dichos fenómenos, sino en la contribución, generación y circulación de nuevo conocimiento para la mejora de la práctica pedagógica y formulación de políticas con impacto social. Precisamente este libro ofrece ésta alternativa, la aproximación desde la investigación en diferentes campos de la educación y la sociedad, evidenciando la gama de oportunidades que la sociedad ofrece como objeto de estudio.