



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y SOCIALES

“El acceso a la información pública gubernamental y su vinculación con la ciudadanía por medios electrónicos: el análisis del portal de internet del municipio de Toluca”

# TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

P R E S E N T A:

ANAHÍ VERÓNICA OLIVARES LORETO

DIRECTORA DE TESIS

MTRA. MARÍA CRISTINA REYES MONTES



TOLUCA, ESTADO DE MÉXICO.  
JUNIO, 2016.

# ÍNDICE

Página

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	5
---------------------------	---

## **CAPÍTULO I**

### Bases teóricas

1.1. La Democracia: entre los representantes y los ciudadanos.....	9
1.1.1. Democracia Clásica.....	10
1.1.2. Modelos de la Democracia.....	12
1.1.3. Democracia Contemporánea.....	14
1.1.3.1 Calidad de la Democracia.....	15
1.1.4. La democracia y los medios de comunicación.....	17
1.2. Comunicación Política: Historia y definición de la Comunicación política.....	18
1.2.1. Historia de la comunicación política dentro de las sociedades Griegas y Romanas.....	18
1.2.2. La definición de la Comunicación Política.....	19
1.2.3. La participación de los actores políticos en la Comunicación Política.....	21
1.2.4. La Comunicación Política en la era digital.....	23
1.3. Opinión Pública.....	24
1.3.1 Surgimiento de la Opinión Pública.....	24
1.4. Medios De Comunicación: elementos públicos para la sociedad.....	27
1.4.1 Definición de los medios de comunicación.....	28
1.4.2. Medios de comunicación tradicionales.....	29
1.4.2.1. Prensa.....	29
1.4.2.2. Radio.....	30
1.4.2.3. Televisión.....	31
1.4.3. Medios de comunicación 2.0.....	32
1.4.3.1 Internet.....	34
1.4.3.2. Redes Sociales.....	35

## **CAPÍTULO II**

### Internet y los portales electrónicos municipales la nueva forma de vinculación con la ciudadanía en México

2.1. Internet en México.....	37
2.1.1. Uso del Internet en el sector político.....	38
2.2. Los Portales Electrónicos en el Gobierno.....	40
2.3. Transformaciones y Desarrollo Actual Electrónico Municipal.....	43

2.4. Información Pública en el Gobierno.....	44
2.4.1. Información Pública Gubernamental Municipal.....	45
2.5. Visión Tecnológica.....	47
2.6. Surgimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental .....	49
2.7. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.....	52
2.7.1. Reglamento de Acceso a La Información y Transparencia del Estado de México.....	54

### **CAPÍTULO III**

#### Datos monográficos del municipio de Toluca

3.1. Toluca.....	57
3.1.1. Política.....	58
3.1.2. Economía.....	60
3.1.3. Población.....	61
3.1.4. Tecnología.....	63
3.2. Portal Electrónico del Municipio de Toluca.....	64
3.2.1. Antecedentes.....	64
3.2.2. Descripción del Portal Electrónico del Municipio de Toluca 2013-2015.....	67

### **CAPÍTULO IV**

#### Metodología del trabajo

4.1. Metodología.....	78
4.2. Trabajo de Campo.....	80
4.3 Análisis de Resultados .....	84

<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>101</b>
--------------------------	------------

<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>107</b>
--------------------------	------------

<b>ANEXOS.....</b>	<b>113</b>
--------------------	------------

## ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro	Definición	Página
Cuadro 1.	Representación de los artículos 1.2, 2.4.y 3.1 del reglamento de la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México con relación a las páginas web.....	54
Cuadro 2.	Relación de Presidentes Municipales de la Ciudad de Toluca.....	59
Cuadro 3.	Distribución de la población por condición de actividad económica según sexo.....	60
Cuadro 4.	Principales localidades urbanas en el municipio de Toluca.....	61
Cuadro 5.	Viviendas habitadas por tipo de vivienda en la Ciudad de Toluca.....	62
Cuadro 6.	Aparatos tecnológicos como medios de comunicación con mayor presencia en las viviendas en la ciudad de Toluca.....	63
Cuadro 7.	Análisis de los logros en administración electrónica del municipio de Toluca.....	65
Cuadro 8.	Categorías para el análisis de la investigación del portal electrónico del municipio de Toluca a través de la ley de Transparencia y acceso a la información pública dl Estado de México y municipios.....	81

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

Gráfica	Definición	Página
Gráfica 1.	Edad* estudios de los encuestados (porcentaje).....	84
Gráfica 2.	Dispositivo tecnológico que utiliza el ciudadano comúnmente para acceder a Internet (porcentaje).....	85
Gráfica 3	Porcentaje de ciudadanos que acceden al portal electrónico del municipio de Toluca.....	86
Gráfica 4	Principal interés para acceder al portal electrónico del municipio de Toluca (según porcentaje).....	87
Gráfica 5.	Tipo información que revisa con mayor frecuencia el ciudadano en el portal electrónico de Toluca (Solo una opción).....	88
Gráfica 6.	Es necesario estar actualizada la información pública en el portal electrónico de Toluca.....	89
Gráfica 7.	Tres servicios principales que utilizan los ciudadanos en el portal electrónico del municipio de Toluca.....	90
Gráfica 8.	Tres opciones de información pública que pueden considerar importante en el portal electrónico de Toluca.....	91
Gráfica 9.	Calificación en la escala 0 al 10 el contenido de información pública del portal electrónico en el municipio de Toluca. Cuando 0 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta.....	92
Gráfica 10.	Calificación de la escala 0 al 10 la comunicación con el ciudadano a través del portal electrónico municipal de Toluca. Cuando 0 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta.....	93
Gráfica 11.	Es eficiente interactuar entre gobierno- ciudadano con las nuevas tecnologías como internet.....	94
Gráfica 12.	Tres medios de comunicación que los ciudadanos se pueden enterar de la información pública del municipio de Toluca.....	95
Gráfica 13.	Es eficiente interactuar entre gobierno- ciudadano con las nuevas tecnologías como Internet * Estudios.....	96
Gráfica 14.	Calificación en la escala del 0 al 10 la comunicación con la ciudadanía a través del portal electrónico municipal de Toluca. Cuando 0 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta * Estudios.....	97
Gráfica 15.	Calificación en la escala del 0 al 10 el contenido de información pública del portal electrónico del municipio de Toluca. Donde 0 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta * Estudios.....	98
Gráfica 16.	El principal interés para acceder al portal electrónico del municipio de Toluca * Educación.....	99
Gráfica 17.	El dispositivo tecnológico que utiliza comúnmente para acceder a Internet*Estudios.....	100

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años la sociedad ha cambiado la manera de comunicarse, los avances tecnológicos han permitido que en la actualidad obtengamos información de carácter social, económico y político sin la necesidad de desplazarnos físicamente o estar en el lugar de los hechos para enterarnos y saber lo que acontece.

Los avances tecnológicos, y en particular los de la comunicación, constituyen un mecanismo de interacción de ideas, propuestas, diálogo y criterios que refuerzan el vínculo entre los gobernantes y los ciudadanos; que junto con los medios de comunicación, se convierten en parte del sistema gubernamental que influye en la delegación de funciones de las diversas instituciones; así como en la proyección de transparencia, rendición de cuentas y libre expresión entre los gobernantes.

La creación y evolución de internet emplea el estudio de la comunicación tecnológica en México, generando nuevas perspectivas de análisis modernos como datos en espacios virtuales (ciberespacios), extendiendo la participación social, por otra parte ofrece servicios de enlace gratuitos, administración, distribución simultánea, contenidos mediáticos, confidencialidad y almacenamiento de datos.

El contenido fundamental de los portales electrónicos a la organización, participación e influencia a través del gobierno electrónico en la aplicación, manejo y uso de las tecnologías de la información y comunicación (TIC's) cambia el paradigma de nuevas competencias en el sector público, de los cuales facilita el modo de interactuar entre gobierno-ciudadano como nueva perspectiva en cuanto a comunicación política y social.

Cabe destacar que el desarrollo, elaboración y publicación respecto a la información pública, obedece a lo que se establece en la fracción I del artículo sexto de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, sobre "información en posesión de cualquier autoridad de Gobierno es pública",

mediante el proceso de la orientación en procedimientos jurisdiccionales, ello muestra entender un ejercicio comunicativo adecuado, con el objeto de alcanzar, mejorar y avanzar respecto al principio de información de datos en circulación nacional, estatal y municipal.

El objetivo de la presente investigación radica en conocer si el portal electrónico del municipio de Toluca contribuye a una favorable comunicación con los ciudadanos; de igual manera, se busca analizar el tipo de información pública que proporciona el portal electrónico que permite la atención y participación de los ciudadanos.

Al mismo tiempo, la investigación se llevó a cabo para conocer, mostrar y consultar información pública disponible en internet, donde diariamente los ciudadanos pueden enterarse de las actividades del ayuntamiento de manera instantánea. En este sentido, se ha propuesto como hipótesis de esta investigación la siguiente: el portal electrónico del municipio de Toluca proporciona elementos suficientes de información pública para estar en contacto con la ciudadanía.

En la actualidad, se han realizado pocos estudios acerca de portales electrónicos; a pesar de que constituyen el desarrollo y operación nueva del sistema virtual; indagar sobre este tipo de temas apunta elementos para entender el universo de información publicada principalmente en relación con el gobierno.

Respecto al trabajo de investigación, está estructurado en cuatro capítulos: el primero de ellos contiene las bases teóricas que constituyen el principal elemento del documento, así como el origen, las definiciones, la temática, las características y el entorno de los principios políticos.

Dando a conocer los puntos de vista de los autores más sobresalientes en temas como democracia; comunicación política; opinión pública y medios de comunicación.

En el segundo capítulo se aborda el surgimiento de Internet en México y los Portales Electrónicos Municipales, como la nueva forma de vinculación con la ciudadanía, ya que es la base para comprender el estudio, uso, estructura, y análisis de los portales electrónicos en México.

Además, destaca la importancia del Marco Jurídico con respecto a los lineamientos y normatividad de las nuevas Tecnologías de Información. Asimismo, enfatizará el proceso de creación de los portales electrónicos y como estos se fueron consolidando como un mecanismo de comunicación en vinculación entre el gobierno y la ciudadanía.

El tercer capítulo presenta algunos aspectos generales del municipio de Toluca, que fueron esenciales para la investigación, destacando puntos básicos como: orígenes, estructura administrativa, sectores económicos, población y acceso a las (TIC's). Posteriormente se presenta la descripción, las características, los apartados y los enlaces del portal electrónico del municipio, correspondientes al periodo administrativo 2013-2015.

El cuarto capítulo contiene, el análisis de 123 encuestas, destinado a conocer la perspectiva de los ciudadanos sobre el portal electrónico del municipio de Toluca. Además de abordar en la estructura metodológica el estudio de caso; el cuál determinará el análisis del procedimiento mencionado anteriormente, además de los resultados previstos en la justificación para validar la hipótesis de la investigación.

Finalmente, en el último apartado, se desarrollan las conclusiones derivado de la investigación realizada comprobándose la hipótesis al encontrar si “el portal electrónico del municipio de Toluca proporciona elementos suficientes de información pública para estar en contacto con la ciudadanía”.

Así pues, los portales electrónicos propuestos para el beneficio comunicativo en el país, señala el origen, interés, participación, diseño, acuerdos, financiamiento, normas, procedimientos de la administración pública que enfoca la interacción social (Gobierno- Ciudadano); realizar está investigación

fomenta nuevos mecanismos para la proyección de información publicada en internet; para el estudio de teorías aplicadas del ambiente académico y social, cuyo desarrollo democrático aportan conocimientos actuales de los medios de comunicación, en la creación del acceso virtual, promoviendo así la participación en vinculación con la sociedad moderna.

## **CAPÍTULO I. Bases teóricas**

### **1.1 La Democracia: entre los representantes y los ciudadanos**

La democracia es una de las formas de gobierno que permiten la participación en la toma de decisiones, el interés ciudadano para escoger un líder o representante popular también es una característica de la democracia, misma que procura la participación, la competencia y la renovación del poder. Sartori considera que la democracia es:

La definición literal de “democracia” (...) los sistemas democráticos modernos se apoyan sobre reglas mayoritarias (...) sobre mecanismos electivos y sobre la transmisión representativa del poder. (...) éstas cuentan en la acepción parcial del concepto sobre el poder; y que, cada vez más, una serie de mecanismos de conversión separan el gobernar de los gobernados. (...) Pero con esto el planteamiento se sale del “poder popular”, en el sentido de que de la democracia etimológica estamos pasando a considerar la democracia como problema de técnica constitucional (Sartori, 2003: 44).

Definida como el poder del pueblo, la democracia también ha sido considerada como un medio para generar igualdad de oportunidades y sobre todo libertad, no obstante y dada la imposibilidad de incluir a todos los ciudadanos en las decisiones, es necesaria la representación de ciertas personas que velen por los intereses comunes.

Una democracia representativa que se asume sin mayores reparos como el gobierno de los políticos sino que, en este caso, se trata de políticos que, (...) la democracia representativa que se presenta aquí como viable se esté volviendo cada día menos atractiva para amplios sectores de la población (Nun, 2002: 196).

Dadas estas características de la democracia, es que se le considera como la mejor forma de gobierno que existe en la actualidad, al permitir un vínculo con la ciudadanía y su participación. Por otra parte la democracia además de permitir la elección de nuestros representantes, también conlleva implícitamente un componente de publicidad y transparencia:

La democracia es el gobierno a la vista de todos (...) la democracia es el gobierno del poder público en público, (...) En otras palabras, la democracia se opone al ejercicio oculto del poder político. En las asambleas democráticas, como se dieron en la antigua Grecia, todos los participantes se veían cotidianamente. Nada permanecía en la oscuridad, incluso a los que se les encargaba una tarea específica eran constantemente vigilados por la asamblea (Fernández, 1994: 83).

Aunque existen diferentes definiciones y puntos de vista sobre la democracia, existe el consenso de que una de las principales características de esta forma de gobierno es la denominada regla de la mayoría:

La regla fundamental de las democracias es la regla de la mayoría, (...) la cual considera decisiones colectivas y por tanto obligatorias para todo el grupo las decisiones aprobadas al menos por la mayoría. Una decisión tomada por la mayoría, con mayor razón es válida una decisión tomada por unanimidad (Bobbio, 1984: 25).

La democracia es un tema crucial para el desarrollo de cualquier un país y en particular para aquellos que aspiren a ser libres, por ello es necesario enfatizar en su estudio; para comenzar, se abordan algunos elementos históricos del desarrollo de la democracia.

### **1.1.1 Democracia Clásica**

Los orígenes históricos de la democracia se remontan a la antigua Grecia, de acuerdo con Dahl (1992) a partir de ella se desprenden elementos característicos de las democracias modernas:

Pese a la extraordinaria influencia de la Grecia clásica en el desarrollo de la democracia, las modernas ideas e instituciones democráticas han sido plasmadas por muchos otros factores, tres de los cuales revisten particular importancia: la tradición republicana, el surgimiento del gobierno representativo y ciertas conclusiones derivadas de la creencia en la igualdad política (Dahl, 1992: 35).

La democracia clásica sentó las bases más representativas de las democracias actuales, en ambos tipos aunque con ciertos matices el ciudadano es considerado un elemento fundamental para la vida política dada su

participación en los asuntos públicos. La Constitución de un Estado, expuso Aristóteles en su política, es la organización de los cargos públicos.

En cada caso el cuerpo ciudadano del estado es soberano: el cuerpo ciudadano es la constitución. (...) con estos dos conceptos fundamentales la constitución y el ciudadano, Aristóteles introduce su teoría constitucional que explica la relación entre el poder y el ciudadano. Sí ciudadanía significa participación en el poder y la constitución es un cuerpo de ciudadanos, se infiere que la constitución es la organización para la participación en el poder (Rabasa, 1994: 25).

A pesar de que en sus inicios la democracia practicada por los griegos fue directa, en la actualidad es la estructura más extendida de esta forma de gobierno es la democracia representativa, aunque ello no excluye la práctica de otros tipos o formas de participación directa en algunos países: “Aunque puedan encontrarse elementos de democracia directa incluso en algunos grandes Estados democráticos, la democracia es habitualmente representativa: gobierno de los representantes del pueblo libremente elegidos por el pueblo” (Lijphart, 1999: 19). De acuerdo con Abellan (2011), Aristóteles señala que existían diferentes tipos de democracia, y se diferenciaban entre sí de acuerdo con el papel que le brindaban al ciudadano y su participación en los actos públicos:

Aristóteles establece una escala de democracias atendiendo a los requisitos necesarios para ser ciudadano y al sometimiento, o ausencia de sometimiento, a la ley. En esta escala señala Aristóteles que la primera y más antigua forma de democracia es la democracia moderada, en la que se precisa poseer un cierto patrimonio para poder aspirar a los cargos públicos. Otra forma de democracia consiste en que participan en los cargos todos los ciudadanos, pero gobierna la ley. Pero como los cargos no están remunerados, la masa del pueblo no puede dedicarse por mucho tiempo a los cargos del Estado (Abellan, 2011: 78 - 79).

Otro de los aspectos medulares de la democracia es el papel de las instituciones, de acuerdo con Dahl (2006) estas se forman y desarrollan de la siguiente manera:

Si un país ha de gobernarse democráticamente (...) debería poseer ciertos arreglos, prácticas e instituciones políticas, que significaran un importante avance, hacia la consecución de los criterios democráticos ideales. Arreglos políticos suena algo más bien provisional, que bien podrían darse en un país que acaba de abandonar el gobierno no democrático (...) cuando un país avanza desde un gobierno no democrático a otro democrático los tempranos arreglos democráticos se convierten gradualmente en prácticas, que a su debido tiempo desembocan en instituciones asentadas. A pesar de lo útiles que pueden ser estas distinciones, a nuestros efectos será más conveniente, sin embargo, dejarlas de lado y decidimos por el término instituciones (Dahl, 2006: 97-98).

Como se puede advertir en los párrafos anteriores las reglas, las instituciones y la participación del ciudadano son elementos centrales y característicos de las democracias, añadiendo más adelante los modelos de la democracia que forman un pilar de acuerdos amplios en el poder entre grupos de interés y actores políticos.

### **1.1.2 Modelos de la Democracia**

A lo establecido en la democracia, forman con base en arreglos en instituciones políticas los modelos conocidos mayoritario y consensual de la democracia principalmente mencionaremos al modelo de Westminster o modelo mayoritario, mismo que se caracteriza por su competitividad y conflicto, lo cual lo obliga a recurrir a la generación de pactos o acuerdos:

Al encontrar el poder en manos de la mayoría, el modelo Westminster de democracia establece un modelo de gobierno contra oposición que proporciona la competencia y el enfrentamiento. La competencia y el conflicto también son característicos del sistema de grupos de interés típico del modelo mayoritario: un sistema de pluralismo competitivo (...). Con frecuencia, a este proceso de coordinación se le denomina concertación, y los acuerdos alcanzados a menudo se denominan acuerdos tripartitos. La concertación se ve favorecida si los grupos de interés son relativamente pocos, amplios y poderosos en cada uno de los principales sectores operativos (...). Por el contrario el pluralismo implica una multiplicidad de grupos de interés que ejercen presiones en el Gobierno de forma competitiva y falta de coordinación (Lijphart, 2000: 27-28).

El modelo de democracia Westminster se originó en Gran Bretaña, el fundamento principal de este modelo hace referencia en la formación de un sistema bicameral, compuesto por dos importantes partidos políticos:

La política británica está dominada por dos grandes partidos: el partido Conservador y el partido Laborista (...) los sistemas bipartidistas es que tienden a ser sistemas de partido unidimensionistas. Es decir, que normalmente los programas las políticas de los partidos principales difieren unos de otros sobre todo en lo concerniente a una dimensión, la de las cuestiones socioeconómicas (...) El órgano de Gobierno Británico que goza de mayor parte es el Gabinete. Está compuesto por miembros del partido que ostenta la mayoría de escaños en la Cámara de los Comunes, (...) y se puede confiar en permanecer en el poder y sacar adelante sus propuestas legislativas y domina claramente el parlamento (Lijphart, 2000: 24-25).

Otra de las características que destaca de este modelo es el predominio de la mayoría en el Gabinete; asimismo existen algunas características de este modelo respecto a la modificación de las leyes en la constitución “Puede ser modificada por el parlamento mediante mayorías regulares en lugar de supermayorías o mayorías cualificadas, como la mayoría de dos tercios que se requieren en muchas otras democracias” (Lijphart, 2000: 31).

Otro modelo de democracia es el consensual mismo que se caracteriza por extender el poder de la mayoría de un Estado, este modelo es adaptado principalmente en países como Suiza y Bélgica, Lijphart (2000) añade:

Lo que estas sociedades necesitan es un régimen democrático que haga hincapié en el consenso en lugar de en la oposición, que incluya más que excluya y que intente maximizar el tamaño de la mayoría gobernante en lugar de concentrarse con la mayoría escasa. En lugar de concentrar el poder en manos de la mayoría, el modelo consensual intenta dividir, dispersar y restringir el poder de varias formas (Lijphart, 2000: 45-46).

El modelo consensual implica adjuntar a los partidos políticos en coaliciones representando la formación del gabinete, además se constituye en comunidades divididas que estructuran el sistema multipartidista:

El principio consensual permite a todos o la mayor parte de los partidos importantes compartir el poder ejecutivo en una coalición amplia (...) Equilibrio de poder entre el ejecutivo y el legislativo (...) la emergencia de sistemas multipartidistas son sociedades plurales con varias líneas divisorias. Esta multiplicidad de divisiones se refleja en el carácter multidimensional de sus sistemas de partido (Lijphart, 2000: 47-48).

En suma podemos decir que los modelos de democracia muestran principios, determinación e ideas del orden social para la contribución en la dirección de un Estado, incluso se adopta el modelo consensual a través de la política asumiendo responsabilidades que ejerce un sistema de Gobierno, logrando cambios significativos de coordinación en diversas estructuras del poder. En el siguiente apartado entorno a la democracia contemporánea se mencionan las características que llevan a los estados en democracias liberales.

### **1.1.3 Democracia Contemporánea**

Además de extender el poder en sociedades plurales en los modelos de la democracia, en este apartado surge la etapa de la democracia contemporánea que por su parte poseen una conexión importante con los postulados del liberalismo, sobre este aspecto Resquejo (1990) considera que:

A finales del siglo XX puede afirmarse que, en el ámbito práctico, las democracias de los Estado contemporáneos son democracias liberales. Esto es, bajo caracterización de *democráticos* sólo podemos ya considerar a aquellos sistemas políticos articulados alrededor de la institucionalización y de los procesos políticos desarrollados desde el núcleo del liberalismo moderno en algunas de las unidades políticas denominadas Estados-Nación (Resquejo, 1990: 73).

A través del desarrollo de la historia, las democracias han ido incorporando elementos del liberalismo que buscan proteger los derechos y libertades de los ciudadanos en igualdad de condiciones:

La perspectiva analítica de la Ciencia Política contemporánea, la historia de las democracias liberales es la historia de su relación, por un lado, con los valores de libertad, e igualdad o, mejor dicho, de las libertades e igualdades empíricas existentes

en esas sociedades y, por otro lado, con las organizaciones económicas y sociales concretas del capitalismo en sus diversas fases (Resquejo, 1990: 80).

A pesar de los avances alcanzados, es necesario señalar que la democracia contemporánea se encuentra envuelta en un contexto de problemas económicos y sociales que continúan sin resolver las demandas que surgen en un Estado. Según el concepto de poliarquía desarrollado por Dahl, citado por Lijphart (2000), existen ocho criterios distintivos de las democracias contemporáneas, estos son:

1) El derecho de voto; 2) el derecho a ser elegido; 3) el derecho de los líderes políticos a competir para conseguir apoyo y votos; 4) libertad de asociación; 5) libertad de expresión; 6) fuentes alternativas de información; 7) instituciones para hacer que las políticas públicas dependan de los votos y otras expresiones de preferencia (Lijphart, 2000: 59).

La cita anterior sintetiza los requisitos básicos para que un país se pueda considerar como democrático; la participación, el derecho a votar y ser votado así como elecciones competidas y medios de comunicación plurales son aspectos trascendentales que junto con un marco legal e institucional fuerte permiten el florecimiento de la democracia.

### **1.1.3.1 Calidad de la democracia**

Una vez recuperados, algunos de los principales aspectos de la democracia contemporánea, en el presente apartado se mencionan algunos de los postulados de la calidad de la democracia, sobre este aspecto Altman y Pérez equiparan que:

Calidad de la democracia con un conjunto de condiciones sociales y políticas que pueden fortalecer, pero en principio son independientes de las condiciones institucionales para la poliarquía (...) en función de tres dimensiones: los derechos políticos, la participación electoral y la competencia interpartidaria (Altman y Pérez, 1999: 85)

La calidad de la democracia se encuentra relacionada en procesos fortalecidos en temas políticos y sociales compuestas por derechos, participación y

competencia. Además, el concepto de poliarquía desarrollada por Dahl y la cual hace referencia a la participación de los ciudadanos en la política:

La idea de poliarquía fue desarrollada por Dahl para referirse a las democracias reales, la característica clave de la democracia es que el Gobierno es capaz de atender las demandas ciudadanas sin ningún tipo de discriminación sistemática (...) dos requisitos deben ser resueltos simultáneamente: los ciudadanos deben poder expresar públicamente sus preferencias y la participación política debe de ser lo más inclusiva posible (Altman y Pérez, 1999: 85).

La participación electoral en el sentido amplio es una de las formas más importantes por las que los ciudadanos ejercen su derecho a elegir a sus representantes, y además es un elemento para evaluar la calidad de la democracia:

La calidad de la democracia se relaciona con la participación electoral de varias maneras. En primer lugar la participación puede ser considerada como un valor en sí mismo. Ahora bien, incluso una visión más elitista, de la democracia debería considerar una elevada participación como un factor de mejora la vida democrática (...) los procedimientos flexibles de registro electoral o aquellos que hacen la votación un acto obligatorio, pueden impulsar los niveles de participación política (Altman y Pérez, 1999: 87).

Cabe señalar que la participación es calificada como el valor que desarrolla la calidad de la democracias según los autores Altman y Pérez (1999); También, la oposición es una dimensión importante en el enfoque de calidad de la democracia, este aspecto tiene que ver no solo con la capacidad de los grupos opositores al gobierno sino también con la garantía de la protección de ciertos derechos como el de la información:

La idea subyacente en el concepto de oposición es que solamente pueden emerger desafíos democráticos a la elite gobernante cuando ciertas garantías institucionales básicas están aseguradas. Solamente es posible desafiar el poder del partido gobernante cuando las elecciones son libres y justas en un ambiente de plenos derechos civiles y políticos, donde existe información alternativa (Altman y Pérez, 1999: 88).

Si bien se reconoce que las condiciones de un gobierno pueda reforzar la adopción íntegra de la democracia que cuenten con garantías conjuntas que caen directamente en la estructura de retomar aspectos de la calidad de la democracia como la oposición y la participación en sentido del espacio electoral bajo la estructura de los derechos civiles y políticos gobernantes.

#### **1.1.4 La democracia y los medios de comunicación**

Para que un gobierno sea exitoso, se requiere tomar en cuenta a los medios de comunicación, ellos se encargan de generar noticias, ideas, y sobre todo, el derecho a la expresión de una opinión pública, es un vínculo estrecho entre los gobernantes y sociedad; por ello Sartori destaca el papel de los medios de comunicación dentro de la democracia en un país:

La estructura de los medios de comunicación que caracteriza a las democracias — acercándonos al punto central— es una estructura policéntrica, de múltiples centros. El grado y la configuración de este policentrismo varía, y mucho, de país en país; y quien niegue su existencia “real” lo debe hacer (y todos aquellos que lo niegan se sustraen siempre a esta prueba) frente al monopolio de las estructuras monocéntricas que caracterizan a los totalitarismos y a las dictaduras. Es cierto también que en las democracias los medios de comunicación merecen amplias reservas y acusaciones; pero, negar su policentrismo y su importancia sería cometer un error (Sartori, 2003: 102).

Como bien apunta Sartori (2003) una de las características más importantes de los medios de comunicación en el gobierno de las democracias tiene que ver con la pluralidad informativa, y también menciona que esencialmente la realidad promueve ampliamente la comunicación, no obstante en algunos casos existen ciertas restricciones en los medios de comunicación, si se trata de gobiernos totalitarios y dictaduras, sobre este aspecto De Caires (1995) apunta que:

El gobierno puede conceder o negar una licencia, puede imponer altos impuestos sobre el papel, material o equipo, puede controlar la publicidad del Estado. Puede asimismo limitar el acceso a la información suministrada por los funcionarios públicos y dar prioridad a los medios estatales y puede establecer impuestos sobre publicidad.

Algunos gobiernos disponen de decretos que convierten en un crimen el hecho de obtener o publicar cierto tipo de información (De Caires, 1995: 220).

Actualmente los medios de comunicación significan un elemento importante en la democracia dada la necesidad de información y el alcance que estos tienen. La información pública se refiere al ambiente que reflejan los medios de comunicación sobre acontecimientos importantes, de tal manera que involucran la atención de los medios y la ciudadanía, este derecho, el de la información pública, también constituye un elemento central de la democracia.

## **1.2 Comunicación Política: Historia y definición**

A continuación, se proyecta el desarrollo de la historia, los conceptos y características ligadas a la comunicación política, así como también los autores más representativos, la participación de los actores políticos y el enfoque en la comunicación digital de dicho tema.

### **1.2.1 Historia de la comunicación política dentro de las sociedades griegas y romanas**

La comunicación política comienza con la interacción de manera expresiva, amplia y simultánea entre las personas y los diferentes grupos de interés, en particular aquellos relacionados con el sector político:

La comunicación política comienza en el instante en que la filosofía griega empieza a reflexionar sobre el poder, la autoridad y la democracia. Por primera vez en el mundo occidental se plantea y se discute el problema de las relaciones políticas entre los miembros de una comunidad, lo que significa que se aborda el problema de la comunicación entre los propios miembros y los distintos estratos sociales que componen la *polis* (Gianpietro, 2010: 18-19).

La comunicación política, es el proceso que usan los medios de comunicación para enviar información pública; en este proceso interactúan los medios y la comunidad mutuamente: “La comunicación política no aparece sino con la relación autoridad obediencia en el seno de la sociedad. La necesidad de

justificar y de mantener esta relación reposa sobre la función de comunicación” (Cotteret, 1977: 11).

Desde la Roma clásica ya existía el desarrollo de conceptos ligados a la comunicación política, un ejemplo de ello es que estas sociedades iniciaron el proceso de escribir las normas dictadas a partir de manuales que consistían en representar las actividades públicas de algunos actores:

Los términos actuales de la comunicación política, tales como voto, edil, senador, partido o facción, nos vienen ya desde la Roma clásica. Y el primer *manual del candidato* lo escribió el hermano de Cicerón en el año 65 a. de C. La comunicación política consistía entonces en representación simbólica de la política, y se hacía para que los ciudadanos conocieran el entorno en el que habían de desarrollar su vida pública (Canel, 1999: 12).

En la cita anterior, Canel (1999) hace hincapié del origen romano clásico de la comunicación política ya que promueve diversas actividades donde sobresale el tema de la simbología, destacando así a la política entre los ciudadanos como el manual de Cicerón, que además forma parte del interés público en la comunicación. En el siguiente apartado se muestra la definición de este tema encaminado a las acciones del Gobierno y sociedad.

### **1.2.2. Definición de Comunicación Política**

Los orígenes de la comunicación política se presentaron como un medio de interacción entre el gobierno y los ciudadanos sobre todo a partir de la década de los cincuentas, Canel (1999) considera que:

Dan Nimmo y Keith Sanders sitúan los orígenes de la Comunicación Política como campo diferenciado en los años cincuenta, y más concretamente en el libro *Political Behavior* publicado en 1956 por Eulau, Elderveld y Janowitz. Estos autores definen la Comunicación Política como “uno de los tres procesos de intervención por medio del cual se movilizan y transmiten las influencias políticas entre unas instituciones gubernamentales formales del ciudadano – votante. La Comunicación Política es entonces una categoría que abarca una gran parte de todas las actividades persuasivas que se realizan en el espacio público (Canel 1999:20 -23).

Ahora bien, la comunicación política acentúa la necesidad de transferir y mantener de forma esencial, clara y concisa mensajes e información con el objetivo de persuadir: “La Comunicación Política no es más que un proceso en el cual hay una relación algo predecible entre el mensaje transmitido y el mensaje recibido. El intento del emisor es el de cambiar el conocimiento, la actitud o la conducta de determinada manera” (Crespo, Riorda, Garrido y Carletta, 2011:105).

Fagen indica algunas de las instituciones y los representantes más sobresalientes que intervienen en el proceso de la comunicación política, dentro de los que se incluyen a los partidos políticos, los grupos de interés y los ciudadanos ente otros:

Entre los canales más importantes de comunicación política se encuentran instituciones tales como los partidos, los grupos de interés, las burocracias públicas, los sindicatos y las organizaciones de masas capaces de vincular a la élite, la subélite y amplios sectores de la ciudadanía. Nos referimos a instituciones nacionales en su alcance y significación, permanentes o semipermanentes en cuanto a su estructura, ampliamente según el tipo de comunicación política para el que son utilizados (Fagen, 1966: 52).

Cabe señalar que el estudio de la comunicación política se relaciona con otros temas teóricos con amplia relación como la democracia o la característica del sistema político, el significado es amplio que se vincula con los sectores ciudadanos como las organizaciones de élite y son utilizados por instituciones de estructura nacional y permanente.

Otra definición de comunicación política del autor Del Rey Morató (1996) considera que: “El análisis de la comunicación política exige el estudio de actividades distintas, como son la comunicación y la política, exige también una aproximación teórica de la democracia, como sistema político e institucional en el que tiene lugar esa forma cultural que llamamos comunicación política” (Del Rey, 1996: 49).

Las acciones realizadas en la comunicación política conllevan el término del tema en democracia la cual considera que dentro del sistema político en función básica para comunicar las conductas y acciones públicas y políticas. Así que, la comunicación política es la actividad que promueve la democracia en el entorno público que influye principalmente en los procesos políticos e instituciones de Gobierno para los ciudadanos.

### **1.2.3 La participación de actores políticos en la comunicación política**

En lo que concierne a la participación de los actores políticos en el proceso de la comunicación política y la difusión de la información a través de los medios de comunicación, Sánchez (2010) considera lo siguiente:

Para que haya Comunicación Política, y de acuerdo con el modelo clásico de comunicar, es necesario definir a los actores, es decir, un emisor que envíe un mensaje político y un receptor o destinatario. Así mismo un espacio público que contenga las características según las cuales los individuos se convierten en receptor colectivo y el medio o los medios que transmitan aquellos mensajes (Sánchez, 2010: 53).

Ciertamente se necesita un vínculo mutuo entre los medios de comunicación y la comunicación política para transmitir, expresar e integrar la realidad de cualquier acto político, los medios de comunicación aprovechan algunas de sus cualidades como la imagen y el sonido para presentar dicha información:

La conformación de visiones de futuro es pronunciada y difundida a través de mecanismos y medios de información y comunicación que, lejos de poner al ciudadano en contacto con la realidad, lo aísla y le propone una visión mucho más controlable de realidad. La política contemporáneas no se sustenta sobre la argumentación racional, puesto que los medios y los mecanismos para su difusión aprovechan mucho mejor la palabra hablada que el texto, la imagen mucho mejor que los conceptos y los sonidos de manera más puntual que las arengas (Muñiz, 2011: 98).

Wolton hace hincapié en el papel de los medios de comunicación, la opinión pública y los periodistas para definir a la comunicación política:

Los vínculos entre el campo de la comunicación política y el campo del espacio público. Atribuye una enorme importancia a los medios y a los sondeos, sustancia de

la comunicación política en torno a la cual se organiza la vida política. (...) la comunicación política la hace posible en la democracia. Según Wolton, comunicación política es: “*El espacio en el que se intercambian los discursos contradictorios de los tres actores que tienen la legitimidad de expresarse públicamente sobre la política: los políticos, los periodistas y la opinión pública a través de los sondeos* (Wolton 1989, 28; la cursiva es mía) (Gianpietro, 2010: 36-37).

De esta manera observamos que los elementos del dialogo comunicativo en la política son mediados por los actores influyentes mediante el intercambio de discursos contradictorios. Con respecto a los actores políticos que intervienen en el proceso de la comunicación política Gianprietto (2010) menciona en la siguiente cita a tres actores muy importantes: los sujetos políticos, los ciudadanos y el contexto mediático:

Los sujetos políticos, es decir, las instituciones, las fuerzas políticas, los líderes y los candidatos, se comunican entre sí y con los ciudadanos-electores y viceversa en un contexto mediático. Según este modelo, que podemos definir mediático, la comunicación/interacción política se produce entre los tres actores tiene lugar en el *espacio público mediatizado*. Es decir, los medios proporcionan los canales o actúan como tales entre los actores, hacen las veces de plataforma de la actuación política y al mismo tiempo son interlocutores de ambos actores, condicionan la naturaleza de las relaciones y obligan a las instituciones, a los partidos, a los líderes y a los ciudadanos a adaptarse a la lógica que gobierna la comunicación de masas (Gianpietro, 2010: 29).

Los medios de comunicación realizan el papel de funcionar como canales entre los sujetos políticos y los ciudadanos, en ello radican su importancia en las democracias. Por otra parte Canel (1999) retoma los aportes de Laswell al campo de la comunicación política al destacar elementos básicos como la expresión del mensaje, el papel del receptor y la importancia de la influencia transmitida o el efecto producido:

La relación entre los actores de la comunicación política ha estado inspirada durante mucho tiempo por el modelo ofrecido por Lasswell en 1948. Primer estudio sistemático de la comunicación política del momento (las técnicas de propaganda política que acompañaron los conflictos bélicos), los elementos que proponía este autor para el análisis del proceso se mantienen hoy vigentes en algunos

planteamientos; en “quién” (persona o grupo que se pone en comunicación, y que, por tanto, la controla), el “qué” (el mensaje, lo que se expresa), el “canal” (por donde se transmite el mensaje), el “a quién” (el receptor, a quien llega el mensaje) y con qué “efecto” (la influencia que produce) (Canel, 1999: 24 - 25).

La comunicación política además de buscar la difusión de la información tiene como objetivo impactar en las actitudes de las personas, sobre este aspecto Kraus considera lo siguiente:

Los investigadores han observado que la trasmisión de información política frecuentemente obtiene el mayor impacto en convicciones, actitudes o comportamiento cuando el individuo está relativamente desinformado (...) Consideremos patrones de uso de los medios que tienen el propósito de gratificar otras necesidades pero que, bajo ciertas condiciones, pueden dar como resultado la recepción de la información (Kraus, 1991: 136).

Finalmente cabe señalar que la comunicación política refleja a la información en un sentido amplio para, destacar los acontecimientos de los sujetos sociales siendo el conector imprescindible para una sociedad informada.

#### **1.2.4 La comunicación política en la era digital**

Referirnos a la comunicación política en la actualidad es referirnos a los nuevos medios de comunicación como Internet, el cual ofrece diferentes actividades y alternativas de información para los individuos:

La aparición de Internet supone un cambio cualitativo notable en las formas de comunicación, al menos potencialmente, por lo que supone ese soporte tecnológico multimedia, que está actuando sobre flujos económicos, sobre el uso del tiempo de ocio de los ciudadanos, sobre la manera de relacionarse con el mundo, de adquirir información. También en la política ha hecho irrupción Internet, aunque tímidamente (Castells, 2010: 203).

Quintero (1997) hace referencia al uso de imágenes y símbolos para atraer la atención de la sociedad como una de las características de la comunicación política: “La comunicación política no producirá la adhesión social si no es convocado por símbolos e imágenes que atraigan a los ciudadanos dándoles identidad, sentido de pertenencia y esperanza. Mensajes que no despierten

emociones positivas entre sus destinatarios aportarán muy poco a los objetivos de la fuerza política que lo emita” (Quintero, 1997: 101). Las dimensiones de la era digital en la comunicación política por medio de las imágenes interactivas que provoquen interacción entre los receptores y conductores del mensaje como cuestiona en la cita de Quintero (1997). Asimismo crea simultáneamente la opinión pública que forma parte de la estructura esencial entre la comunicación en la sociedad.

### **1.3.Opinión pública**

En este punto se proyectará el sistema de comunicación viable para el desarrollo en la democracia, como el surgimiento, los asuntos públicos que posee la opinión pública sin dejar de conformar la interacción entre los ciudadanos que la conforman.

#### **1.3.1. Surgimiento de la opinión pública**

La opinión pública es un elemento básico y principal en la estructura del sistema de gobierno democrático cuyo objetivo es destacar la libertad de expresión; en la antigua Grecia surgieron sus antecedentes sobre lo que Monzón menciona lo siguiente:

Puesto que el concepto de opinión pública va unido al desarrollo de la democracia y las libertades públicas, en Grecia, especialmente en tiempos de la democracia, debemos presuponer la existencia de una opinión pública activa, desarrollada en lugares públicos, como en el *ágora* donde los representantes del pueblo o el cuerpo de ciudadanos libres se informaba, dialogaban, discutían y participaban en los asuntos más variados de la cosa pública (Monzón, 2006: 63).

De acuerdo con el párrafo anterior, las comunidades Griegas desarrollaron en los espacios públicos la opinión pública de manera suficiente ante el diálogo, la participación en los acontecimientos públicos como herramienta para la sociedad en referirse a las actividades de una comunidad. Mozón (2006) señala como uno de los antecedentes del surgimiento de la opinión pública a la Revolución Francesa a partir de la cual el factor de interacción y expresión de la opinión se difunde y expande en la sociedad:

La opinión pública, en sus orígenes, surge como un concepto político y racional que pretende representar, a través del orden natural, el peso del pueblo en las tareas del gobierno y el liberalismo democrático, después, la entenderá como una pieza clave del Régimen de Opinión. Con la Revolución francesa la opinión pública (...) encontrará su mejor medio de expresión en la prensa, los políticos apelarán constantemente a ella y los teóricos de la ciencia política tratarán de explicar su naturaleza, funciones, articulación y fuerza en la nueva sociedad (Monzón, 2006: 121).

Simplemente la opinión pública aparece de tal forma que la idea política y racional presenta naturalmente la función del orden en la sociedad, incluso en las acciones de los actores políticos generando el vínculo a través de los medios de comunicación. No obstante, en los asuntos políticos muestran las perspectivas de evolución en la opinión pública de los autores que se mencionan a continuación.

Para los pensadores en el tema de la Política como Maquiavelo y Temple, presentada en la cita de Ochoa (2000) menciona la importancia de la opinión pública, donde se convierte en el elemento básico en relación con el Gobierno, además de ser elemento esencial en la opinión pública para la sociedad.

En el Renacimiento, Maquiavelo escribió: "Es el afecto del pueblo el que importa merecer, porque es el más fuerte y el más poderoso." William Temple considera que la opinión pública es la fuente del poder: La opinión forma la base y los fundamentos de todo gobierno (...) de hecho se puede considerar que todo gobierno se fortifica o se debilita en la medida en que el favor de que gozan, en la opinión general, los que gobiernan aumenta o disminuye (Ochoa, 2000:9).

Es decir, que la propagación de la opinión pública aumenta o disminuye fluidamente a medida que el gobierno se fortifica o se debilita ante la adhesión de la opinión del pueblo. De acuerdo con Hegel, de acuerdo a la cita de D'Adamo (2007) propone que la opinión pública es mediante la determinación de representaciones en los aspectos civiles a ideas universales entre la comunidad civil.

La opinión pública era la “manifestación de los juicios, de las opiniones y de los consejos de los individuos particulares sobre sus propios asuntos generales. Este conjunto de puntos de vista subjetivos se formaba accidentalmente en el seno de la sociedad civil que, por su naturaleza, se presentaba desorganizada (D’Adamo, 2007: 10).

La opinión pública se ve influida por aspectos relativos al contexto comunicacional y por ende a un espacio y periodo de tiempo, lo cual también impacta en la percepción de los ciudadanos. Monzón (2006) se refiere a las cualidades de representación de opinión pública donde expresa derechos y libertades en la sociedad correspondiente a los entornos sociales de comunicación.

La opinión pública es un fenómeno psicosocial y comunicacional que depende fuertemente de las circunstancias de tiempo y lugar, del tipo de sociedad y de las nuevas que nos trae el acontecer diario. Es un fenómeno pasajero en cuanto a los temas de qué trata, pero rebrota de manera permanente como una actitud atenta del público que busca expresar sus puntos de vista y preocupaciones o defender derechos y libertades (Monzón, 2006: 41).

Para Monzón existe conexión importante entre la opinión pública y la democracia, de acuerdo con el autor en este tipo de gobierno existe pluralismo y libertades de expresión y opinión; así como una participación activa de los ciudadanos.

La opinión pública nos remite a esa parte de los ciudadanos informados, consientes y activos que quieren intervenir en la cosa pública y ha sido importante a lo largo de dos siglos la atención que le han prestado a los gobiernos democráticos que esta atención se ha extendido (...) Este es el sistema que, en teoría o por aproximación, hace posible el respeto al individuo y al pueblo, a la conciencia individual y a la conciencia pública, posibilita la educación para todos y la libertad de información, el pluralismo político y la circulación de ideas, la libertad de opinión y de expresión, la participación y responsabilidad pública y un sin fin de condiciones que sitúan al hombre y la sociedad por encima del Estado o de cualquier otra forma de superestructura (Monzón, 2006: 274).

Otra de las características más acentuadas de la opinión pública es la relación que existe con los medios de comunicación, quienes juegan un papel importante en la difusión y presentación de la información:

En la sociedad actual la opinión pública pasa necesariamente por el uso que hacen de ella los medios de comunicación. Las noticias, los mensajes y las informaciones que difunden no solo median (exponen) los temas de opinión, sino que dirigen, orientan, controlan o manipulan con frecuencia la opinión pública. Ciertos acontecimientos pasan al público porque los medios los convierten en noticia y ciertas opiniones son públicas porque los medios posibilitan su difusión (Monzón, 2006: 43).

La opinión pública integró el significado de credibilidad hacia el sistema de un Estado mismo que le proporcionó las bases para los fundamentos de libertad, participación y representación. En cuanto a la opinión pública y su relación con los ciudadanos se obtiene en relación a que interactúan distintos actores (políticos, medios de comunicación y ciudadanos) que permanecen en constante interacción con las instituciones públicas del Estado:

Los protagonistas de esta centralidad de la deliberación pública son variados: los medios de comunicación y las nuevas redes de relacionamiento que provee internet, las mediciones de opinión continuas realizadas por los institutos especializados, los actores institucionales tradicionales pero permanentes como el gobierno y las corporaciones (Cheresky, 2008: 148).

La opinión pública como considera Cheresky determina que el concepto moderno de la opinión aparece entorno a la tecnología en que proyecta información en instituciones de gobierno que conecta el uso a los medios de comunicación actuales como el surgimiento de las redes como internet, siendo que de esta manera atraen significativos e importantes cambios en relación a los medios de comunicación que se muestra en el siguiente apartado.

#### **1.4. Medios de comunicación: elementos públicos para la sociedad**

A continuación, se presenta de forma descriptiva la definición, importancia, característica y estructura de los medios de comunicación tradicionales: prensa, radio y televisión; además surgen otras opciones de medios de

comunicación 2.0 como lo determina Espino (2012) a la tecnología digital como internet y redes sociales como la nueva forma de interacción social.

#### **1.4.1 Definición de medios de comunicación**

Los medios de comunicación son estructuras que generan procesos mediadores de información para cautivar la atención de los individuos, De la Torre (2004) comenta lo siguiente:

Los medios de comunicación son intermediarios, entre el individuo y sus experiencias (...) parten de la producción, selección y difusión de una información y realidad que construyen (...) los medios desempeñan una importante función que consiste en transmitir conocimientos, promover y reforzar valores sociales, incrementar la participación social. Los medios de comunicación también son de socialización, ya que crean modelos de conducta e influyen en la visión del mundo, en las opiniones y el lenguaje de la sociedad (De la Torre, 2004:8)

La presencia de los medios de comunicación también juega un papel importante en el entorno social al representar no solo información sino ciertas opiniones que consisten en transmitir conocimientos que promueven valores en la participación social. El concepto moderno de los medios de comunicación, actualmente se expande a partir de los movimientos y grupos que influyen en los ciudadanos colaborando en temas de conductas, problemáticas políticas y demandas sociales, Muñiz (2011) considera lo siguiente:

Los medios de comunicación han jugado un papel importante como transmisor de las demandas ciudadanas de masas como poder factico de control político colaboran y contribuyen a ampliar la influencia y alcance de la sociedad civil. Pero, lejos de mitificaciones subliminales o idealizaciones de algún tipo, estos movimientos y grupos representan a una ciudadanía media comprometida con un cambio político e institucional fuerte, con la regeneración de debates sobre problemáticas sociales y políticas importantes como educación, sanidad, medio ambiente, energías alternativas, seguridad pública, urbanismo, transporte, violencia de género, derechos humanos y redistribución de la riqueza (Muñiz, 2011: 25).

De acuerdo con, los medios de comunicación trabajan para representar el poder del Estado en las sociedades, donde comunican acciones

comprometidas para el cuidado del medio ambiente, sociales, seguridad pública, entre otras actividades, tras generar impacto de multitud ciudadana. En el siguiente punto se mencionarán los temas en torno a los medios de comunicación tradicionales que fortalecen la información pública.

#### **1.4.2. Medios de comunicación tradicionales**

Tradicionalmente la prensa, radio y televisión, se han vuelto los principales medios informativos para la sociedad en una democracia, la libertad de expresión con el objetivo de fortalecer la crítica y opinión han sido algunas de las principales exigencias de algunos sectores de la sociedad.

Los medios de comunicación queda determinada desde un principio por la presencia de un fuerte contexto económico y político que condicionó herméticamente el uso social de los mismos por otros sectores más amplios que no fueran los propietarios o representantes del gran capital interno y transnacional del país (México) (Mancinas, 2008: 177).

Los medios de comunicación comprenden amplio contenido político y económico del cual se expande en diversos espacios públicos. A continuación, se presentan los medios de comunicación tradiciones más característicos de la sociedad, además de la principal importancia de estos medios que radica en poner el alcance de los ciudadanos en su extenso contenido y programación que genera en cuanto a la pluralidad y la libertad de información.

##### **1.4.2.1 Prensa**

La prensa es un medio que participa ofreciendo a la sociedad con base en temas que comprenden acontecimientos públicos, actuales y relevantes con especialistas y profesionales de cuestiones multidisciplinarias. “La prensa en particular ha funcionado como un instrumento o foro para la discusión pública, racional, crítica y sin sesgos sobre intereses comunes en materia de política y cultura” (Stein, 2005: 29).

La presa o medio impreso, generalmente es un medio de comunicación esencial y tradicional que ha sido instrumento mediático con gran número de

participación social, que además, preside diariamente a extender su publicación por periódicos, revistas, gacetas, etcétera como menciona De la Torre (2004) con temas de interés relevante y actuales.

En la actualidad se editan diariamente un gran número de periódicos, revistas gacetas y carteles, entre otros, que reseñan el acontecer cotidiano de las actividades del ser humano (...) cabe señalar que la información en el medio impreso permite una mayor extensión en el contenido, ya que se presta más a los detalles y matices (De la Torre, 2004: 108).

También se caracteriza por ofrecer contenidos de gran variedad para su publicación en modo impreso: “La cantidad de contenido en los diarios es variable, depende del tamaño de la comunidad (...) solo una tercera parte del diario consiste en noticias y se dividen en noticias ligeras (deportes, actividades sociales, pasatiempos y tiras cómicas) y noticias a fondo (gobierno, política, nota roja, policiaca, etcétera)” (Fernández, 2001: 128). En general, el contenido de la prensa es contribuir en el manejo de información constante de una noticia, por lo tanto da seguimiento de noticias con fuentes y métodos informativos a sus lectores.

Además una fuente muy importante de financiamiento para los diarios proviene del propio gobierno de acuerdo con Mancinas (2008): “La principal forma de sostenimiento de la prensa escrita es la publicidad proveniente del Estado, tanto del Gobierno Federal, como de los Gobiernos de los estados y de instituciones como el Congreso” (Mancinas, 2008:185). Regularmente los temas que importan en una sociedad provienen principalmente de la publicidad en la prensa del Estado así como los componentes dentro del gobierno, instituciones y el congreso.

#### **1.4.2.2. Radio**

Otro de los medios más importantes que surgió para atraer a la audiencia, dadas las señales u ondas expansivas que utiliza es la Radio: “La palabra radio es la adición de radioreceptor y con ella se describe al aparato que captura y reproduce los sonidos y señales por ondas hertzianas, siguiendo el siguiente

proceso: emisora- ondas- radiorreceptor” (González, 1989: 46). En el medio radiofónico es de suma relevancia la voz y las personas que comunican los mensajes, los cuales son llamados locutores.

Las características de la radio como medio de comunicación se exponen a partir de sus aspectos auditivo, psicológico, sociológico y de producción. El objetivo es valorar su importancia en el sistema de comunicación pública (...) las principales aplicaciones de la radio corresponden a la industria de las comunicaciones y la radiodifusión utiliza canales AM y FM (De la Torre, 2004: 73).

Las estaciones de Amplitud Modulada (AM) no tienen la misma calidad respecto a las estaciones de Frecuencia Modulada (FM); sin embargo, las estaciones AM tienen como diferencia la característica el alcance que tienen más estaciones que emiten acontecimientos noticiosos importantes; además una de las características importantes de la radio es su accesibilidad, siendo el medio de comunicación que llega en cualquier parte de la población; lo cual permitió conectarse a un gran número de mexicanos: “La radio ha tenido una gran importancia en el desarrollo de la comunicación. Fue un medio accesible para la mayoría del pueblo por el precio de los aparatos receptores. Cubrió casi desde sus orígenes gran parte del territorio nacional, llegando a lugares que a finales del siglo XX y principios del XXI estaban inaugurando su red de energía eléctrica” (Mancinas, 2008:186). En la actualidad las estaciones de radio FM son las más escuchadas y preferidas por la audiencia, asimismo poseen mayor calidad en su señal, cabe señalar que en la actualidad existen varias estaciones de radio que abordan temas como noticias generales, nacionales, internacionales y sobre todo aspectos políticos y sociales.

#### **1.4.2.3. Televisión**

El televisor es un aparato digital que ofrece elementos de comunicación directa emitida a través de imágenes y sonido por medio de satélites, Del Rey Morató (1996) considera que la aparición y desarrollo de la televisión supuso cambios importantes respecto a los otros medios de comunicación:

Había empezado una nueva era, pero nadie lo sabía. Esa nueva era no tardaría en acusarse a las nuevas formas de hacer política y publicidad, y en las nuevas formas de hacer uso del tiempo y de ocio, tiempo laboral arrancado a la empresa, y que no quedarían vacante, ni estaría dedicado a la revolución, a la lectura o a la creatividad en alguna de sus formas: sería entregado a la televisión (Del Rey, 1996: 23).

El espacio televisivo posee como característica una dinámica en su contenido con el objetivo de atraer la atención del espectador:

Este medio constituye un fenómeno capaz de emitir señales audibles y visibles del tiempo y espacio, así, cualquier suceso o programa puede ser observado por las regiones más alejadas (...) asegura su permanencia logrando aceptación en auditorios mundiales (González, 1989: 48-49).

Así, el reflejo de las imágenes visibles, actuales y directas que pueden verse en varias comunidades al mismo tiempo, la tecnología informativa como la televisión enfoca a profundizar ideas multimedia a diferentes públicos: “Todo eso ha sucedido en poco tiempo y en más de un sentido está sucediendo y sin embargo, las inercias interpretativas del pasado inmediato son aún poderosas” (Mancinas, 2008: 43). El autor, considera que a partir del surgimiento de la tecnología las personas empezaron adquirir aparatos digitales, y por ello este medio de comunicación comenzó a popularizarse. Los medios de comunicación tradicionales principalmente son el comienzo de una generación de información pública que acontece históricamente en la sociedad, además promueven la actualización y el crecimiento de la tecnología comunicacional que enfoca en su contenido varios temas de interés relevantes en políticos, culturales, deportivos, sociales entre otros.

#### **1.4.3. Medios de comunicación 2.0**

Los medios de comunicación 2.0 según Espino (2012) se caracterizan por su componente de interacción social tecnológica, que combina la información en multimedia (videos y sonidos) con los contenidos que promueven a la sociedad.

Medios digitales, describe todas las formas de comunicación que combinan texto, ilustraciones, sonido y vídeo utilizando tecnología de computo, los medios digitales

son compatibles, las comunicaciones digitales se han convertido en el más grande factor del desarrollo de todas las industrias de medios de comunicación masiva actuales (Biagi, 2009: 199).

A pesar de sus avances es importante señalar que las tecnologías como internet o las redes sociales no implican cambios inmediatos o profundos en aspectos como el bienestar o la libertad: “Las revoluciones tecnológicas no traen consigo la felicidad, el bienestar, la igualdad, la libertad y el cumplimiento de las mejores esperanzas del hombre y la humanidad.” (Flores y Gaspar, 1997: 14-15). Los medios de comunicación masiva, han sido considerados el efecto mediático que concentran a las personas llamados “usuarios” a conectarse en aplicaciones para compartir información como por ejemplo las redes sociales. Espino (2012) considera lo siguiente:

El concepto de Web 2.0 refiere a un fenómeno social, a la interacción que las nuevas aplicaciones permiten en la web, estas últimas también facilitan compartir información, la interoperabilidad, el diseño centrado en el usuario y la colaboración. Como ejemplo de estas aplicaciones se puede mencionar a: 1) redes sociales (Facebook, Myspace, linkedin...); 2) las wikis (como la Wikilpedia); 3) los blogs; 4) los mashups (aplicaciones Web híbridadas); 5) los servicios de alojamiento de videos, fotos y audios (yotube, Flickr, por ejemplo); los sitios de intercambio de documentos (napster, bit torret), entre otros (Espino, 2012: 80-81).

Además estos medios son proyectados instantáneamente bajo el desarrollo tecnológico indispensable para la sociedad democrática que participan y desarrollan conceptos de intereses comunes: “Hoy los nuevos medios electrónicos crean sus conceptos y sus propios procesos de información. Ese poder tecnológico les permite ofrecer productos informativos y en apariencia establecer mecanismos democráticos para el acceso a ellos” (Mancinas, 2008: 35). El autor contempla que el desarrollo tecnológico es a partir de los medios electrónicos, mismos que producen impacto e interés en proyectar información simultánea.

En el siguiente punto que se propone el origen de internet como medio de comunicación 2.0 destacando el proceso de información en tiempo real en los aspectos políticos del entorno social.

#### **1.4.3.1 Internet**

Internet transformó aceleradamente a la información pública, el cual disminuyó la audiencia de los medios de comunicación tradicionales, además logró ser más eficiente y activo entre las personas, además cuenta con variedad de información de manera espontánea, directa así como en tiempo real, Del Rey Morató menciona lo siguiente:

La aparición de Internet supone un cambio cualitativo notable en las formas de comunicación, al menos potencialmente, por lo que supone ese soporte tecnológico multimedia, que está actuando sobre flujos económicos, sobre el uso del tiempo de ocio de los ciudadanos, sobre la manera de relacionarse con el mundo, de adquirir información (...) También en la política ha hecho irrupción Internet (...) (Del Rey Morató, 2007: 203).

El desarrollo de internet difunde, expande y proyecta cualquier publicidad manifestando un vínculo hacia los ciudadanos de mensajes o información de modo interactivo. “El principal avance tecnológico que hace posible la red de comunicaciones es el sistema electrónico que transforma la comunicación de texto, audio y video en el mismo tipo de información digital” (Biagi, 2009: 217). La comunicación entre las personas ha cambiado globalmente durante la última década, el consumo del internet es considerado una actividad cotidiana, asimismo se utiliza porque es necesario y personal.

Lo que conocemos como internet, que es un tiempo fue un dominio reservado a los investigadores y científicos estadounidenses, se ha convertido en un vasto sistema de comunicación global, usado por millones de personas en todo el mundo, para objetivos académicos y comerciales, además como correo personal y para la obtención de información (Fidler, 1998: 75).

La formación virtual de información que conecta a los individuos sin la necesidad de contacto personal es denominada como ciberespacio, de acuerdo con Flores y Gaspar (1997):

El término ciberespacio, según una definición muy difundida, describe la convergencia de tecnologías para la comunicación “mediatizadas” o “entrelazadas”, por computadoras. El ciberespacio eludiría en primer lugar a estructuras sociales, a patrones interpersonales de comunicación y a nuevas formas de relaciones sociales y solamente de manera secundaria se referiría a la arquitectura tecnológica que permite transmitir y almacenar información (Flores y Gaspar, 1997: 25- 26).

El surgimiento del ciberespacio, logró fortalecer las relaciones entre los individuos que constituye un medio de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos. Además, en el siguiente apartado se conocerá la importancia de las redes sociales como vínculo comunicativo en la sociedad.

#### **1.4.3.2. Redes Sociales**

Las redes sociales son servicios que otorga internet presentando contenidos para la construcción de usuarios, los cuales constituyen representaciones simbólicas que permiten la formación de relaciones públicas: “Las redes sociales, como Facebook, MySpace o Twitter se caracterizan por la conformación de cadenas de participantes, que genera lo que se ha denominado efecto de “bola de nieve” entre el círculo de amigos, conocido o personas que comparten intereses comunes” (López, 2013:111). De manera que generan interacción entre los participantes que fomentan la oportunidad de conocer o relacionarse con otras personas en común. El moderno uso de internet, promueve los enlaces para acceder a las redes sociales impulsando a la sociedad en participar, sin dejar a un lado al gobierno que posteriormente disponga en formar parte de asuntos promoviendo temas gubernamentales, jurídicas, económicas y administrativas. “Por otra parte, las interacciones en redes sociales plantean nuevas oportunidades y retos para la comunicación interpersonal y, por añadidura, para las dimensiones jurídicas de la libertad de expresión y del derecho a la información.” (Rojas, 2013:86)

El auge participativo de la sociedad en las redes sociales formó una comunidad que le permitió permanecer en contacto con las personas, dichas redes están relacionadas con acontecimientos políticos, económicos y sociales, es a partir del desarrollo de internet y de la web 2.0 que comenzó a expandirse el uso de redes sociales como *Twitter* o *Facebook* por mencionar solo algunas:

Obama utilizó la tecnología para atraer simpatías, lealtad y confianza, logró crear una imagen atractiva que pocos podían resistir. El éxito de esta campaña cambió las percepciones previas de una manera inédita no solo sobre él, sino acerca de Estados Unidos e incluso del mundo (...) En la campaña se contrató a bloggers profesionales para generar contenidos de calidad. El objetivo de los blogs en la campaña era manejar la agenda pública, elevar el nivel del debate que en los medios conocidos, en los medios tradicionales. (Espino, 2012: 148-149).

La apertura de campaña de Barack Obama en las elecciones presidenciales de Estados Unidos en el 2008, constituye uno de los momentos de mayor auge de las redes sociales a nivel global. Así como las redes sociales avanzaron con mayor velocidad entre los usuarios y los propios gobernantes dado que permiten ofrecer información relevante de las acciones de los candidatos, de algún partido político o del gobierno en general: "Los políticos y candidatos crean páginas Web para difundir sus propuestas y en ocasiones envían correos electrónicos a los votantes" (Espino, 2012: 57). Es importante señalar que tanto el gobierno como los ciudadanos se han ido acoplado al uso cada vez más constante de tecnologías de la información como las redes sociales, sobre todo en el ámbito federal y estatal en nuestro país.

## **CAPITULO II: Internet y los portales electrónicos municipales la nueva forma de vinculación con la ciudadanía en México**

### **2.1. Internet en México**

El surgimiento de la red informática llamada Internet y la gran cantidad de información almacenada, son manejadas por conexiones que dan utilidad a dispositivos tecnológicos prácticos para las personas, donde surge el interés de interactuar y adquirir información relacionada al entorno ahora “cibernético”, demuestra convenientemente para la información pública siendo un elemento primordial para los asuntos públicos.

La historia de internet en México se inicia en 1989, cuando el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) se conecta con la Universidad de Texas en San Antonio. Más tarde hacen lo propio la Universidad Autónoma de México (UNAM), Universidad de las Américas (UDLA), Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente (ITESO) y Universidad de Guadalajara (UDG), lo que da origen a la red Mexicana MEXnet, y con ello surgen los primeros proveedores de servicios de Internet en México (ISP). También se incorporan el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) y la Secretaría de Educación Pública (SEP) para efectos académicos y de investigación exclusivamente (De la Torre, 2004: 94).

El amplio contenido de información que se publica libremente en internet ha mostrado participación interactiva en la ciudadanía para tomar decisiones, ya que anteriormente fue iniciado como parte de investigaciones científicas y posteriormente se formó en temas de interés político, económico, cultural, social, entre otros, donde directamente los medios de comunicación abrieron espacios importantes y primordiales para la sociedad.

Internet evolucionó, y en torno a esto generó un medio de información de respuestas inmediatas para presentar noticias de cualquier tema, ahora entre los aparatos más empleados para el funcionamiento del internet se encuentra la computadora; además está al alcance de las personas que cibernéticamente son activas, que utilizan diariamente como actividad en lugares como el hogar, el trabajo y en las escuelas.

“La principal crítica que se hace a los medios de comunicación mexicanos es la ausencia de información que refleje lo que está pasando realmente y por lo tanto, la denuncia de medios están en cierta complicidad con el poder, están en defensa de sus propios intereses” (Mancinas, 2008: 178).

Los medios de comunicación en México muestran el interés para comunicar promoviendo la libertad de expresión, la opinión pública poco a poco ha dejado de ser insuficiente en el proceso de información para la ciudadanía. D’ Adamo (2007) considera a los emisores y receptores de información conexión entre los medios de comunicación electrónicos que fluye en la opinión ante las personas que usan activamente el medio de internet.

En primer término Internet ha colaborado en la transformación del público. (...) los usuarios de este medio de comunicación de masas son potenciales emisores y receptores de la información (...) Todos pueden emitir sus opiniones en el mismo momento y responder a las que emiten los demás. Esto es parte de la interactividad de este medio de comunicación. Esta interactividad supone dejar de pensar en dos funciones básicas que han desempeñado hasta el momento los medios de comunicación de masas: transmitir y emitir (D’Adamo, et al. 2007: 149).

Como se menciona en la cita anterior, Internet surge como el medio de comunicación que impulsa el vínculo cercano con las personas y la tecnología, además se considera como una de sus características al servicio externo que difunde simultáneamente para transmitir y emitir información a las comunidades más alejadas, para implementar el desarrollo comunicativo que con base en la tecnología sean fáciles de acceder y utilizar en la población.

### **2.1. 1. Uso de Internet en el sector político**

Actualmente los medios de comunicación digitales se ha convertido en vigor fundamental a través del uso de internet destacando aún más temas relevantes como en cuestiones de política principalmente de información pública proveniente de los ámbitos federales, estatales y municipales.

La aparición de Internet supone un cambio cualitativo notable en las formas de comunicación, (...) por lo que supone ese soporte tecnológico multimedia, (...) sobre el uso del tiempo de ocio de los ciudadanos, sobre la manera de relacionarse con el

mundo, de adquirir información (...). También en la política ha hecho irrupción Internet, aunque tímidamente (Del Rey, 2007: 206).

La comunicación encamina consecutivamente a la formación de relacionarse a distintos espacios, mediante el proceso moderno que promueve la política donde rápidamente surge de manera innovadora las acciones de asuntos sociales y participativos.

El principal motor de la funcionalidad de internet en la política es la opinión pública, que eleva transformaciones públicas e informativas principalmente en México para el fortalecimiento moderno de espacio cibernético, que comienza participando en la sociedad relacionada en temas de índole políticos como en los procesos electorales, campañas políticas, noticias, los debates políticos y páginas de internet.

Internet a través de una página web proporciona información pública en espacios como entidades y partidos políticos de forma libre, donde difunden apartados interesantes para la ciudadanía que representa a través de estructuras en el ejercicio y distribución reforzando el interés de participación social.

Los medios (particularmente los electrónicos) se han vuelto más autónomos de entidades y partidos políticos. Muchos de ellos están todavía en manos de adictos a los gobiernos, partidos u otras instituciones políticas, pero un número crecientes de ellos se han vuelto verdaderamente independientes. Esto sólo puede conducir a un sistema democrático más sano, que este abierto a la crítica y que pueda reaccionar a ella dentro del marco constitucional (Scarone, 1995: 30- 31).

Una de las características que tienen los medios electrónicos en la política donde principalmente el Gobierno genera constantemente promueve información con la ciudadanía sea dinámicamente independiente ante el diseño, la actualización y el tiempo.

Las personas cada vez más utilizan internet como fuente primaria para obtener información rápidamente, de esta manera se convierte en comunicación

continúa que mejora concretamente y es importante en sitios como el trabajo, aumentando su participación en instituciones de Gobierno y partidos políticos.

Para retribuir las necesidades del ciudadano, internet junto con la ayuda de la comunicación política promueven las relaciones entre sí representativas con actores de índole político, instituciones y en programas gubernamentales considerando la siguiente cita:

Poder político e influencia: 1) Participación y militancia política de los usuarios de Internet y los no usuarios. 2) Importancia de Internet en el desarrollo de campañas políticas. 3) Importancia de Internet en el desarrollo de campañas políticas según opiniones de usuarios y no usuarios. 4) Internet y conocimiento de la actividad política. 5) Internet y conocimiento de la actividad política (usuarios y no usuarios). 6) Internet como herramienta para obtener ayuda política. 7) Internet como herramienta para obtener poder. 8) Información en línea y elecciones (Islas y Arribas. 2010: 295)

Islas y Arribas (2010) fomentan ocho variables del poder político e influencia para que los ciudadanos que conozcan las acciones políticas mediante el uso de Internet, donde muestran así el funcionamiento de los medios de comunicación como facetas de acoplamiento y de participación para vincularse con los Gobernantes dando sus opiniones para interactuar públicamente, así la política ve interesante utilizar las nuevas tecnologías donde aumenta el interés, los conocimientos e información a usuarios y no usuarios en internet.

## **2.2. Los portales electrónicos del Gobierno**

Los portales electrónicos son componentes de la era digital, que forman parte fundamental del Gobierno electrónico, que proporciona y destaca la información pública a un ambiente digital relevante en actividades que elevan las acciones de grupos sociales, políticos y económicos.

Gobierno electrónico comprende la aplicación de tecnologías de la información y la comunicación, de cambios organizacionales y nuevas competencias el sector público con vista a mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y a reforzar las bases de la política pública. Algunos de los objetivos que persigue son: garantizar mayor transparencia y facilitar la comunicación en la gestión pública. Entre las

principales herramientas utilizadas se encuentran los portales electrónicos y páginas web, que son ya de uso generalizado en México (Ruiz, Morales y Contreras, 2014: 212).

Las nuevas estrategias digitales para facilitar la comunicación crean la aplicación de información para generar el gobierno electrónico como dispone en la cita anterior, para mejorar los servicios públicos, el proceso democrático y las políticas públicas y a su vez difundir la influencia de los sitios de internet como cambio organizacional de información, proyectada con base en imágenes, videos y sonidos que proporcionan a las personas un determinado contexto, por lo general produce acciones de acontecimientos importantes de algún determinado sector de la población.

En el ámbito político los portales electrónicos proporcionan transparencia, además de fortalecer a la comunicación para contribuir en las actividades de la gestión pública que prevalece como característica principal en la aplicación y el seguimiento de los servicios públicos.

**Figura 1.** Área de influencia de una estrategia de E- Gobierno  
(Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, 2005)



Fuente: Figura elaborada por González y Gil (2009) en *E- democracia y oportunidades de participación ciudadana en los portales web estatales*. Pág. 5

En el gobierno electrónico existe la capacidad para desarrollar ampliamente en los portales electrónicos contenidos proyectan principalmente en cualquier ámbito de gobierno federal, estatal y municipal, seguida del área de influencia de una estrategia de E- Gobierno presentada en la figura 1, que indica como exponer a la información pública con base en la eficiencia, democracia participativa, soporte administrativo, relaciones intergubernamentales, mejores arreglos de gobernanza y la calidad de servicios. “La comunicación debe ser una herramienta fundamental para establecer una sólida alianza entre un político y la sociedad a la que aspira representar (a nivel municipal, estatal, distrital o federal)” (Ferrer, 1998: 96). En cualquier lugar donde obtenga conexión de internet, proporcione junto con los medios de comunicación la tecnología para incrementar así la eficacia en torno a los conocimientos y de la información que impulsen más el desarrollo de la participación en la sociedad.

Así, el extenso contenido de información que pueda ser interactuado continúe progresivamente en la administración para evitar el contacto físico entre la ciudadanía y utilizar en cualquier lugar el uso de una computadora como herramienta indispensable de la difusión en comunicación para las personas.

Desde la óptica de los portales de los gobiernos locales, es indispensable buscar armar una lógica entre el diseño del portal de cada administración local con un trabajo adecuado y pertinente de los procesos que los soportan, a efecto de darle funcionalidad no sólo al portal en donde el ciudadano pueda consultar, resolver sus dudas, realizar trámites, interactuar con la autoridad y participar en las decisiones públicas, sino en el diseño de esquemas de reorganización, reestructuración, simplificación, innovación y en su caso reingeniería de procesos de medios electrónicos (Ruiz, *et al.*, 2014: 165)

Los medios de comunicación son la plataforma de interactuar continuamente con la ciudadanía en donde los portales electrónicos que principalmente en la investigación prevalece el ámbito local, donde la información se vuelve personalizada y puede ser consultado, siempre y cuando el objetivo sea armar de manera lógica las actividades que constantemente usa el portal; es decir, contar con elementos digitales que constantemente, realizan y diseñan,

simplicidad en realizar trámites y participar virtualmente con las autoridades de la administración pública.

### **2.3. Transformaciones y desarrollo electrónico municipal actual**

La modernización de información en el cual trabajan los gobiernos estatales con base en la participación social, incorporando la función de los portales electrónicos en competencia de innovar el diseño de las acciones administrativas Gubernamentales. “Los portales estatales dependen de los cambios en la administración pública estatal (...) responden a modas o intereses del gobernante en turno” (Sandoval, 2009:86).

La estrategia primordial en la administración pública son los procesos de incorporación de programas de acceso a internet que obtiene fácilmente el contacto directo con los funcionarios y sin hacer filas para la documentación de la misma, proporcionando la evolución de información pública en otro tipo de alternativas comunicativas como los portales electrónicos, presentada así en la cita:

La información: mide la comunicación que ocurre de manera horizontal en una sola vía, únicamente se despliega información sobre la administración pública como: anuncios, noticias, tramites, eventos, estadísticas, transmisión de videos en línea del poder ejecutivo, mapa del sitio e información de las dependencias. La comunicación se da en el Gobierno y el ciudadano en esta etapa el emisor a receptor, la cual se da de manera horizontal en una sola vía (Luna, Duarte, Gil-García, Luna-Reyes y Sandoval, 2012:3).

Las dependencias de Gobierno se convirtieron en una manera de conectarse con la gente, a través de los enlaces electrónicos transformándose en el medio de acceso fundamental e importante de la población. El Gobierno se convirtió en la relación de comunicación virtual con la sociedad, además que la organización de los gobiernos a través del surgimiento de los portales electrónicos fomentó, perfeccionó el almacenamiento de información mediante la ayuda del internet, extendiendo así el acceso a los servicios públicos en las instituciones administrativas, Sandoval (2009) considera que:

Por la versatilidad de su arquitectura tecnológica, los portales de gobierno pueden constituirse en ventanillas únicas de acceso a servicios e información de gobierno sin importar la dependencia que los ofrezca. Un concepto de portal de gobierno es “una puerta de acceso integrada al sitio de Internet del gobierno estatal, y provee tanto a entidades externas como a personal de gobierno con un punto único de acceso en línea a recursos e información del estado. (Sandoval, 2009:85)

La información pública de la administración en los municipios, se encuentra actualmente la cobertura digital que promueven respuestas inmediatas a los ciudadanos en principalmente en servicios y trámites públicos, considerados importantes para aumentar la estructura estratégica de los portales electrónicos.

#### **2.4. Información pública del gobierno**

La información pública en el Gobierno ayuda continuamente en enlazar diferentes actividades y factores en los actores políticos que generan el interés de la opinión pública como ventaja en el gobierno, como dice Gauthier (1998) en la siguiente cita: “La naturaleza estratégica de la información implica, en efecto, a actores que tienen diferentes acciones (...) los públicos tratan de obtener la mayor información posible de ventajas del gobierno, sean éstas en forma de información o en la forma de otros recursos” (Gauthier, 1998:263).

La información pública también influye en la población y es disponible para ser consultada además de manejar herramientas tecnológicas que comunican automáticamente la sociedad. “La política y los metros cuadrados que son sede y símbolo de la actividad política—parlamentos, ministerios, palacio de Gobierno- constituyen ámbitos privilegiados como emisores de información de actualidad” (Del Rey Morató, 1996:186). El Gobierno es el intermediario para cumplir la función de ofrecer información pública, además de ser una institución donde se genera el interés político, económico y social que acontece beneficiando el espacio público en la ciudadanía.

## **2.4. 1. Información pública gubernamental municipal**

La participación en la social empieza a desarrollarse de forma eficaz conectándose con el ciudadano designado como usuario en el medio virtual, que comparte el proceso de información pública ofrecida por la administración municipal, también es importante transmitir incrementado la comunicación, el cual comparte el portal electrónico municipal entre las personas.

Los portales de gobierno ofrecen al ciudadano la habilidad de socializar y convertirse de manera plena en el interactuante. En esta etapa la comunicación es más amplia se da entre el gobierno y el ciudadano, entre dependencias, entre ciudadanos y todas las partes se retroalimentan. No solo se trata de participación política sino que busca estrechar la colaboración e intercambio de información entre los ciudadanos mediante debates con funcionarios dentro del portal, foros, chats y blogs sobre asuntos públicos (Luna *et al.*, 2012:6).

La participación pública en la política es el elemento importante para que los portales electrónicos, componen la nueva faceta moderna con el gobierno y es propiamente el contacto de comunicación virtual ejercido por medio de internet que ha establecido la relación con representantes públicos y en lo particular del entorno político.

Otro elemento, es, precisamente, la forma en que se encuentre organizada y jerarquizada la información, ya que de esta manera facilita su acceso para los usuarios, ya sean expertos o novatos. Que los usuarios puedan encontrar los datos que buscan de manera ágil y rápida es una característica primordial en los portales de gobierno electrónico (Sandoval, 2009:98).

Así en el portal electrónico municipal es importante establecer la estructura de organización en información que es representada por medio del ayuntamiento que establece enlaces que instaura información básica entre los cuales se encuentran el directorio, programas que instauran políticas públicas que fortalecen a la sociedad.

Además de contribuir modernamente el vínculo de los usuarios-ciudadanos en internet es necesario proyectar acciones públicas, donde se ejerce aún más el

interés social entre los medios de comunicación y en conocer e investigar datos de segmentos políticos por los medios electrónicos, que van ampliando el acceso sin dificultar el beneficio de información que sugieran los ciudadanos.

Asegurar, en estrecha colaboración con las autoridades de la ciudad, la coordinación de la información que emana de los diferentes servicios de la ciudad y el establecimiento de relaciones entre la ciudad y los diversos estamentos del Gobierno, los organismos públicos, los medios de información y los ciudadanos en general (Gauthier, 1998: 265).

La información pública se transforma en el componente dinámico, lateral y de confianza entre las autoridades donde no pierda el interés de acceso a las nuevas tecnologías de comunicación con base en el seguimiento de las leyes que permiten el servicio de información que ofrece el Gobierno a los ciudadanos.

Diversas iniciativas relativas a utilizar las tecnologías de la información y comunicación (TIC), mismas que permiten el acceso al público por medio de internet y que le da la posibilidad de aprovechar en su beneficio los servicios e información que el gobierno brinda, por lo tanto, es necesario crear las herramientas efectivas para que el ciudadano se informe, realice trámites y utilice otras alternativas para beneficiarse (Ruiz et al., 2014: 166).

Las tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) favorecen la comunicación de los gobiernos con los ciudadanos, a través del uso de los portales electrónicos, permitiendo realizar trámites de forma ágil y sencilla, ahorrando tiempo y dinero beneficiando con ello a la comunidad.

Estos portales deben de adaptarse a las necesidades y expectativas de los ciudadanos que son directamente beneficiados o afectados por el uso de la tecnología y pueden exigir al gobierno que use ciertas herramientas para mejorar su vinculación con la sociedad, facilitar el intercambio de información y disminuir el costo de las transacciones gubernamentales, fomentando así el desarrollo de una sociedad de la información y conocimiento en nuestros países (Sandoval, 2009: 112)

Es importante rescatar que los portales electrónicos en el gobierno son principalmente la base estratégica en la administración pública, que impulsa a

la comunicación tecnológica de manera eficaz y de estabilidad en cualquier parte a través de la conectividad y el uso internet en disposición a cada ciudadano.

## **2.5. Visión tecnológica**

Las nuevas herramientas tecnológicas son el modo de transformación en la comunicación, donde las personas que utilizan el servicio mediático fomentan el interés de nuevas ideas creando así, el trabajo en la ciencia y la tecnología. Para el Gobierno es importante la atención social, el fomento de la participación social en asuntos públicos, además de generar en los elementos tecnológicos enlaces digitales de información, en diversas opciones comunicativas de diferentes instituciones administrativas públicas. González y Gil (2009) consideran que:

La visión es hacer sistemas institucionales, para atención ciudadana, para administración, para contabilidad y se van a implementar en las dependencias a través de los enlaces (...) es necesario que en el futuro se considere la inclusión de expertos que puedan aportar elementos técnicos y que ayuden a seleccionar las mejores opciones tecnológicas (González y Gil, 2009: 26).

Los medios de información pública electrónica están en todos los casos visibles con la ayuda de los usuarios que necesitan y se benefician con la información pública además de ser útiles y fáciles de acceder, que fundamentalmente las redes digitales son la renovación de la tecnología planteados en aspectos del Estado.

Los medios interesados en las numerosas facetas de la administración, en particular las actividades de los organismos que toman decisiones y de los principales servicios. Además por diferentes medios, fomenta el sentimiento de permanencia de los servidores públicos y su plena adhesión a los objetivos de su servicio respectivo (Gauthier, 1998:266).

La accesibilidad de enlaces comunicativos en la actualidad son visibles coberturas que actualmente usan en la administración pública por medio de los

servidores públicos que aumentan continuamente el uso de la tecnología que promueve en la determinación de actividades con sociedades civiles.

Por las características técnicas y sustantivas de su funcionamiento (cobertura, disponibilidad, accesibilidad, identificación con la modernidad, códigos comunicacionales y legitimidad social), los medios han demostrado capacidad suficiente para establecer un vínculo privilegiado con prácticamente todos los miembros de la comunidad (Gutiérrez, 2005: 233).

La construcción participativa, es el progreso tecnológico que avanza para mejorar los medios de comunicación que aumenta socialmente en los ciudadanos, a base de actividades que junto con el gobierno logran disminuir demandas, además de ser dirigidas en todos los sectores que determinan su labor de asuntos públicos que surgen a través del enlace electrónico.

La tecnología de la información y las comunicaciones entraña innovaciones en microelectrónica, computación (equipo y programas informáticos), telecomunicaciones y óptica electrónica (microprocesadores, semiconductores, fibra óptica). Esas innovaciones hacen posible procesar y almacenar enormes cantidades de información así como distribuir con celeridad la información a través de redes de comunicación (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2001:8).

En el concepto internacional a través del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo el cual toma decisiones en temas de tecnología para la población enfoca que las innovaciones en la información y la comunicación como elemento esencial donde se hace énfasis en las actividades del Gobierno administrativo, fomentando que los medios de comunicación actúen directamente en comunicación con los servidores públicos. A pesar de que es un tema nuevo el presupuesto es alto, la sociedad adopta este tipo de desarrollo tecnológico y virtual, creando además leyes que forma, supervise regulen y actualicen a la tecnología que promuevan información pública a los ciudadanos que se menciona en el siguiente párrafo.

## **2.6. Surgimiento de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental**

La comunicación gubernamental eleva información retroalimentaría entre los funcionarios y ciudadanos que hacen posible al fundamento de comunicación pública, creando así que las dependencias de gobierno sean más modernas e interactivas. En el siguiente párrafo, se mencionará sobre el surgimiento de la Ley Federal de acceso a la información pública, los ejes que lo conforman y el resultado final de la ley en México.

En México, el crecimiento fructífero de la información pública fue aumentando en temas de la libertad de expresión y principalmente del derecho a la información, anulando el control del gobierno que aparecieron por medio de los cambios políticos, culturales y sociales del país; siendo que posteriormente formará parte del derecho natural para los ciudadanos sin restricción alguna, además fueran expuestos en otros medios de comunicación más eficientes para toda la población.

En la fracción I del artículo sexto constitucional se lee lo siguiente: “toda la información en posesión de cualquier autoridad, órgano y organismo federal, estatal y municipal, es pública y sólo podrá ser reservada temporalmente por razones de interés público en términos que fijen las leyes (Contreras, 2011: 48).

Sin embargo, mediante el texto del artículo sexto constitucional se integraron leyes que promovieran el derecho a la información pública, con base en las acciones de autoridades públicas favoreciendo así a los ciudadanos. Además con la llegada de la alternancia política en el 2000, impusieron el tema de acceso a la información pública que proporcionaban asuntos de atención ciudadana y demandas de la gente, donde el objetivo es asignar el uso y la capacitación de información favoreciendo al Estado.

La realización del “seminario nacional derecho a la información y reforma democrática convocado por la Universidad Iberoamericana en mayo del 2001” (Escobedo, 2002: 71). Impulso en la realización de la ley de Acceso a la Información denominado por el “Grupo Oaxaca” el cual fue integrado por:

“Actores mediáticos, organizaciones gubernamentales (Asociación de Editores de los Estados y Centro Iberoamérica de Derecho a la Información), periodistas (el Universal, Reforma, el Informante, la Jornada y canal trece) académicos (Universidad Iberoamericana, Universidad Nacional, Autónoma de México, Universidad Anáhuac” (Escobedo, 2002: 73).

Los integrantes del *Grupo Oaxaca*, destacaron por crear e iniciar la ley de federal de acceso a la información pública, destacando temas de opinión que fueran influidos ante los medios de comunicación a los ciudadanos del cual obtengan información actualizada, verídica y transparente, bajo el mandato de los siguientes elementos proclamados por el *Grupo Oaxaca*:

1) Precisar el principio de la constitución de información pública ante los poderes del estado perteneciente al ciudadano. 2) Legislar para que los órganos del Estado y empresas privadas que reciben recursos públicos sean obligados a proporcionar información. 3) Establecer sanciones para los servidores públicos que inculpan su deber de proporcionar información. 4) Establecer con claridad un capítulo de excepciones 5) crear un órgano independiente entre los particulares y autoridad, 6) Reformar y derogar las disposiciones jurídicas y reglamentos que se oponen al derecho de acceso a la información (Escobedo, 2002:74).

Proporcionar información de las autoridades que reciban recursos públicos predominó ampliamente el interés de legislar la ley de acceso a la información, el cual fue firmado y apoyado principalmente por los partidos políticos: “Partido Revolucionario Institucional, Partido Revolucionario Democrático, Partido Verde Ecologista, Partido del Trabajo y Convergencia Democrática” (Escobedo, 2002:71).

El Gobierno conforme a lo que se propone en la jurisdicción del Congreso en México de ley en situaciones políticas para el beneficio de la población menciona bajo el mandato de quien entonces fuera el presidente de República Mexicana Vicente Fox Quesada decretar lo siguiente: “La Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental es de 2002, se puso en práctica hasta junio del 2003” (Solís, 2009:123).

Donde hace énfasis solo a los portales web electrónicos de manera práctica para la administración pública en los artículos 3º, 7º Fracción V, 9º, 42º párrafo 3, 47º y 55º que fundamenta toda aquella información regulada con base en la tecnología digital y electrónica referente al gobierno para los ciudadanos.

Con la publicación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental en el 2002 y lo previsto en el artículo sexto Constitucional, se creó bajo el texto implementado por el *Grupo Oaxaca* de crear un órgano independiente se instauró: el Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos (IFAI, 2002), órgano institucional donde las sugerencias, demandas, normas jurídicas y de información que promueve la transparencia en el Gobierno que difunde los siguientes objetivos:

1. Facilitar y garantizar el acceso de las personas a la información pública y el acceso y protección de los datos personales.
2. Promover la cultura de la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas del gobierno a la sociedad.
3. Contribuir en los procesos de análisis, deliberación, diseño y expedición de las normas jurídicas necesarias en materia de archivos y datos personales (Instituto Federal de Acceso a la Información y Protección de Datos IFAI, 2002).

Los anteriores objetivos del IFAI (2002) son el eje principal para la publicación de información pública con el consentimiento y regulación del Gobierno, el fácil acceso y sobre todo a la protección de los datos personales ante sometimiento de confidencialidad, sin pasar inadvertido en la ciudadanía.

La estructura y la rendición de cuentas en formalidad de las actividades públicas comunicativas de la publicación en el fomento de información del análisis y diseño con enfoque jurídico, el uso de las páginas web hizo que el Gobierno Federal Mexicano implantara una ley que controlara la actividad tras el uso de las redes digitales para que la ciudadanía pudiera ver todo tipo de tema político, social y económico.

## **2.7. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios**

Por otra parte, en los Estados surgieron publicaciones internas, que impartidas en la constitución sean para el beneficio del uso del acceso público reglamentado y dirigido hacia la ciudadanía, orientando a la sociedad y administración pública el tema de transparencia. “Entre el 2002 y 2006 todas las entidades federativas del país elaboraron su ley de transparencia luego que el estado de Jalisco hizo la suya; fue un efecto domino” (Solís, 2009: 123).

El Estado de México bajo el mandato del Gobernador Arturo Montiel Rojas decretó en abril del 2004 junto con la cámara legislativa local, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios. Esta ley es la plataforma que integran las funciones del portal electrónico constituido en la publicación de los siguientes artículos 2º Fracción I, III, XV, 12º Fracción XIV, 42º, 44º, 48º, 49º, 72º y 74º.

Artículo 42.- Cualquier persona, podrá ejercer el derecho de acceso a la información pública sin necesidad de acreditar su personalidad ni interés jurídico; cuando se trate de consultas verbales y mediante la presentación de una solicitud por escrito libre, en los formatos proporcionados por el Instituto a través de la Unidad de Información respectiva o vía electrónica, a través del sistema automatizado de solicitudes respectivo. (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, 2012:11).

Así en el artículo 42º mencionado en la cita anterior presenta el enfoque de interés ante el derecho de acceso a la información pública para los ciudadanos del Estado de México, además de respetar la ley cuando expida una solicitud, procedimiento, consulta vía electrónica prevaleciendo la seguridad ante el uso de internet; generar que la información pública vigente que actualice en materia del uso del presupuesto tecnológico y de las acciones que realizarán en el Gobierno a la ciudadanía.

Desarrollar en los portales electrónicos de cada gobierno municipal, información indispensable y necesaria para efecto de cumplir con la normatividad en materia de

acceso a la información y transparencia, así como disponer de las leyes relativas a edificar la seguridad de datos personales y en general de seguridad nacional con los controles pertinentes para que el gobierno sea estatal, municipal y en su caso federal, dispongan de la información conveniente, actualizada y real para tomar las decisiones más adecuadas para el beneficio de todos y así evitar los delitos digitales que afecten a ciudadanos y habitantes de los municipios (Ruiz, *et al.*, 2014: 165).

La normatividad en el manejo de los portales electrónicos es indispensable, ya que refleja el uso del internet sobre temas de acceso a la información y de transparencia en los municipios, la seguridad de los datos personales proporcionados bajo el control del Estado y la influencia municipal que supervisan las decisiones donde benefician a los ciudadanos con el principio establecido en la ley para no generar ningún delito federal. La importancia interactiva digital en el ámbito municipal que ante la visible era del internet, derivado de los retos importantes para la Globalización que marca existencia a los portales electrónicos municipales y traslada al ciudadano a diferentes lugares interactuando con otras personas, la información Gubernamental en la administración pública actualmente promueve actividades en relación de ser adquiridas de forma virtual para toda una comunidad.

El portal municipal de acuerdo con los nuevos paradigmas de la sociedad de la información, puede y debe dar respuesta a los retos de la globalización. El ciudadano ya no es solamente el local, residente en un territorio, ahora nos enfrentamos al ciberciudadano: el local más el global, residente en cualquier parte del planeta. Las relaciones entre los electos, la Administración y los ciberciudadanos, y a la inversa, son mucho más fluidas, rápidas, flexibles, no es necesaria la acción presencial, se pueden dar y se dan estas relaciones de forma virtual, en un ámbito nuevo la cibercidad (García, 2006: 2).

El uso de los portales electrónicos fomenta reflejar en las instituciones de Gobierno el alcance de la información pública a los ciudadanos publicando noticias más prácticas y accesibles llamado ahora “ciberciudadano” a la población que se comunican cuando consultan al portal de la página de internet.

Dado que este es el primer nivel de gobierno, el más cercano a los ciudadanos, el nivel de gobierno que tiene relación directa con las personas y del que se siente un impacto directo en sus vidas, resulta imprescindible medir el avance en el uso de las tecnologías de información y comunicación en los municipios mexicanos (Sandoval, 2009: p. 3)

El nuevo desarrollo social se expandió con la diversidad digital en todo el territorio del Estado de México, además creció de manera vital, y las páginas web se transformaron eventualmente por medio de la tecnología alcanzando el nivel de estructura fija del portal electrónico que confeccionó el instrumento de comunicación directa ante el gobierno.

### **2.7.1. Reglamento de Acceso a la Información y Transparencia del Estado de México**

Para integrar el uso de la información pública en los medios de comunicación producida en la publicación de noticias en los portales electrónicos uniendo a las instituciones, asociaciones, estancias, organizaciones públicas y de Gobierno Estatal, se elaboró el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México creada en el año 2004, con relación a las páginas web destacando los siguientes artículos inscritos en el reglamento 1.2 fracción VII, XVI, XVII, art. 2.4 y art. 3.1 párrafo tres fracción I, II, III, IV,V, VI y VII. L adjuntado en el siguiente cuadro:

**Cuadro 1.** Representación de los artículos 1.2, 2.4 y 3.1 del Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México con relación a las páginas web

<b>ARTÍCULO 1.2</b>	<p><b>VII.</b> Documento Electrónico. Información que pueda dar constancia de un hecho y que la Administración Pública Estatal y Municipal genere por medios electrónicos, ópticos o cualquier otra tecnología que permita su uso posterior.</p> <p><b>XVI.</b> Página Web. A la página de Internet o documentos electrónicos que contiene información específica de un tema en particular en imágenes, sonidos o videos y que el almacenado en algún sistema de cómputo conectado a la red mundial de información denominada Internet, de tal forma que este documento pueda ser consultado por cualquier persona que se conecte a esa red.</p> <p><b>XVII.</b> Portal. Al término para referirse a un sitio Web que es el conjunto de</p>
---------------------	---

	páginas Web referentes a un tema en particular, que se utiliza como sitio principal de información para quienes se conectan a Internet y sirve generalmente como plataforma de inicio para conocer más información del mismo o de otros temas.
<b>2.4.</b>	<p>Cuando la especialidad o características propias de la información pública o las necesidades de las unidades de información así lo requieran, los Comités de Información solicitarán a las autoridades correspondientes la emisión o, en su caso, adecuación de lineamientos, políticas de actuación o criterios específicos para la organización y conservación de los archivos, que no contravengan las disposiciones legales.</p> <p>La normatividad que resulte, deberá publicarse en los medios oficiales de difusión, así como en las páginas Web o en los Portales respectivos, dentro de los veinte días hábiles siguientes a su emisión o modificación.</p>
<b>3.1 (Párrafo III)</b>	<p>Los sujetos obligados, prepararán la automatización, presentación y contenido de su información, así como su integración en medios electrónicos, de manera progresiva y tomando en consideración los recursos que tenga disponibles.</p> <p><b>I.</b> Se indicará la fecha de actualización de esa página, así como el vínculo al Portal del Instituto.</p> <p><b>II.</b> En caso de que la información pública de oficio se encuentre publicada en otras páginas Web, podrá establecerse un vínculo que permita un fácil acceso.</p> <p><b>III.</b> Si la información se encuentra capturada en sistemas informáticos utilizados por los sujetos obligados, podrá utilizarse para preparar su integración en medios electrónicos, conforme a los recursos que tengan disponibles.</p> <p><b>IV.</b> La información se presentará de manera clara, veraz, confiable, completa y actualizada, con el fin de facilitar su comprensión.</p> <p><b>V.</b> El Portal de Internet contendrá las direcciones electrónicas, los domicilios y horarios para recibir correspondencia y los números telefónicos de la Unidad de Información y del responsable de la Página Web.</p> <p><b>VI.</b> Se informará de todos los servicios que ofrecen los sujetos obligados dentro del ámbito de sus respectivas atribuciones, así como los trámites, requisitos y formatos correspondientes.</p> <p><b>VII.</b> Los sujetos obligados procurarán cuando sea factible técnica y materialmente, que todas las Páginas Web que, en su caso, estuvieren a su cargo se integren en un solo el Portal por cada uno de ellos, a fin de facilitar la localización de la información pública de oficio.</p>

Fuente: Elaboración propia con base en el Reglamento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México (2004).

Los documentos electrónico hacen referencia a las actividades oficiales realizadas en la administración pública, también serán expuestas imágenes, videos, sonidos de un tema en particular como lineamientos, normatividad, política, criterios de organización, números telefónicos de la unidad y de los servicios públicos. Además cuenta con la formación de comités para

almacenar, conservar, actualizar, aumentar y proporcionar información en el portal electrónico municipal extendiendo a los medios de comunicación, creando que el sitio sea de fácil acceso para ser consultado, disponible para los ciudadanos.

La estructura de los portales electrónicos que se muestra en el reglamento está sujeta a las leyes Federales como Estatales, el reglamento actualmente sigue vigente indicando que el acceso a la información pública proporciona acciones para la Administración pública, que reafirma normatividad en actividades y seguimiento de información para el conocimiento de los ciudadanos del Gobierno. En la actualidad el Estado de México tiene un Portal de Gobierno ([edomex.gob.mx/](http://edomex.gob.mx/)) sin embargo, solo 74 municipios de 125 que ejercen la administración pública cuentan con la estructura de un portal electrónico.

El desarrollo del conocimiento en las actividades de las dependencias públicas, como los ayuntamientos, los partidos políticos; la flexibilidad y disponibilidad del compromiso en el sector público es ser capaz de crear, vincular e interactuar a través del portal electrónico gubernamental, la función del portal electrónico como una base que está capturando todo tipo de información para que esté visible ante las personas que lo requieran y necesitan.

### **CAPITULO III. Datos monográficos del Municipio de Toluca**

El objetivo de este capítulo es mostrar el panorama monográfico del municipio de Toluca que contiene costumbres y tradiciones, política, economía, sociedad y tecnología donde a partir de la información presentada se encuentra la metodología de la investigación, así como la estructura y funciones destacadas del portal municipal de la administración 2013-2015.

#### **3.1. Toluca**

Toluca es considerada la capital del Estado de México “el 17 de julio de 1930 después de que el Congreso Constituyente estatal expidió, en la ciudad de Tlalpan, el decreto por medio del cual se dio oficialmente a Toluca la denominación Ciudad y se convirtió en la residencia de los supremos poderes del Estado” (Baranda, 1987:257).

Es una de las capitales del centro del País que tiene una cercanía a la Ciudad de México que además actualmente es donde se concentran el importante abastecimiento económico, político y social de la República. “Toluca o Tolocan que viene del idioma náhuatl o mexicano, se descompone en los términos Tolo, que es el nombre de la deidad epónima que presidía el culto matlatzinca, y Can, desinencia de lugar Dándole el significado de “Lugar del Dios Tolo” (Sánchez *et. Sánchez*, 1999:19). El municipio de Toluca tiene orígenes de raíces indígenas principalmente de los Matlazincas, de ahí el origen de la palabra Toluca; así mismo es considerado el municipio que desempeña y ofrece servicios industriales mediante trabajo para la sociedad de la zona circundante, además es la fuente fundamental de servicios públicos en el Estado de México.

**Imagen 1.** Escudo del Municipio de Toluca la Representación del Dios Tolo



Fuente: Imagen. Elaborada con base en H. Ayuntamiento de Toluca (2015).

**Imagen 2.** Mapa del Municipio de Toluca en el Estado de México



Fuente: Imagen. Elaborada con base en código postal (2015).

### **3.1.1. Política**

Toluca en el sector Político se ha destacado por el desempeño de funciones administrativas públicas y políticas, la cualidad que designa en el Estado de México “También residencia de los poderes estatales” (Sánchez *et. Sánchez*, 1999: 33). En el interior de la plaza municipal se encuentra el Palacio de Gobierno y la Cámara de Diputados. Asimismo el Gobierno Municipal que está compuesto por la “Autoridad municipal que es ejercida por el H. Ayuntamiento Constitucional. Elegido por el voto directo de los ciudadanos por un periodo de tres años, encabezado por el presidente municipal, en quien recae el ejecutivo” (Sánchez *et. Sánchez*, 1999: 71).

**Cuadro 2.** Relación de Presidentes Municipales de la Ciudad de Toluca

<b>Presidente Municipal Toluca</b>	<b>Período de Gobierno</b>	<b>Partido Político</b>
Antero González	1946-1948	PRI
Felipe Chávez Becerril	1949-1951	PRI
Antonio Vilchis Hernández	1952-1954	PRI
Carlos Hank González	1955-1957	PRI
Felipe Chávez Becerril	1958-1960	PRI
Aurelio Zúñiga Nájera	1961-1963	PRI
Jaime Ponds Hernández	1964-1966	PRI
Felipe Chávez Becerril	1967-1969	PRI
Alfonso Gómez de Orozco	1970-1972	PRI
Arturo Martínez Legorreta	1973-1975	PRI
Yolanda Senties de Ballesteros	1976-1978	PRI
José Antonio Muñoz Samayoa	1979-1981	PRI
Emilio Chuayffet Chemor	1982-1984	PRI
Agustín Gasca Pliego	1985-1987	PRI
Laura Pavón Jaramillo	1988-1990	PRI
Enrique González Isunza	1991-1993	PRI
Ramón Arana Pozos	1993	PRI
Alejandro Ozuna Rivero	1994-1996	PRI
Armando Garduño Pérez	1997-2000	PRI
Juan Carlos Núñez Armas	2000-2003	PAN
Armando Enríquez Flores	2003-2006	PAN
Juan Rodolfo Sánchez Gómez	2006-2009	PAN
María Elena Barrera Tapia	2009-2012	PRI-PVEM-PSD-PNA
Martha Hilda González Calderón	2013-2015	PRI-PVEM- PNA

Fuente: Cuadro elaborado por Sánchez y García (2015).

En el cuadro anterior se presenta, el cambio político entre los presidentes municipales de la ciudad de Toluca, sin embargo; los presidentes municipales son los que tienen la autoridad de dirigir los derechos, reglamentos y obligaciones de la sociedad local acercando así a la ciudadanía con la administración pública siendo constituida por síndicos, regidores, cabildo, directores y servidores públicos a favor de la asistencia pública a la comunidad. Además ha sido representada por presidentes municipales del PRI pero también ha tenido alternancia política con representantes de presidentes municipales del PAN en el año 2000 hasta el 2009, regresando a Gobernar municipalmente el PRI desde 2009 hasta la fecha, pero ahora en grupos de coaliciones de partidos políticos entre los que destacan Partido Verde

Ecologista de México (PVEM), Partido Nueva Alianza (PNA) y Partido Social Demócrata (PSD).

### 3.1.2. Economía

En los recursos naturales actualmente la Ciudad de Toluca es una zona urbana (Sánchez, 1999:40). “En las últimas décadas su estructura económica se ha perfilado como la más importante para la región central del Estado de México, y su zona metropolitana” (Plan Municipal del H. Ayuntamiento de Toluca 2003-2006, 2003:241) las actividades económicas que se llevan a cabo en la ciudad de Toluca son la industria manufacturera y las actividades comerciales. En el siguiente cuadro se muestra a través del INEGI (2010) la distribución de la población por condición de actividad económica según sexo del año 2010, en la Ciudad de Toluca.

**Cuadro 3.** Distribución de la población por condición de actividad económica según sexo, 2010

<b>Indicadores de participación económica</b>	<b>Total</b>	<b>Hombres</b>	<b>Mujeres</b>	<b>% Hombres</b>	<b>% Mujeres</b>
Población económicamente activa (PEA) <sup>(1)</sup>	338,926	216,224	122,702	63.80	36.20
Ocupada	322,928	204,088	118,840	63.20	36.80
Desocupada	15,998	12,136	3,862	75.86	24.14
Población no económicamente activa <sup>(2)</sup>	276,182	75,413	200,769	27.31	72.69

Fuente: Cuadro elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2010).

Notas: <sup>(1)</sup> Personas de 12 años y más que trabajaron, tenían trabajo pero no trabajaron o buscaron trabajo en la semana de referencia.

<sup>(2)</sup> Personas de 12 años y más pensionadas o jubiladas, estudiantes, dedicadas a los quehaceres del hogar, que tenían alguna limitación física o mental permanente que le impide trabajar.

En el sector de actividad económica en la ciudad de Toluca como factor opera a través del desarrollo activo en la asignación de empleos en la sociedad, que también ejercen en proyectos de inversión financiera, tecnológica y corporativa. En el cuadro anterior, las personas de la ciudad de Toluca la mayoría son

hombres con un 63.8% y el 36.2% mujeres realizan actividades económicas como obtener un empleo, por otra parte, a las personas económicamente no activas o sin trabajar el porcentaje en hombres con un 75.86% que las mujeres con 24.14%.

La participación económicamente activa en la ciudad se dedica como muestra el cuadro en actividades escolares y laborales que prevalecen para disminuir el desempleo. El tema económico crece parcialmente integrando a la población en favorecer y ampliar la capacidad técnica de situar trabajo en zonas aledañas del municipio.

### 3.1.3. Población

La Ciudad de Toluca tiene una población activa que crece entorno al desarrollo potencial de la sociedad cada día, el número de personas que viven en esta ciudad “integrada de 819, 561 habitantes en todo el municipio incluyendo sus colonias y delegaciones“(INEGI, 2010). Muestra que el municipio promueve la extensión de servicios públicos desarrollando la condición de vida de los ciudadanos. A continuación se muestran en el cuadro las colonias más pobladas de la ciudad de Toluca:

**Cuadro 4.** Principales localidades urbanas en el Municipio de Toluca

Clave	Nombre	Población [2]	Porcentaje De Población Municipal	Cabecera Municipal
151060001	Toluca De Lerdo	489,333	59.71	✓
151060072	San José Guadalupe Oztzacatipan	31,299	3.82	
151060079	San Mateo Oztzacatipan	22,656	2.76	
151060083	San Pablo Autopan	35,141	4.29	
151060084	San Pedro Totoltepec	21,076	2.57	
Total:		599,505	73.15	

Fuente: Cuadro elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2010).

El centro de Toluca de Lerdo es considerado una de las zonas más pobladas por el abastecimiento económico en el municipio con un porcentaje del 59.71%, posteriormente el resto del porcentaje se distribuye entre las demás localidades que no rebasan el 5% de la población municipal.

Actualmente en la ciudad de Toluca cuenta con los servicios básicos esenciales para ampliar las normas para dirigir y ordenar los problemas de la población. El número determinante de viviendas de la ciudad de Toluca que proporciona el censo de población del INEGI 2010 se indica en el cuadro 4.

**Cuadro 5.** Viviendas habitadas por tipo de vivienda en la Ciudad de Toluca, 2010

<b>Tipos de vivienda</b>	<b>Número de viviendas habitadas</b>	<b>%</b>
Total viviendas habitadas (particulares y colectivas)	199,815	100.00
Vivienda particular	199,789	99.99
Casa	182,669	91.42
Departamento en edificio	7,626	3.82
Vivienda o cuarto en vecindad	2,821	1.41
Vivienda o cuarto en azotea	100	0.05
Local no construido para habitación	52	0.03
Vivienda móvil	11	0.01
Refugio	4	0.00
No especificado	6,506	3.26
Vivienda colectiva	26	0.01

Fuente: Cuadro elaborado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2010).

El sector de vivienda es un factor importante, porque conforme a la estructura del trabajo de investigación considerado en el cuadro anterior muestra que la mayoría de las personas cuentan con viviendas particulares con un total de 199,815 y de 182,669 casas, vivienda o cuarto en vecindad 2, 821.

Asimismo se el número de las casas habitadas en la ciudad de Toluca y es considerado a que pertenece a una zona urbana donde los servicios relativos al funcionamiento del desarrollo social se produzca la calidad de la población.

### 3.1. 4. Tecnología

Contar con una herramienta tecnológica mejora el proceso de avance y desarrollo productivo en la comunicación, es así que el uso de una computadora aumento en la población según el INEGI en los años 2000, 2005 y 2010 distinguiendo que es el aparato tecnológico que usan frecuentemente en las viviendas, considerando que la televisión, la radio y el teléfono tienen la ventaja de estar entre los más ordinarios.

Para análisis de la investigación también es una cuestión importante que se distingue en la siguiente definición: “Disponibilidad de computadora: distinción de las viviendas particulares según cuenten con máquina electrónica que recibe, procesa y almacena datos, dotada de memoria y programas informáticos”(Instituto Nacional de Estadística y Geografía. INEGI, 2010). En la definición anterior contextualiza en el uso de la tecnología en la vivienda que obtenga una computadora o algún aparato electrónico aumentando la cobertura de espacios de la comunicación.

**Cuadro 6.** Aparatos tecnológicos como medios de comunicación con mayor presencia en las viviendas en la Ciudad de Toluca

<b>Servicios por vivienda</b>	<b>Número de Viviendas en la ciudad de Toluca</b>
Televisión	188, 423
Radio	170, 591
Línea telefónica fija	94, 702
Teléfono celular	136, 187
Computadora	73,856
Internet	53, 813

Fuente: Cuadro elaboración propia. Con base en la información de Diagnóstico Sociodemográfico del Municipio de Toluca COESPO. (INEGI 2010).

En primer lugar compuesto por más de ciento ochenta y ocho mil viviendas que cuentan con una televisión, considerado como el aparato electrónico importante para las personas, en segundo lugar se encuentra la radio con ciento setenta mil viviendas, el teléfono celular está en el cuarto sitio con ciento treinta y seis

mil viviendas, el internet ocupa el noveno lugar con la cantidad de cincuenta y tres mil en cada vivienda cuenta con dicho servicio electrónico.

Los bienes en la vivienda contribuyen al bienestar y servicio del acceso a la información y elementos ante los deberes del hogar en cada uno de los ciudadanos. Es decir el porcentaje de artículos que contiene son por lo general aparatos electrónicos, por otra parte aumenta el nivel socioeconómico de la ciudad debido a que incrementan el uso de la comunicación que promueva el interés de la información pública a los ciudadanos de Toluca.

## **3.2. Portal electrónico del municipio de Toluca**

### **3.2.1 Antecedentes**

Los portales electrónicos procesan información pública en Internet que conectan servicios de comunicación más cercana hacia los ciudadanos, de esta manera la información se publica en los portales electrónicos municipales.

El objetivo de los portales electrónicos municipales es brindar servicio y acceso útil en beneficio de los ciudadanos, el acercamiento con las autoridades municipales competentes y la consulta de información fácil, generando de esta manera un canal de comunicación entre el gobierno y los ciudadanos. El surgimiento del portal electrónico del municipio de Toluca se desarrolla conforme a la Ley Federal de Transparencia y acceso a la información pública, que entró en vigor en el año 2002. Con los contenidos interactivos ante las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC's) para los ciudadanos.

En el 2004 mediante la administración de Armando Enríquez Flores en la ciudad de Toluca implemento el Acceso a la Información y Transparencia del Estado de México durante el gobierno estatal (1999-2005); que más adelante en las líneas de Acción del presidente Municipal a cargo de Lic. Juan Rodolfo Sánchez Gómez (2006-2009) se desarrolló lo siguiente para la página web del ayuntamiento:

Desarrollar una página Web con solicitudes de empleo y plazas vacantes, que será periódicamente alimentada por la agencia administrativa encargada del Servicio Municipal de Empleo. Dar mayor funcionalidad a la página Web del Organismo, con ayuda de los departamentos que requieran publicar algún artículo o información (Gaceta Municipal Especial, 2006:123).

En el siguiente cuadro se muestra un análisis de los logros en la administración electrónica del Municipio de Toluca, a través de la información activa del portal electrónico, desde la perspectiva gobiernos electrónicos locales, del año 2010.

**Cuadro 7.** Análisis de los logros en administración electrónica del municipio de Toluca

<b>Niveles de Desarrollo</b>	<b>Modernización administrativa mediante el análisis de la página electrónica</b>
Portal electrónico del municipio (sitio web)	El municipio cuenta con su página electrónica que ha sido modificada con la llegada del nuevo gobierno. Dispone de varios iconos: ayuntamiento, comunicación, transparencia, municipio, trámites y servicios, organismos y contacto. En forma destacada tiene links con pago de predial, geolocalizador, quejas, derechos humanos y boletín empresarial.
Información del gobierno a la ciudadanía	Básicamente los iconos y links están diseñados para proporcionar información a la ciudadanía y algunos muestran que la sociedad se comunica con el gobierno, aunque el número es todavía reducido.
Trámites y servicios	Existe una cantidad importante de trámites señalados en la página electrónica, bastaría ver las áreas y unidades administrativas, espacio donde se muestran los trámites de cada una de ellas y que son enunciativos, lo que quiere decir que tienen un esquema eminentemente Tradicional. Los trámites que pueden realizarse por la vía electrónica son el pago del predial y el pago de agua, para otros trámites el ciudadano tendrá que acudir en forma tradicional a realizarlo.
Interacción gobierno / ciudadano	Existen dos mecanismos para que el ciudadano pueda acceder a información gubernamental y el gobierno proporcione la respuesta respectiva. No obstante, la información no es la suficiente, además existe otra que se considera legalmente confidencial. Esos mecanismos son: IFOEM vía la obligación de transparentar los gobiernos, y la del SICOSIEM, que es la solicitud para institucionalmente consultar y pedir la información que se requiere del gobierno municipal. Se puede estar de acuerdo que en términos de modernización existe un avance, en donde el ciudadano sepa lo que su gobierno realiza.

Fuente: Cuadro elaborado por Ruiz, Morales y Orozco (2010). Con base en la información de La administración electrónica en los municipios de Toluca y Metepec, Estado de México.

En el cuadro anterior, se especifica un análisis de los logros en Administración Electrónica del Municipio de Toluca, que cuenta con los niveles de desarrollo de la página de internet del municipio y al mismo tiempo es el almacenamiento del procedimiento que debe llevar para su evaluación conforme a la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la información. Así como las modificaciones que se realizan con el cambio de administración, solo existe información de gobierno al ciudadano.

El fomentar la página electrónica municipal que forma parte importante y necesaria en el seguimiento de información del gobierno ante la ciudadanía. Posteriormente el ayuntamiento municipal de Toluca el estableció el funcionamiento del portal electrónico generando en un principio los servicios públicos en línea y transparencia de la información, proyectándose de acuerdo con demandas de los costos de infraestructura, sueldos, etcétera emitido por el ayuntamiento.

Fomentar el conocimiento de las disposiciones del Bando Municipal, el Código Reglamentario Municipal de Toluca y este Plan Municipal de Desarrollo Urbano entre la ciudadanía, brindando orientación y apoyo sobre los distintos trámites de autorizaciones, permisos y licencias en materia de desarrollo urbano. En este sentido, se buscará mantener actualizado el portal de internet del H. Ayuntamiento de Toluca (Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca, 2013; 527).

No obstante, la información pública que se muestra es de manera funcional e interactiva ante la vinculación cibernética con los ciudadanos y la constante actualización de contenidos que se publican.

Además en la información y el apartado de trámites y servicios el procedimiento es momentáneo en los trámites por vía electrónica como el predial y el agua, en la interacción gobierno con ciudadano en las cuestiones de privacidad en los datos es de forma confidencial para quien accede a información relevante por el portal electrónico municipal de Toluca.

### 3.2.2. Descripción del portal electrónico del municipio de Toluca 2013-2015

Al incorporarse a internet se ingresa desde el nexa virtual a [www.toluca.gob.mx](http://www.toluca.gob.mx) que aparecerá en primer plano el inicio del portal electrónico de Toluca. Los principales enlaces que contiene la página son las siguientes:

1. Inicio:
2. Toluca
3. Turismo
4. Transparencia:
5. Sitios De Referencia
6. Gestión Municipal
7. Buscar

**Imagen 3.** Página de Inicio del Portal electrónico



Fuente: Impresión de pantalla con base en el portal electrónico de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 6 de enero del 2015.

En la parte de *Inicio* aparece la imagen de diferentes lugares reconocidos de la ciudad de Toluca como los portales, la catedral, el zócalo, colonias y delegacionales; también se destacan categorías en la página de *Inicio* lo siguiente: en los *Comunicados* se puede ver que el H. Ayuntamiento es miembro de la Asociación Internacional de Ciudades Educadoras, la parte de

Destacados se encuentra la agenda municipal, convocatorias, en la categoría Toluca Tv se puede apreciar la información sobre los proyectos más destacados y realizados principalmente por los funcionarios públicos, así como los servidores públicos que trabajan y realizan actividades principales en general con el ayuntamiento, donde posteriormente con la ayuda de la red social *YouTube* proporcionan videos a la gente para que puedan ver labores administrativas de gobierno municipal. A continuación, en la parte inferior del portal se encuentra Bienvenido al H. ayuntamiento de Toluca.

**Imagen 4.** Página de Bienvenida al H. Ayuntamiento de Toluca



Fuente: Impresión de pantalla con base en el portal electrónico de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 5 de enero del 2015.

Se destacan las últimas noticias correspondientes a la actual administración, la Galería de imágenes son fotos de los integrantes del H. Ayuntamiento de Toluca demostrando las labores internas y externas del Municipio para los ciudadanos. El Municipio educador contiene información de los cuatro puntos esenciales que actualmente está puesta en marcha en todo el Municipio en la administración y son los siguientes:

- “Asumimos la educación como pilar de todas las políticas y acciones de nuestro Gobierno”.

- “Impulsaremos programas que en su base tengan la educación y el fomento del civismo y los valores como eje”.
- “Educaremos para respetar a los adultos mayores, cuidar el medio ambiente y apoyar a los discapacitados, entre otros”.
- “Educaremos con nuestras acciones y comportamientos como servidores públicos”.

Fuente: Información de los cuatro puntos esenciales con base en el portal electrónico municipal de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 5 de enero del 2015.

Para esta administración se encuentra como primordial objetivo la educación de cualquier índole en la parte social, laboral, el medio ambiente, etcétera, y a su vez para los servidores públicos del ayuntamiento, iniciando así a partir de los valores, ética, acciones y comportamiento de la vida cotidiana.

**Imagen 5.** Parte inferior de la página de inicio



Fuente: Impresión de pantalla con base en el portal electrónico de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 5 de enero del 2015.

En la categoría de Consulta Galería Fotográfica donde los ciudadanos pueden acceder a internet para ver las actividades de la administración en todo el municipio, de igual manera sucede con la opción Mi foto con la alcaldesa; sin embargo, la frase que se destaca en el portal municipal es “Toluca es... Municipio Educador” y es considerado el objetivo principal de la administración 2013-2015.

## Imagen 6. Página de trámites y servicios de Toluca



Fuente: Impresión de pantalla con base en el portal electrónico de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 6 de enero del 2015.

Los Trámites y servicios están a cargo el municipio y se proyectan en la página web para hacer dicha actividad más sencilla ante los ciudadanos, la Información de Trámites es la búsqueda de información en una palabra clave o en orden alfabético que se encuentre en el portal.

Los Servicios en Línea el uso son para el pago de predial, agua, posteriormente se encuentran las opciones de cabildo en línea, aviso de privacidad, quejas y sugerencias, consulta tu infracción mejora regulatoria, presupuesto ciudadano, plan de acción climática para el control de servicios de los ciudadanos.

En la opción Nuestras oficinas aparece un croquis de ubicación del ayuntamiento para asuntos e información en forma personal.

Un Municipio Cerca de Ti es la parte donde se encuentra, el enlace [www.toluca.gob.mx](http://www.toluca.gob.mx) hacia el enfoque directo de las redes sociales que de igual manera aportan información pública del ayuntamiento en el momento actual.

**Imagen 7.** Página de un municipio cerca de ti



Fuente: Impresión de pantalla con base en el portal electrónico de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 6 de enero del 2015.

La comunicación con el contacto virtual se expone en la ciudadanía desde internet se imparten de manera interactiva son las siguientes redes sociales:

Facebook sugiere la opción *Me Gusta* a la página donde aparece con el nombre de Municipio de Toluca, en Twitter con 140 caracteres o palabras para dar información precisa del Municipio de Toluca, se encuentra como @TolucaGov y por otra parte Alertas Viales se encuentra en Twitter a través del usuario @VialidadToluca informando sobre el transporte público como el tráfico, en las principales calles del municipio, y por último YouTube una de las redes sociales en las que se adjuntan videos de las sesiones de Cabildo o información relevante de la presidenta Municipal y los Integrantes del ayuntamiento de Toluca.

Por otra parte en la cuestión del enlace de Turismo se muestra una lista de opciones para visitar dentro del Toluca como museos, hoteles, Zonas Arqueológicas, turibús “la Huaracha”, cultura, arte, etcétera, que se pueden consultar.

## Imagen 8. Página de Teléfonos útiles y de emergencia de Toluca



Fuente: Impresión de pantalla con base en el portal electrónico de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 6 de enero del 2015.

En la imagen anterior aparece un directorio de los principales teléfonos útiles y de emergencia, para cualquier suceso que brinde facilidad de comunicación urgente en las localidades del municipio, con las siguientes opciones como locatel, servicio telefónico y fugas de agua que puedan necesitar en cualquier momento los ciudadanos.

A continuación, se muestra el enlace de transparencia, se muestra la imagen de la institución IPOMEX (Información Política de Oficio Mexiquense) que se encarga de regular la información que se ha publicado en el portal electrónico del municipio de Toluca.

## Imagen 9. Página del apartado de Transparencia



Fuente: Impresión de pantalla con base en el portal electrónico de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 6 de enero del 2015.

Posteriormente se presentan la descripción de dos principales artículos del IPOMEX (Información Política de Oficio Mexiquense) que es necesario plantearlos en el portal electrónico municipal, debido a que formulan, establecen y administran salvaguardando el cumplimiento de la ley que concede el ordenamiento del gobierno municipal. Refiriendo a los artículos 12<sup>o</sup> y 15<sup>o</sup> que regulan las pautas de transparencia de las administraciones públicas, de esta forma deben de ser publicados para las cuestiones de actividades y los presupuestos, además de los informes de gobierno, etcétera. Se perfila así la comunicación entre el gobierno y ciudadano en la información que se requiera en cualquier momento en la administración de Toluca.

Artículo 12: Marco normativo, Organigrama, directorio de servidores públicos, programa anual de obras procesos de licitación de obra pública, sistemas y procesos, solicitudes de información recibidas y atendidas, acuerdos y actas, presupuesto asignado, informes de ejecución, programas de subsidio, situación financiera, deuda pública municipal, procesos de licitación y contratación, convenios, mecanismos de participación ciudadana, publicaciones, boletines, agenda de reuniones, índices de información reservada, bases de datos personales, expedientes concluidos de autorizaciones, permisos, certificaciones y licencias, informes de auditorías, programas de trabajo, informes anuales de actividades, trámites y servicios, estadísticas, cuenta pública, costos.

Artículo 15: desarrollo de obras públicas, planes de desarrollo municipal, reservas territoriales, hacienda pública municipal, valores unitarios de suelo y construcciones, protección civil, planes de desarrollo urbano, ordenamientos ecológicos, ordenamiento de uso vía pública, indicadores y participaciones y aportaciones.

Fuente: Información con base en el portal electrónico de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 6 de enero del 2015.

En el listado de forma horizontal de las fracciones de la ley en Información Pública de Oficio se encuentra en la parte inferior de la página de transparencia que contiene la dirección de IPOMEX.

Gestión Municipal muestra en forma digital un oficio donde se realiza el registro de los datos del ciudadano, creando así una petición de Gestión en su colonia o delegación para solicitarla al ayuntamiento en línea. Las solicitudes expedidas son determinadas ante las facultades correspondientes con el orden de las leyes cumpliendo con las actividades sumiso por el Ayuntamiento.

**Imagen 10.** Registro para solicitar una gestión al ayuntamiento de Toluca

The image shows two screenshots of a web application. The left screenshot displays a registration form titled 'Sistema de Gestión Municipal'. It has a navigation bar with 'Toluca', 'Turismo', 'Transparencia', 'Sitios de referencia', 'Gestión Municipal', and 'Buscar'. The form is organized into three main sections: 'Datos del ciudadano' with fields for 'Nombre \*', 'Apellido Paterno \*', 'Apellido Materno \*', 'Fecha nacimiento ddmmyaaa', 'Clave de Elector', 'Género' (radio buttons for 'Masculino' and 'Femenino'), 'Representación \*', 'Institución', and 'Cargo'; 'Datos de contacto' with fields for 'Calle \*', 'Número \*', 'Código Postal', 'Colonia o Delegación', 'Referencia de Calle', 'Teléfono', 'Código', 'Correo Electrónico \*', and 'Dirección Electrónica'; and 'Alta Petición'. A large black arrow points from the 'Alta Petición' section of the left form to the right screenshot. The right screenshot shows a detailed view of the 'Alta Petición' form, including a 'Detalle del Incidente \*' field, a privacy notice in Spanish, and a 'GUARDAR' button at the bottom.

Fuente: Impresión de pantalla con base en el portal electrónico de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 6 de enero del 2015.

En la imagen 10 muestra un cuadro para ingresar los datos del ciudadano, como el nombre, apellido, sexo y de representación (si es parte de una

organización o grupo en el municipio). Para dirigirse directamente a quien solicite la gestión los datos de contacto domiciliario de la calle, código postal, colonia o delegación, por último la parte de alta petición de la gestión emitida con las características con punto en detalle del asunto se envía de forma electrónica al ayuntamiento bajo el régimen de protección de datos del ciudadano conforme dicta la ley.

En otro de los puntos esenciales se encuentran los enlaces son los Sitios de Referencia y Buscar, mostrando los vínculos de las redes sociales conformada por *Facebook*, *Twitter* y *Google +* y posteriormente en el segundo apartado aparece información que se encuentre en el portal electrónico de Toluca, la búsqueda debe ser con las palabras correctas o en modo clave de tal manera que aparezca la publicación. La siguiente información es referente al portal electrónico del municipio de Toluca que indica a continuación el diagrama:

**Diagrama 1.** Enlace inferior del portal electrónico del Municipio de Toluca



Fuente: Elaboración propia. Con base en información del portal electrónico del Municipio de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 6 de enero del 2015.

En el diagrama anterior se representan los enlaces (en dirección cíclica de izquierda a derecha) de la estructura del portal electrónico municipal, además de contar con el año de la administración del H. Ayuntamiento de Toluca 2013-2015, que junto con la dirección de contacto y la sala de prensa puede mostrar eventos o actividades; de esta manera sin dejar de mencionar el aviso de privacidad y los trámites de servicios en línea.

**Imagen 11.** Contacto y acceso del portal electrónico de Toluca

The image shows two web forms side-by-side. The left form is titled 'CONTACTO' and contains four input fields: 'Su nombre \*', 'Su dirección de correo electrónico \*', 'Asunto \*', and 'Mensaje \*'. An arrow points from the 'Mensaje \*' field to the right form. The right form is titled 'Acceso' and features social media sharing icons (Twitter, Facebook, LinkedIn, Google+, and Facebook Like) at the top. Below these is a section for 'Inicio de sesión' with fields for 'NOMBRE DE USUARIO \*' and 'CONTRASEÑA \*', a link for 'Solicitar una nueva contraseña', and an 'Iniciar sesión' button.

Fuente: Impresión de pantalla con base en el portal electrónico de Toluca. En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 6 de enero del 2015.

*Aviso De Privacidad* es una carta emitida para los ciudadanos que explica que los datos que se generen en el portal son responsabilidad del municipio y no se

darán a conocer en otra parte. El enlace de Transparencia lleva directamente hacia la página del gobierno del Estado de México para consultar la ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios.

El vínculo de los Trámites que comunican para la población y son enlaces de información estatal. En la Sala de Prensa se encuentra el contacto con los medios de comunicación y presencia en las actividades conjuntas que se realiza la presidenta municipal entorno del bienestar, servicios públicos, proyectos y política entorno a la comunidad.

El enlace de Municipio Educador es para informar el concepto de educación ejercido y dirigido por la administración pública municipal para guiar en la función de los servicios de educación elevando la escolaridad de los estudiantes en la localidad de Toluca. Contacto es para las aclaraciones, dudas, preguntas, etcétera. Finalmente, el apartado de Acceso es se refiere a una cuenta para registrarse y obtener un usuario y la contraseña para poder ingresar preguntas, dudas, trámites y servicios públicos en línea y es único para cada ciudadano.

## **CAPÍTULO IV. Metodología de la investigación**

Este capítulo forma parte primordial para la investigación empezando por la estructura metodológica donde mencionan las preguntas, justificación e hipótesis del tema, el procedimiento de la muestra, el estudio de la población, el diseño de las encuestas que cuenta con la categoría del análisis del portal electrónico del municipio de Toluca (2013-2015) con base en los indicadores de la Ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de México y Municipios, así como los conceptos de autores que se enfocan en el desarrollo metodológico del trabajo de investigación.

### **4.1. Metodología**

La metodología de esta investigación es cuantitativa debido a que la clasificación es mediante un periodo de secuencia numérica que “estudia las variables simultáneamente en un momento determinado y único, haciendo un corte en el tiempo” (Curcio, 2002: 109) y cualitativa centrado en la realización de encuestas con la participación de un grupo de ciudadanos para la investigación. Además, se realizan por el análisis del procedimiento de información, que se proyecta en el Portal electrónico de la administración del Ayuntamiento de Toluca que comprende el periodo de 2013-2015.

Mientras que el diseño de las encuestas construido por “preguntas cerradas y pueden variar si son de manera dicotómica o con varias alternativas de respuesta” (Curcio, 2002: 115). Se procedió en analizar las siguientes preguntas: ¿Qué porcentaje de la población mayor de 18 años de la Ciudad de Toluca accede al portal electrónico del municipio? y ¿cuál es la relación de comunicación entre de la población mayor de dieciocho años que ofrece el portal electrónico del municipio en la administración 2013-2015? y de la hipótesis que se menciona a continuación: El portal electrónico del municipio de Toluca proporciona elementos suficientes de información pública para estar en contacto con la ciudadanía.

La siguiente justificación refiere en el desarrollo donde influyen los modernos medios de comunicación mediante el uso ordinario de internet, que proporciona más opciones comunicativas el cual brinda información pública mediante la

opción de enlace al acceso de los portales electrónicos, facilitando a la comunicación interactiva entre gobierno y ciudadanos; además de proporcionar que el análisis de los resultados en las encuestas entorno al trabajo de investigación sea el proceso competente que ofrece información pública contenida en el portal electrónico del municipio de Toluca. El municipio de Toluca es de los más poblados del Estado de México ocupando el 4º lugar en la lista INEGI (2010) considerado así por el último censo de población y vivienda. Sin embargo, para el trabajo de investigación se estima el número de habitantes donde se retoma una muestra esencial en la población que cuenta con las siguientes características:

En la estructura de investigación se observa a continuación: la edad para contestar las encuestas, contar con el rango mayor de 18 años, además el muestreo de tipo probabilístico de la investigación son para personas que viven en el centro de Toluca, es decir, “al azar y que cada uno de los elementos de la población tengan la misma probabilidad de ser seleccionados”, (Curcio, 2002: 113) de tal manera que sea aleatorio, sugiriendo que sea hombre y mujer, con diferente ocupación; el procedimiento de la selección va a ser diversa bajo el uso de internet en las personas. El número de encuestas a aplicar fue definido a partir del padrón de ciudadanos que cuenta con la mayoría de edad, ubicados en torno al Centro de la Ciudad seleccionando solo el Distrito 1 de Toluca que cuentan con el efecto empírico que se está investigando, con un total de la población de 243 mil 273 habitantes (IEEM: 2012), en Colonias como: Las Américas, Universidad, 5 de mayo, Bernardino, Francisco Munguía y Cuauhtémoc. Que constituye una diversidad de Parques, escuelas, lugares de trabajo y primordialmente en viviendas que cuentan con servicio de internet. y con base en ello se desarrolló respectivamente la siguiente formula:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

En Donde

N= Total de la Población: son 243 273 mayores de 18 años en el Distrito 1 de Toluca

n= Tamaño de la muestra: resultado

e= error muestral de la fórmula es de (0.09)

Procedimiento:

$$n = \frac{243273}{1 + 243273 (0.9)^2}$$

$$n = \frac{243273}{1 + 243273 (0.0081)}$$

$$n = \frac{243273}{1 + 1970.5113}$$

$$n = \frac{243273}{1971.5113}$$

$$n = 123.39$$

#### **4.2. Trabajo de campo**

Con base en la formula anterior se aplicaron 123 encuestas a ciudadanos del municipio de Toluca del distrito 1, cubriendo un lapso de tiempo del 7 al 28 de octubre del 2015; la población elegida fue considerada así, debido al fomento social, económico y educativo, lo que proporciona a considerar el nivel de conocimiento adquirido sobre las herramientas tecnológicas relativo al internet y consecutivamente al acceso del portal electrónico y su vinculación con los medios de comunicación en las actividades políticas. Las categorías que muestran en el siguiente cuadro corresponden al análisis del portal electrónico mediante la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública del Estado de México y Municipios que forman al desarrollo de las preguntas, el logro de objetivos y la técnica del procedimiento en la recolección de datos para el respectivo diseño y procedimiento de las encuestas del portal electrónico del municipio de Toluca.

**Cuadro 8.** Categorías e indicadores para el análisis del trabajo de investigación del portal electrónico del Municipio de Toluca a través de la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública del Estado de México y Municipios

<b>Categorías</b>	<b>Indicadores conforme a la ley</b>	<b>Concepto</b>
Democracia	Información pública directa	Información contenida en los documentos que los sujetos obligados generen en ejercicio de sus atribuciones.
	Transparencia	Promovida en la gestión pública y la rendición de cuentas de los sujetos obligados hacia la sociedad, bajo el principio de máxima publicidad.
	Unidades de información	Gestión de información contenida en los documentos (Archivos y centros de documentación), asistencia respecto a los trámites y servicios.
	Actualización	Disponible de manera permanente, de forma sencilla, precisa y entendible para los particulares
	Enlaces con otras instituciones de Gobierno	Desplegar opciones para atender la información de los solicitantes.
	Leyes, reglamentos, acuerdos, decretos, convenios, manuales de organización y procedimientos	Disposiciones en los que se establezca su marco jurídico de actuación.
	Servicios Públicos	Datos referentes en agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, limpia, recolección, mercados, panteones, rastros, parques y su equipamiento.
	Planes de desarrollo Municipal	Participaciones federales y los recursos que lo integran, derechos, contribuciones de mejoras.
	Directorio de Servidores públicos	Nombramiento, puesto funcional de mandos medios y superiores con referencia particular.
	Cuentas públicas	Informes que por disposición legal deben de entregar las entidades estatales y municipales al Poder Legislativo.
	Obras públicas	Programas anuales de información relativa a los procesos de licitación y contratación del área de su responsabilidad.
	Información en materia de Protección civil	Planes de desarrollo urbano, ordenamientos ecológicos y uso de vía pública.
	Situación financiera	Disponible de manera permanente, de forma sencilla precisa y entendible para los particulares.
Documentos administrativos y Documentos Históricos	En la administración y Custodia de los archivos de información pública y se ajustaran a lo establecido en la ley.	
Comunicación	Permanente información de la Administración pública.	En ejercicio de sus atribuciones privilegiando el principio de máxima publicidad de la información.

	Gratuito	La expedición de documentos, grabaciones y reproducciones se sujetará establecido en la legislación correspondiente.
	Políticas, Programas, Veracidad, Publicidad y Precisión.	Que se apeguen a criterios de suficiencia en beneficio de los solicitantes privilegiando el principio de máxima publicidad de la información.
	Confidencialidad	Los responsables y quienes intervengan en el procesamiento de datos en información obligados a permanecer reservada y confidencial.
	Asistencia en trámites y servicios	Disposición de las personas interesadas en los medios necesarios y a su alcance para obtener información de manera directa y sencilla.
	Pagos en línea	Los sujetos obligados deberán tener disponible en medio impreso o electrónico de manera permanente y actualizada.
	Auxilio (ayuda) Orientación a particulares	En el procedimiento de acceso a la información pública que se requiera.
Opinión pública	Particulares /Usuario	Cuenten con medios para revisar las acciones de sus autoridades y órganos públicos.
	Comentarios/opinión	Un razonamiento lógico de la información pública que no perjudique la integridad que pueda producirse en la publicación.
	Publicaciones	Información disponible sobre diseño, montos, acceso y ejecución de los programas siempre y cuando estos datos no produzcan discriminación.
	Documentos en línea	Oficios, acuerdos, convenios, instructivos, estadísticas u otro registro que documente el ejercicio de las facultades o la actividad de los sujetos obligados sin importar su fuente o fecha de elaboración en cualquier formato de información existente.
	Foros de discusión	Relación ciudadanos y autoridad de participación ciudadana y activa en los asuntos públicos.
	Búsqueda de información	Solo proporcionaran con detalle para facilitar la información pública que requiera el particular.
	Toma de decisiones, Evaluación de políticas públicas y Participación ciudadana	En las políticas gubernamentales, mediante mecanismos que alienten la participación ciudadana en al acceso a la información.
Medios de comunicación	Simplicidad Rapidez	Solo proporcionaran información pública que se requiera en el proceso de acceso a la información en cualquiera de sus medios necesarios a su alcance a través de la unidad de información respectiva hacia los particulares.

	Otros Medios que difundan Información pública	Medio electrónico (internet y redes sociales), revistas, radio, televisión y periódico.

Fuente: Elaboración propia con información recuperada en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información del Estado de México y Municipios (2008).

Los indicadores que muestran en el cuadro, son parte del análisis de investigación que en algunos promueve el acceso a la información pública; mostrando las características referentes a la interacción del diseño en la página de internet. Estos indicadores son parte de la asistencia de información pública de cada administración municipal dirigida a los ciudadanos. Las encuestas están integradas primeramente por los datos de las categorías (ver cuadro 8) que brindan información de los siguientes temas:

- Democracia: la importancia de la autoridad ciudadana dentro del portal electrónico municipal de Toluca
- Comunicación política: la vinculación entre Gobierno y Ciudadano como canal dual y cercana interacción comunicativa.
- Opinión pública: la sociedad de Toluca sabe públicamente del portal electrónico para informarse de las acciones políticas de su municipio.

Posteriormente se busca información sobre la actualidad tecnológica virtual que dirige el trabajo de investigación.

- Medios de comunicación: internet como la evolución de la información pública dentro del municipio de Toluca.
- Portal electrónico municipal: es la información pública que hace en apartados específicos las funciones y actividades transparentes de un municipio.

En el siguiente apartado se presentan detalladamente los resultados obtenidos del trabajo de campo realizado.

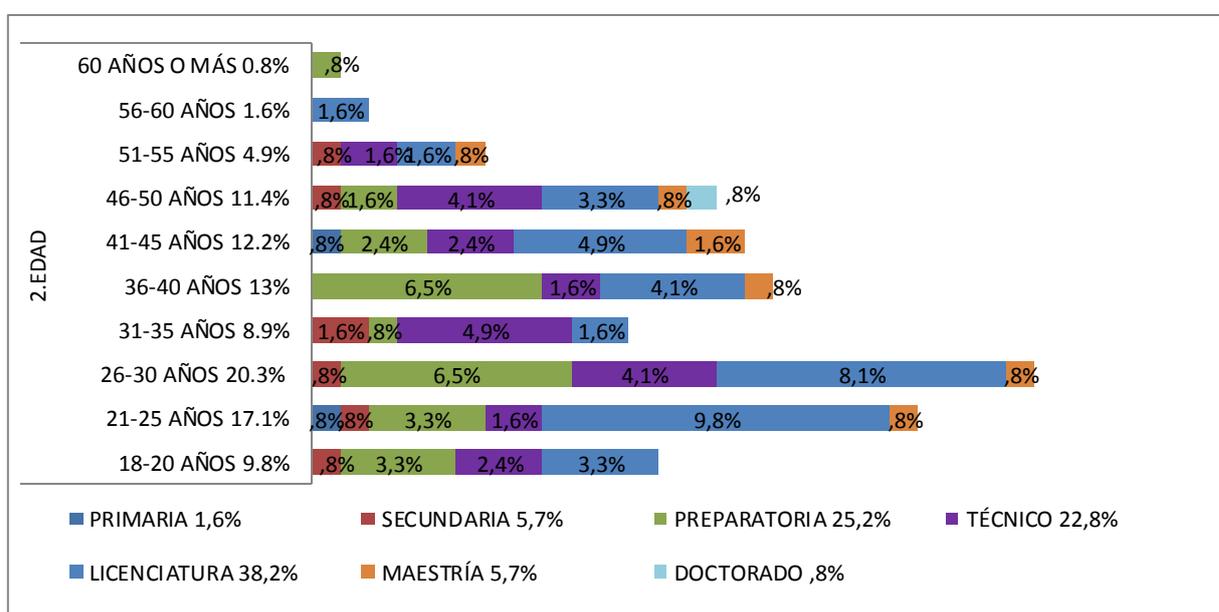
### 4.3. Análisis de resultados

En este apartado de análisis de resultados se muestran los hallazgos obtenidos de las encuestas dirigidas a los ciudadanos de la Ciudad de Toluca, mediante la realización de gráficas derivadas por preguntas seleccionadas y cruces de variables, las cuales demuestran objetivamente la determinación de la información comprendida en la investigación.

Las características de la muestra son las siguientes:

De acuerdo con la investigación, los encuestados son 56.9% de sexo masculino y el 43.1% de sexo femenino, además predominan tres ocupaciones definiendo que el 30.1% son los servidores públicos, el 25.2% se dedica a ser empleado y 18.7% son estudiantes. Sin embargo, el 8.9% son comerciantes, ama de casa y oficio cuentan con 5.7% cada uno, el 2.4% es obrero, el jubilado con 0.8% y el 0.8 no trabaja respectivamente.

**Gráfica 1. Edad\* estudios de los encuestados**

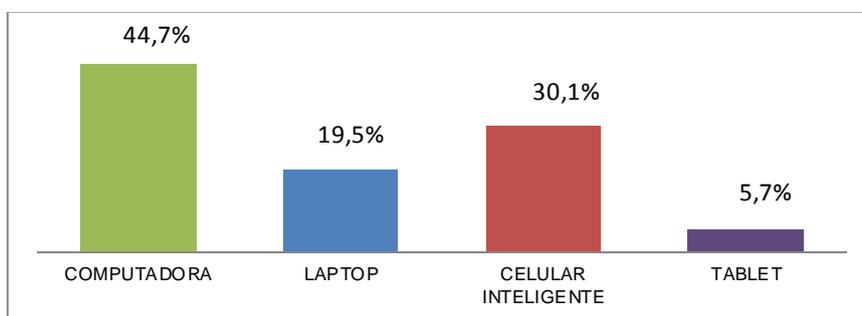


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

En la gráfica se muestran la edad de la población encuestada es en promedio de 26-30 años con el 20.3% es decir, que cuentan con educación de secundaria, preparatoria, carrera técnica, licenciatura y maestría. Sumando los porcentajes es posible considerar que el rango de 18-40 años es de 69.1%

cuentan con una escolaridad media superior y superior; además de ser un municipio que promueve el desarrollo de la educación, indispensable en el trabajo de la investigación ya que cuentan con la noción y la práctica de los modernos medios de comunicación resaltando el uso frecuente del internet y el 30.9% cuentan con 41 años o más que fueron encuestados tienen alguna escolaridad respectivamente. Observemos en la siguiente gráfica el principal interés personal que tienen los ciudadanos para acceder al dicho portal electrónico municipal de Toluca.

**Gráfica 2.** Dispositivo tecnológico que utiliza el ciudadano comúnmente para acceder a Internet (Porcentaje)



Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

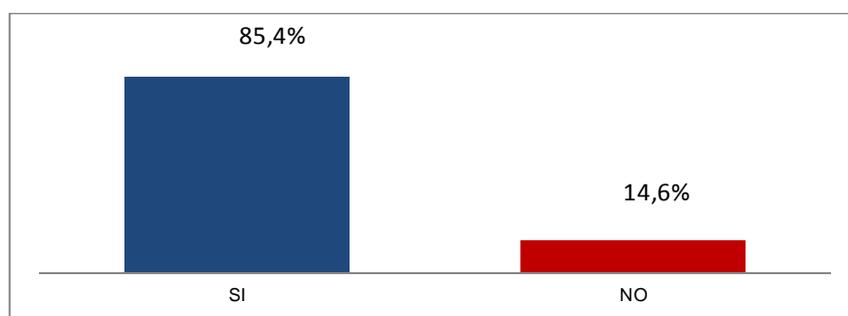
Como se muestra en la gráfica 2, el 44.7% de la población encuestada en la ciudad de Toluca usa computadora para acceso a internet, reflejando en segundo lugar el celular inteligente con 30.1%, se observa que el uso de este dispositivo se extiende entre la población además de ser usado como medio de comunicación, y en menor medida se emplea laptop y Tablet con un 19.5%, 5.7% respectivamente.

Cabe señalar que la computadora, el celular inteligente, laptop y Tablet son aparatos representativos actuales para la comunidad, y aluden en formar parte de las relaciones sociales, aumentando así la cantidad de consumidores por el gran impacto visible que fortalece aún más el uso ordinario del internet, convirtiendo cada vez a la información en forma digital accesible, directa y en tiempo real es decir, con respecto a mensajes interactivos de contenido multimedia (texto, audio y video).

La modernización de formar parte de la información digital que sustituye a la información impresa permite al usuario seguir informado de los acontecimientos recientes del municipio; así como ejecutar trámites de forma expedita y ágil, ahorrando tiempo y costo de traslado a las oficinas de gobierno municipales; realizando cualquier trámite facilitando al propio municipio en los procesos internos de la administración.

A continuación, en la siguiente gráfica se desarrolla la importancia de acceso a los portales electrónicos municipales, por parte de los ciudadanos.

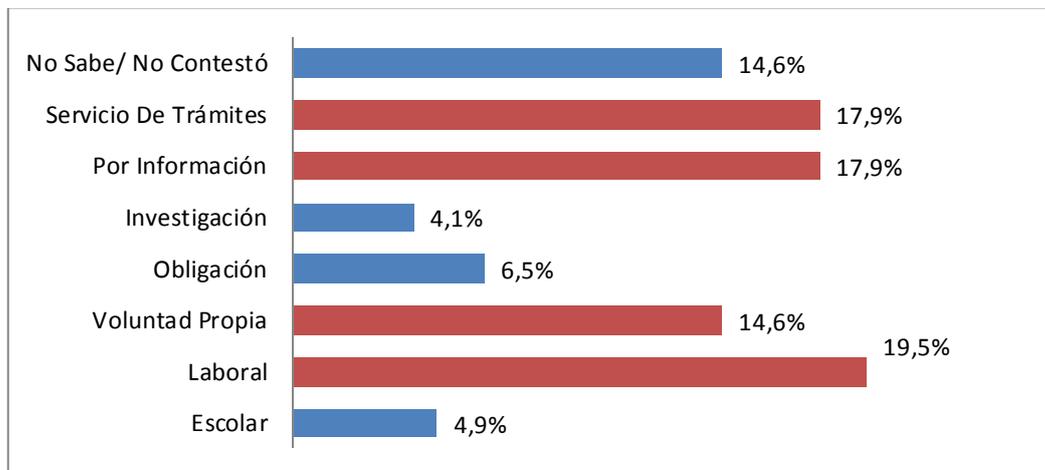
**Gráfica 3.** Porcentaje de ciudadanos que acceden al portal electrónico del municipio de Toluca



Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Como se puede observar en la grafica anterior; el 85.4% de la población dijeron que SI han accedido al portal electrónico de Toluca, respondiendo así la pregunta para la investigación ¿Qué porcentaje de la población de la ciudad de Toluca accede al portal del municipio? Y el porcentaje contribuye a 8 de cada 10 encuestados conocen y han accedido alguna vez al portal, por que el interés se fundamenta en conocer el desarrollo de enlaces tecnológico en información pública aplicado en su municipio; mientras que por el contrario el 14.6% respondieron que NO lo conocen, reflejando el desinterés al portal electrónico de esta manera hace falta difundir constantemente entre los ciudadanos y por supuesto del Gobierno municipal nuevas alternativas de información en medios de comunicación.

**Gráfica 4.** Principal interés para acceder al portal electrónico del municipio de Toluca (según porcentaje)

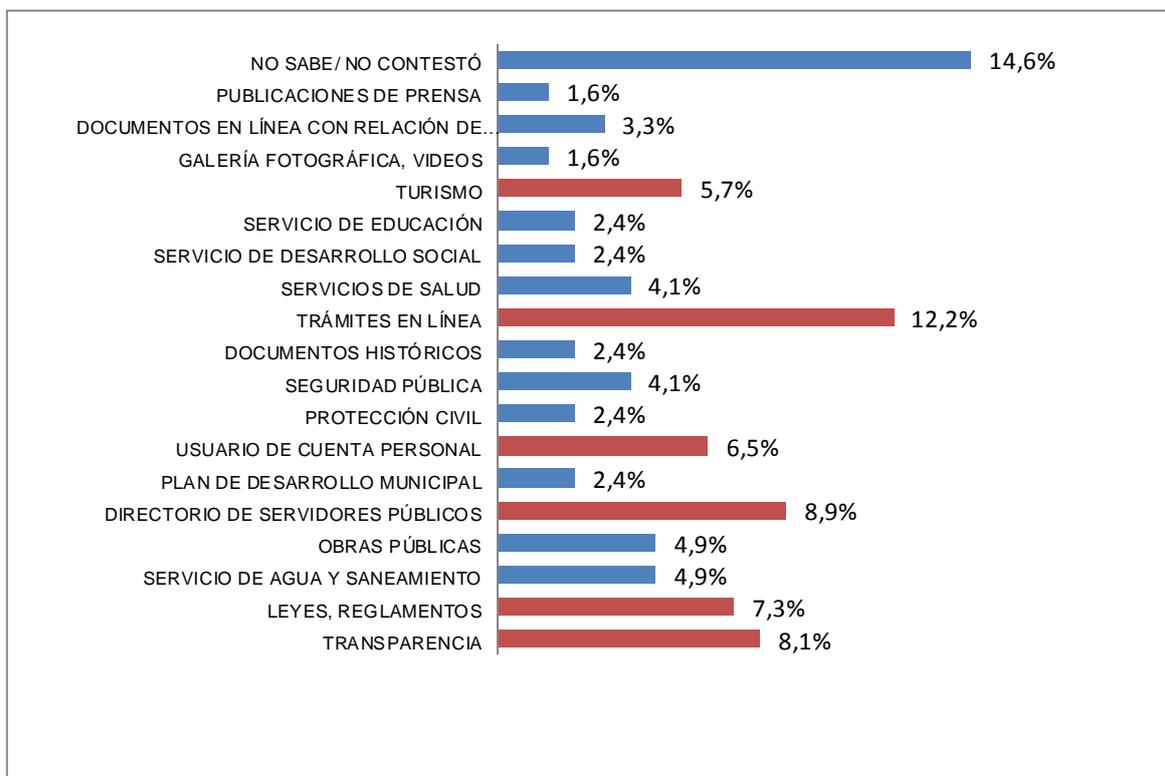


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Los resultados obtenidos, de los encuestados en la ciudad de Toluca, el principal interés de acceso es preferentemente en la cuestión laboral con el 19.5%; es importante mencionar que en la gráfica 4 la gente ingresa al portal electrónico por el contenido laborales y administrativas promovidas por el Gobierno municipal. Siendo que en el servicio de trámites y por consultar alguna información cuentan con 17.9% respectivamente; el interés acceso voluntario es de 14.6%.

Posteriormente, y en menor medida con el 6.5%, 4.9%, 4.1% se encuentran obligación, escolar e investigación dentro de las pocas prioridades de interés en acceder al portal electrónico de Toluca. La siguiente pregunta tuvo como objetivo conocer el tipo de información pública que proporciona el portal electrónico del municipio de Toluca, obteniendo los siguientes resultados.

**Gráfica 5.** Tipo información que revisa con mayor frecuencia el ciudadano en el portal electrónico de Toluca (Solo una opción)



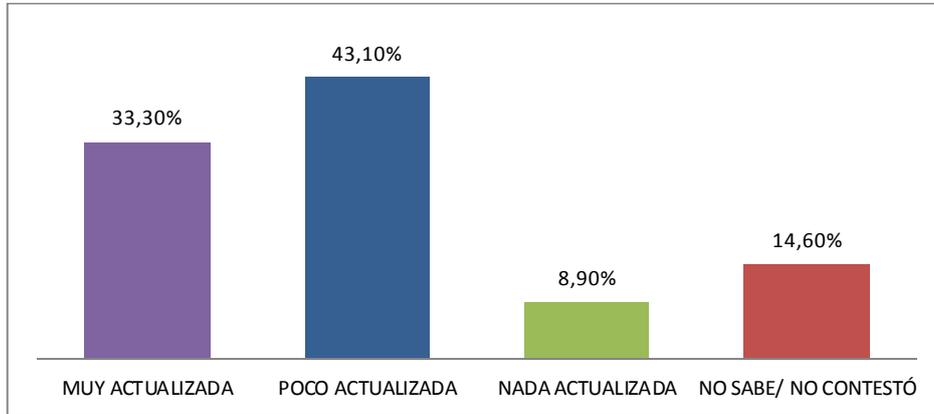
Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

El 48.7% de la sumatoria de los encuestados en la ciudad de Toluca requieren de información pública de los siguientes contenidos como trámites en línea, directorio de los servidores públicos, transparencia, leyes y reglamentos, usuario de cuenta personal y turismo; destacando que el contenido más frecuente y utilizado por el ciudadano es para realizar trámites en línea (CURP, pago de predial y agua); por otra parte el 14.6% de la población NO sabe/ No contestó a la pregunta de la encuesta.

Es decir, que la media es de 7.18% de los datos arrojados de la gráfica anterior, el ciudadano prefiere informarse en el portal electrónico del municipio de Toluca; mientras que en menor medida, el 36.5% de la población considerado que es la tercera parte solo ha realizado o conoce alguna consulta de información pública como servicio de agua y saneamiento, obras públicas, plan de desarrollo municipal, protección civil, seguridad pública, documentos históricos, servicios de salud, servicio de desarrollo social, servicio de

educación, galería de fotos y video, documentos en línea con relación de acciones del municipio y publicaciones de prensa.

**Gráfica 6.** Es necesario estar actualizada la información pública en el portal electrónico de Toluca

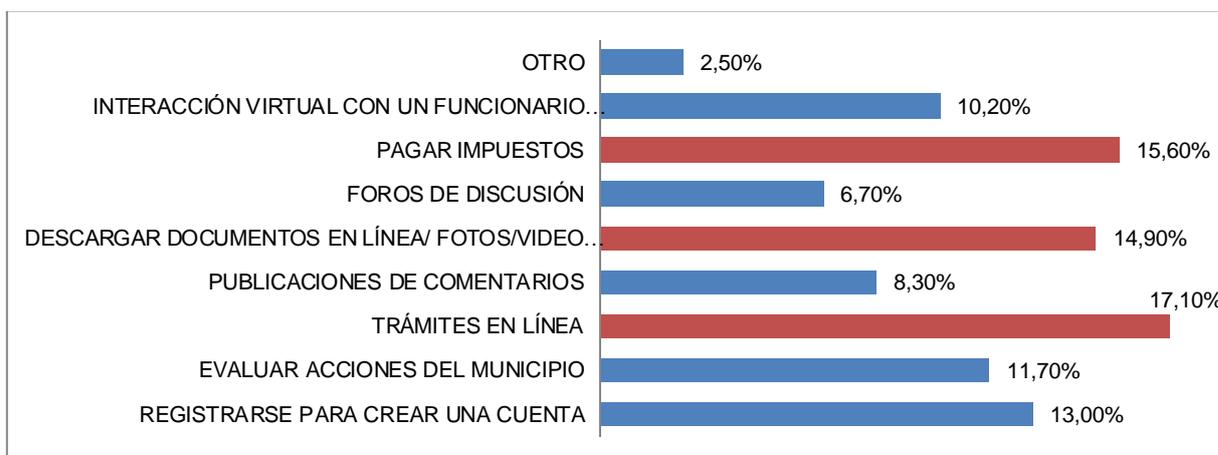


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

En la gráfica anterior, podemos notar que el 43.1% de los encuestados consideran poco actualizada la información en el portal electrónico de Toluca, posteriormente el 33.3% refleja que está muy actualizada y solo el 8.9% presenta que no es nada actualizada, por último el 14.6% no sabe/ no contestó a la pregunta.

De esta manera en los datos se puede observar que en la gráfica 6, hace falta mayor información y actualización, donde comúnmente acceden los ciudadanos. Pero también las personas consideran que es muy actualizada y esto refleja que constantemente comunica en el portal electrónico, acercándose a la ciudadanía con nueva información pública.

**Gráfica 7.** Tres servicios principales que utilizan los ciudadanos en el portal electrónico del municipio de Toluca

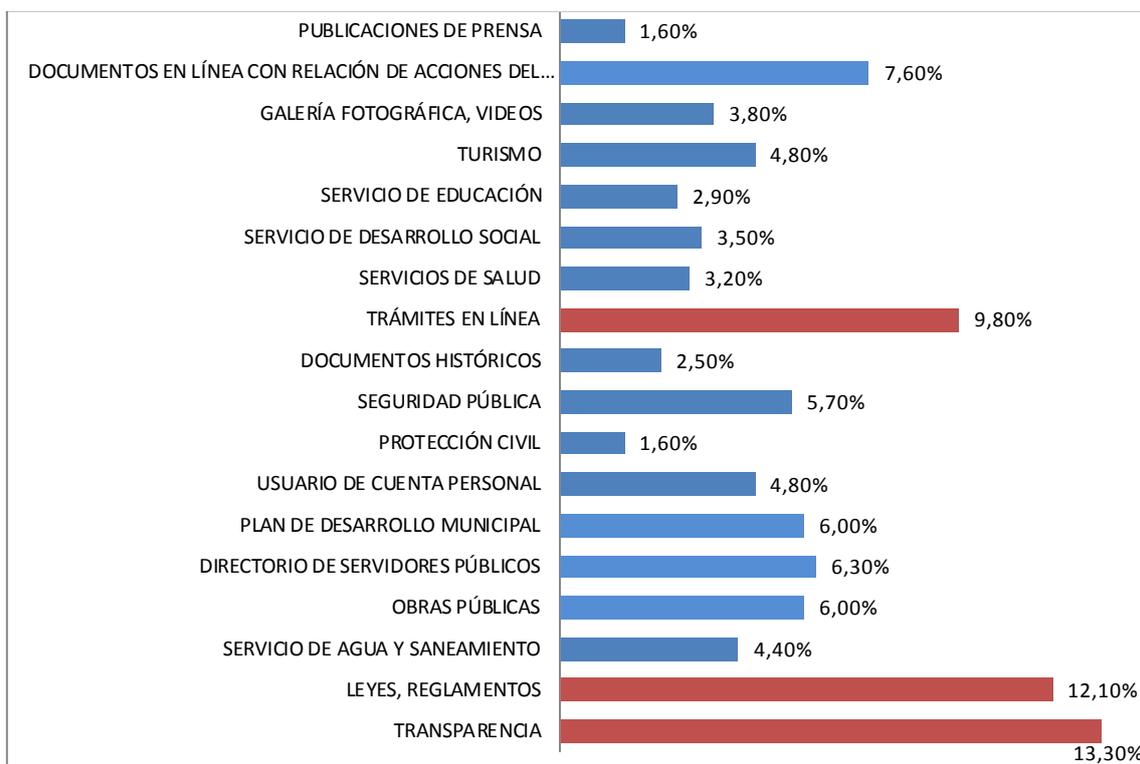


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Como se puede observar en la gráfica, los tres servicios más utilizados en el portal electrónico por las personas encuestadas en la ciudad de Toluca fueron: trámites en línea con 17.1% servicio con relación a los documentos o expedientes administrativo (CURP, pago de agua), seguida por Pagar Impuestos con el 15.6% que desarrolla el portal la acción de pagar solo el predial, posteriormente el 14.9% utiliza en descargar documentos en línea (leyes, bando municipal, gaceta de gobierno), fotos y video (Multimedia).

Mientras que el 52.4% de la población accede al portal para registrarse creando una cuenta, evaluar acciones del municipio, interacción virtual con un funcionario público, publicar comentarios y entrar a un foro de discusión en línea (donde promueve la participación de los ciudadanos ante un tema de interés en el municipio como medio ambiente, seguridad pública, entre otros).

**Gráfica 8.** Tres opciones de información pública que pueden considerar importante en el portal electrónico de Toluca

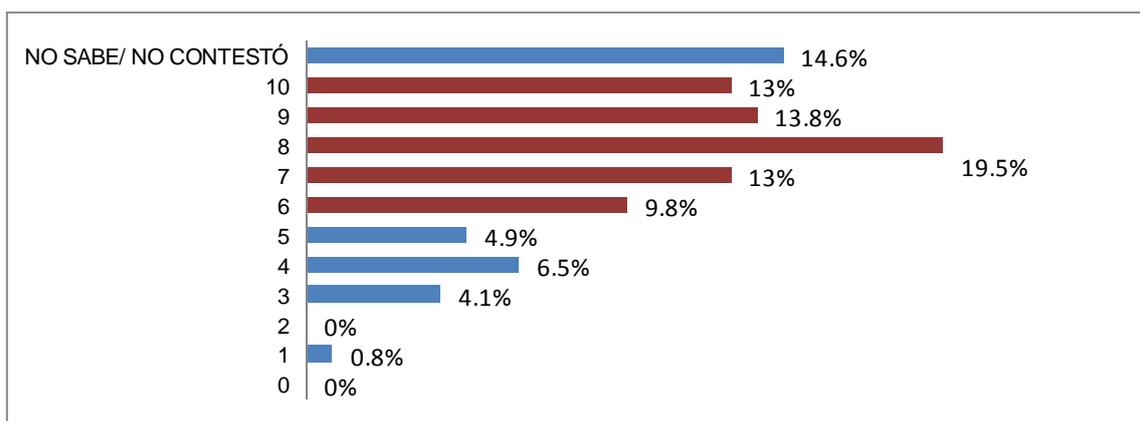


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Los datos mostrados en la gráfica 8, señala las tres opciones de información pública más importantes y con gran porcentaje para la población encuestada en la ciudad del Toluca en el portal electrónico son las siguientes: como primera opción se encuentra Transparencia con 13.3% , seguida con el 12.1% en relación a leyes y reglamentos, en tercera opción con el 9.8% se encuentra tramites en línea, es decir, que para los ciudadanos considera importante la información que publica en el portal electrónico es útil además que puede ser consultado en cualquier momento que se necesite. En todas las variables anteriores de la gráfica 8, se observa que 25.9% se encuentran Documentos en línea con relación a las acciones del Gobierno Municipal, Directorio de Servidores Públicos, Plan de Desarrollo Municipal y Obras públicas. En las siguientes opciones que fueron integrando en la encuesta, no eleva un gran porcentaje pero, son accesibles y utilizadas como información pública en el portal electrónico para la ciudadanía; el 19.7% se refiere a la suma de los porcentajes en información de seguridad pública, usuario de cuenta personal, turismo, servicio de agua y saneamiento; 13.4% es la suma de galería

fotografía y videos, servicio de desarrollo social, servicio de salud y servicio de educación; y por último el 5.7% son los documentos históricos, protección civil y otros.

**Gráfica 9.** Calificación en la escala 0 al 10 el contenido de información pública del portal electrónico en el municipio de Toluca. Cuando 0 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta

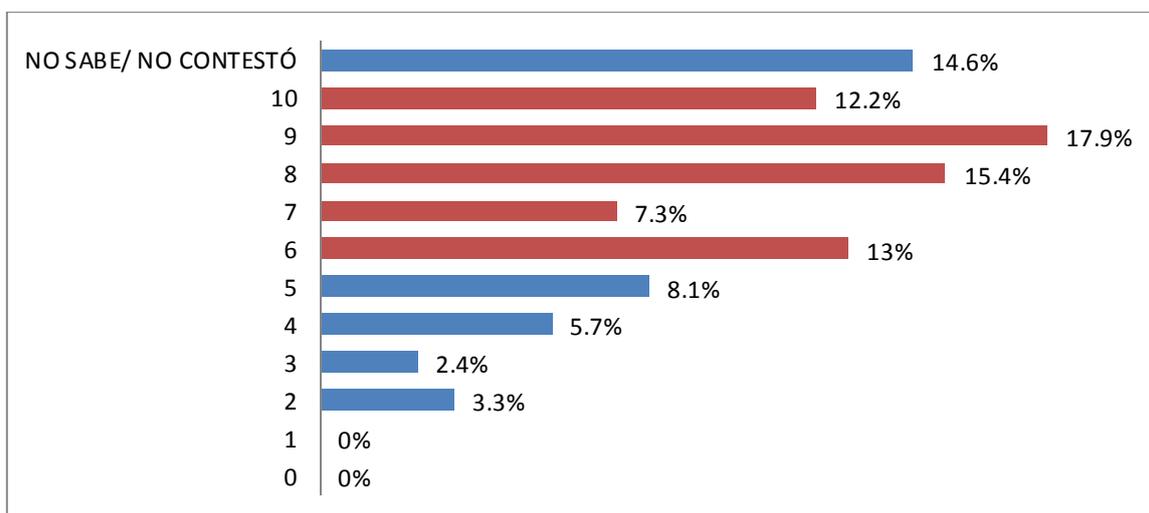


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Como podemos observar en la gráfica 9, se obtuvo el promedio de los porcentajes que calificaron los encuestados sobre el contenido de información pública en el portal electrónico del municipio de Toluca destacando que la calificación en una escala del 0 al 10 en promedio más mencionado por los ciudadanos fue de 7.6; mientras que el 14.6% no sabe/ no contestó sobre alguna calificación respectivamente. La creación de la ley de transparencia y acceso a la información pública del Estado de México y Municipios como vínculo información en internet aún falta generar elementos suficientes de interés principal ante el ingreso al portal electrónico municipal, que fácilmente promueve beneficios para los ciudadanos, además porque sustituye contenidos de información pública impresa que están acostumbrados a realizar de manera personal, que ofrece de igual manera contenidos eficientes, seguros, actualizadas, entre otros factores que determinan el perfil de los ciudadanos para conectarse con el Gobierno.

En la administración pública municipal produce el desarrollo productivo de información pública para los ciudadanos que prefieren el acceso digital en los medios de comunicación como internet, les corresponde ampliar más el proceso que pueden lograr implementando estrategias del gobierno promoviendo el interés tecnológico, dado que las personas todavía ingresan tradicionalmente a los espacios institucionales del ayuntamiento. Dicho lo anterior, se desarrolla el objetivo de la investigación que a continuación se observa con relación a conocer si el portal electrónico del municipio de Toluca contribuye a una favorable comunicación con los ciudadanos.

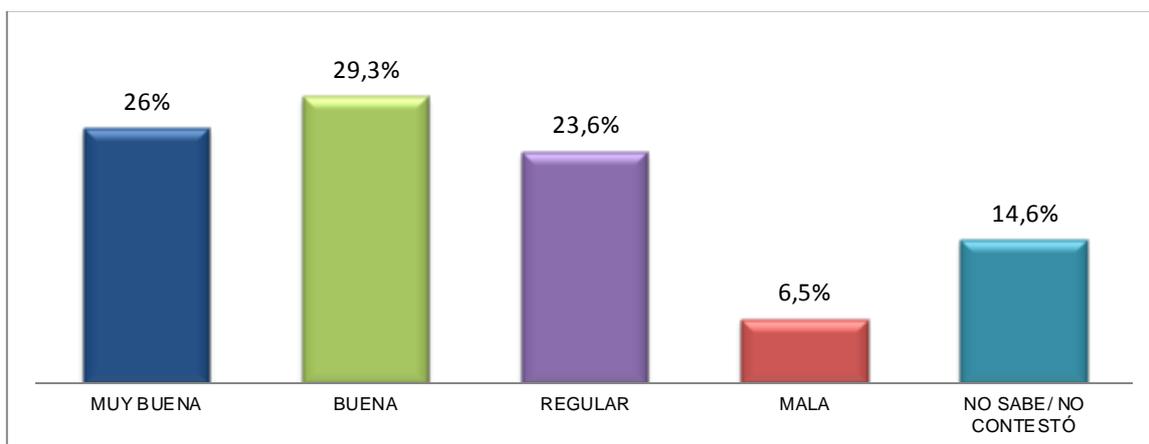
**Gráfica 10.** Calificación de la escala 0 al 10 la comunicación con el ciudadano a través del portal electrónico municipal de Toluca. Cuando 0 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta



Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Es interesante observar que en la gráfica 10 existe comunicación en el portal electrónico, el promedio general de los resultados de la calificación en escala del 0 al 10 es de 7.7; donde señala la disposición comunicativa del portal electrónico municipal de Toluca, en el sentido que ofrece cada vez más desarrollo en la información pública, aumentando así el interés de no trasladarse en alguna institución de Gobierno; el porcentaje individual más alto proporcionada por los encuestadores de la escala mediante la calificación de 9, posteriormente el 14.6% no sabe/no contestó sobre la pregunta al respecto.

**Gráfica 11.** Es eficiente interactuar entre gobierno- ciudadano con las nuevas tecnologías como internet



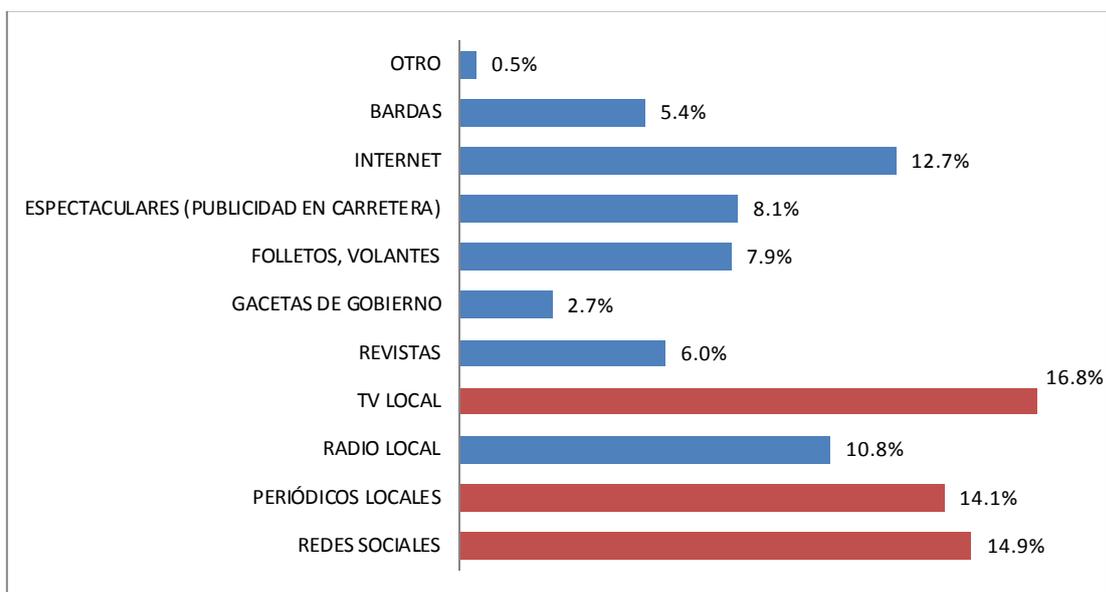
Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Como muestra en la gráfica 11, sobre la pregunta 18 de la encuesta ¿Qué tan eficiente es la interacción entre gobierno- ciudadanos con las nuevas tecnologías como Internet? Considerando que 55.3% de la suma en porcentajes de muy buena y buena; seguida del resultado de la opción regular con 23.6% y mala con 6.5%; y del resultado correspondiente a no sabe/ no contestó con el 14.6% son los que no utilizan el portal.

Además responde a la pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación de comunicación entre la población mayores de dieciocho años que ofrece el portal electrónico del municipio de Toluca?; es decir, que el portal es un medio de comunicación importante, ya que evita el tener que trasladarse (filas); porque la interacción a través de internet es de manera más sencilla, de fácil acceso siendo un aspecto que refleja el interés de la ciudadanía encuestada considera que es Buena en utilizar la plataforma web que establece una amplia cobertura de acceso en el municipio para asuntos de información pública gubernamental.

Para esta investigación en la encuesta se preguntó a la población seleccionada sobre otras alternativas en medios de comunicación para consultar información pública del municipio de Toluca y se encontró lo siguiente.

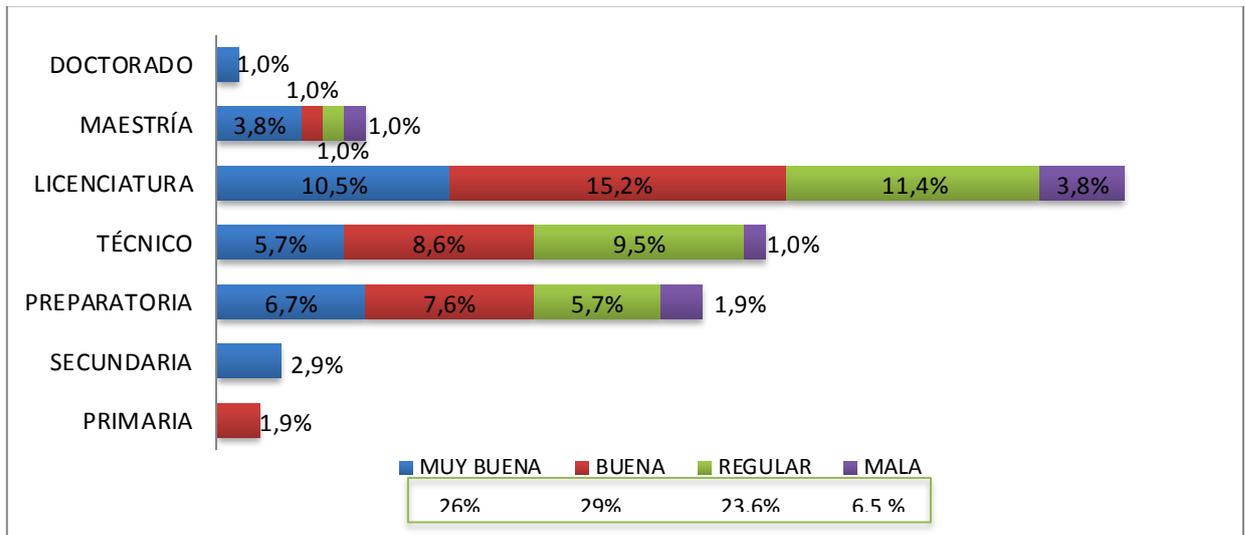
**Gráfica 12.** Tres medios de comunicación que los ciudadanos se pueden enterar de la información pública del municipio de Toluca



Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Como muestra la tabla y gráfica 12, los tres principales medios de comunicación para enterarse de información pública que dieron como resultado de la población encuestada en la ciudad son las siguientes; con el 16.8% aparece la TV Local, seguido de las Redes Sociales 14.9% y como tercera opción periódicos locales con 14.1%. La televisión continúa siendo el medio de comunicación más utilizado por las personas donde transmiten canales locales y es aceptado por su amplia audiencia para enterarse de la información pública del municipio de Toluca, los medios tradicionales de comunicación: radio, televisión, prensa, además de los espectaculares, gacetas de gobierno, revistas, folletos, volantes y bardas, cambian en la actualidad en el proceso de interacción en medios digital por medio de Internet y las redes sociales. Las gráficas que se presentan a continuación están estructuradas por el sistema de cruces de preguntas elaboradas en la encuesta donde se desglosaron los siguientes hallazgos.

**Gráfica 13.** Es eficiente interactuar entre gobierno- ciudadano con las nuevas tecnologías como Internet \* Estudios

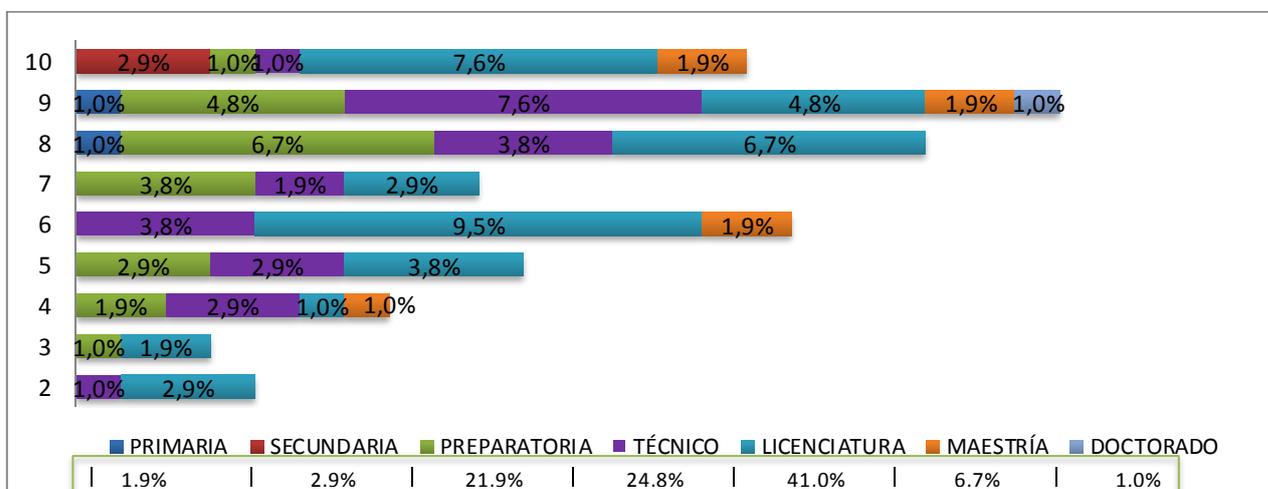


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Como se observa en la gráfica 13, los ciudadanos de la ciudad de Toluca respondieron que la interacción entre Gobierno y ciudadanía en las nuevas tecnologías como internet, obtuvieron lo siguiente: el 15.2% es “Buena” con estudio de licenciatura, seguida también del 11.4% en “regular”; mientras que en “muy buena” solo para el 10.5 % de la población encuestada.

A la población también se le preguntó por el grado de estudios, anteriormente vistos en la gráfica 13, la cual predominan los niveles de: licenciatura, técnico y preparatoria; Estos datos demuestran que es importante la preparación académica de una persona, donde puede analizar el nivel de interacción, así como el uso, navegación e interactividad que desarrolla el internet.

**Gráfica 14.** Calificación en la escala del 0 al 10 la comunicación con la ciudadanía a través del portal electrónico municipal de Toluca. Cuando 0 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta \* Estudios



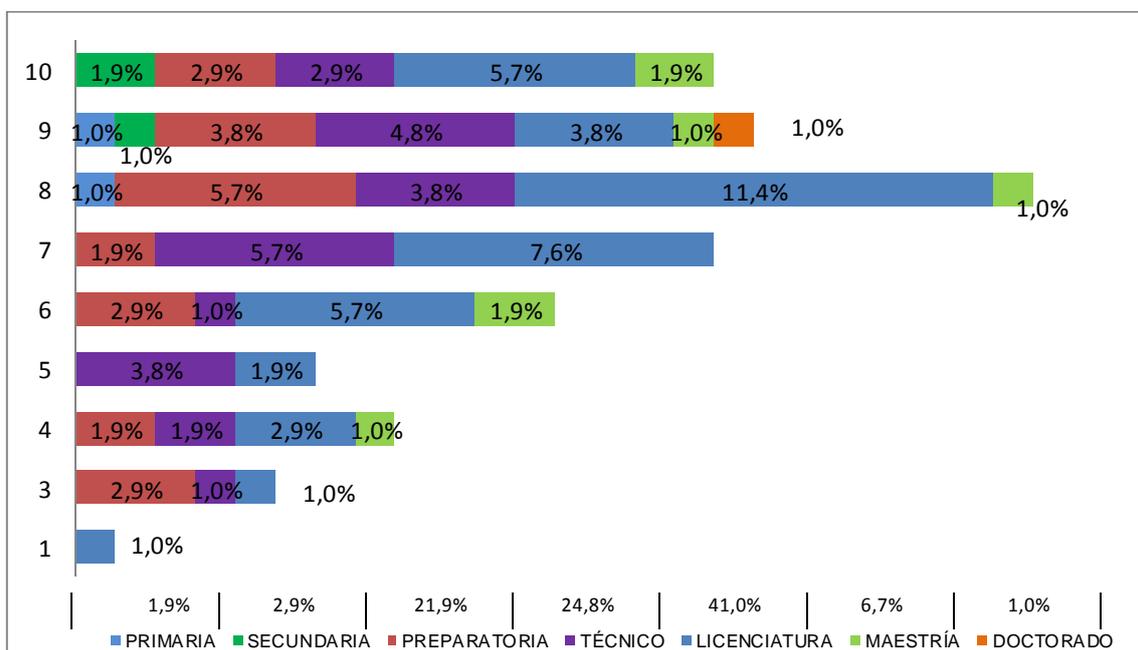
Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Los resultados obtenidos de la gráfica anterior, es interesante observar que en la población encuestada, la comunicación con la ciudadanía a través del portal electrónico del municipio de Toluca expresa que con el 9.5% calificó con un 6 un porcentaje que destaca siendo que el principal resultado es del nivel educativo en licenciatura.

Seguida del 7.6% con una calificación de 9, con estudios Técnicos, posteriormente con el mismo porcentaje se obtuvo la calificación de 10 con estudios de Licenciatura; mientras que en los estudios de preparatoria participó activamente con el 6.7% de la población proporcionándole la calificación de 8 respectivamente en la pregunta de la investigación (gráfica 14).

Es importante resaltar que la evaluación en la gráfica 14 obtiene buena crítica con estudio de licenciatura, es decir, las respuestas en calificaciones también varían sobre el nivel académico en los ciudadanos, porque frecuentemente accede utilizando el portal electrónico.

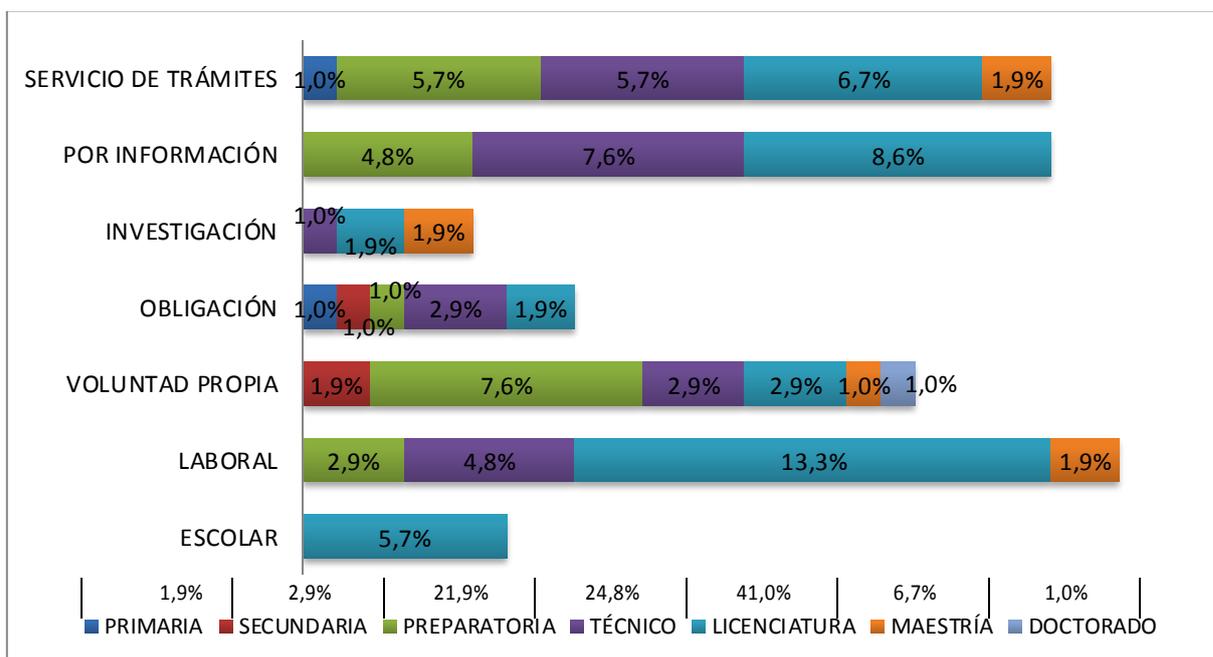
**Gráfica 15.** Calificación en la escala del 0 al 10 el contenido de información pública del portal electrónico del municipio de Toluca. Donde 0 es la calificación más baja y 10 la calificación más alta \* Estudios



Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Como se muestra en la gráfica 15. La calificación más respondida por los encuestados fue de 8, proporcionada principalmente en la opción de estudio Licenciatura con 11.4%, de preparatoria 5.7%, técnico con 3.8%; posteriormente con el 1.0% en primaria y doctorado. Cabe mencionar que la calificación que incluyen todos los estudios correspondientes en la población encuestada de primaria y secundaria cada una con 1.0%, en preparatoria 3.8%, técnico 4.8%, licenciatura 3.8%; finalmente en maestría y doctorado con el 1.0% emitidos en la encuesta respondieron con una calificación de 9, en la población (véase gráfica 15). De esta manera el nivel educativo es el principal factor para proporcionar una determinada calificación entre más avanzado sea conoce, dispone su interés y analiza la situación de la investigación en el incrementando el contenido del proceso de información pública del portal electrónico del municipio de Toluca.

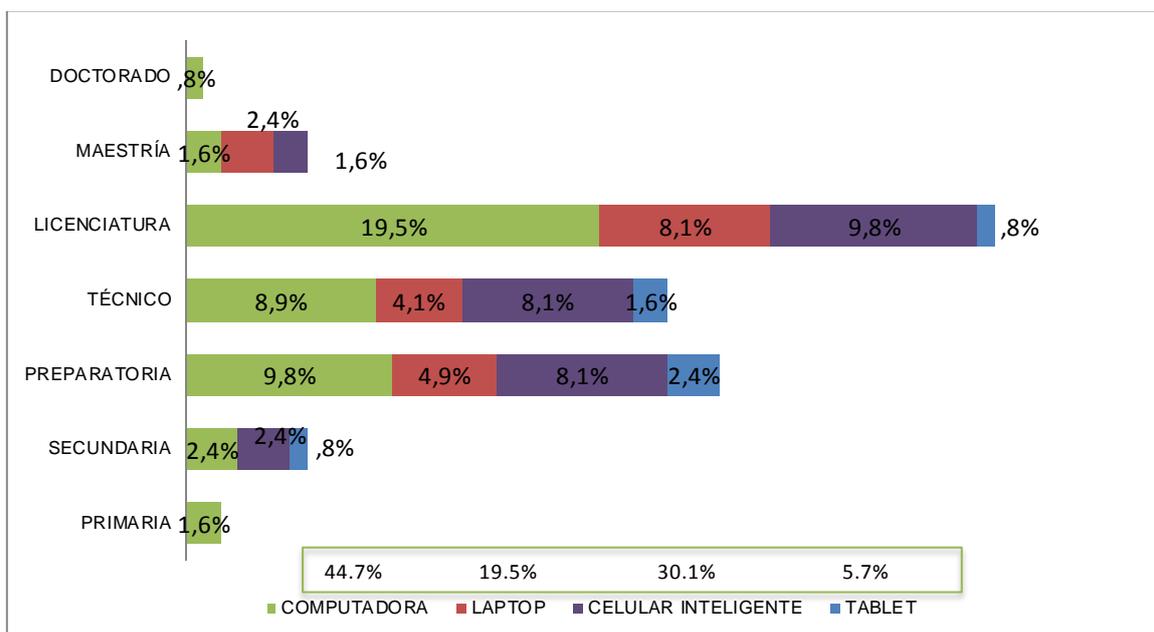
**Gráfica 16.** El principal interés para acceder al portal electrónico del municipio de Toluca \* Educación



Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Como se muestra en la gráfica 16, el 13.3% de la población encuestada a nivel licenciatura respondieron en opción *Laboral*, como el principal interés para acceder al portal electrónico del municipio, de esta manera la suma de un total del 22.9% en los niveles de educación correspondientes a preparatoria, técnico y maestría. Es interesante también observar que el nivel educativo en licenciatura es activamente participativo para ingresar en el portal electrónico municipal de Toluca que responden a todas las opciones de la pregunta 10 (véase gráfica 16). Los siguientes resultados como principal interés en acceder al portal, donde destacan las opciones escolar, tramites en línea, voluntad propia, por información, investigación y obligación corresponden a 5.7%, 2.9%, 1.9%, 8.6%, 6.7% respectivamente.

**Gráfica 17.** El dispositivo tecnológico que utiliza comúnmente para acceder a Internet\*Estudios



Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos mediante la aplicación de encuestas, 2015.

Como se puede apreciar en la gráfica 17, el 19.5% de las personas encuestadas el porcentaje más alto lo obtienen los estudios de licenciatura, así como preparatoria con 9.8% y técnico con 8.9% que utilizan la computadora como aparato tecnológico que comúnmente acceden a internet; además se observa que crece el uso del celular inteligente en licenciatura, técnico y preparatoria con un 9.8% y 8.1%.

Cabe destacar que el nivel de estudios en la población, es considerado como el factor principal para comunicarse a internet, porque conoce las funciones de alguno de los siguientes dispositivos digitales como la computadora, celular inteligente, laptop y Tablet; sin dejar de mencionar en menor porcentaje al uso de laptop y Tablet, dicho lo anterior, son considerados como aparatos tecnológicos de interés individual, de esta manera la gráfica 17, se presenta a la computadora y el celular inteligente como aparatos básicos y fáciles de adquirir para la comunicación virtual (de internet) en la sociedad.

## CONCLUSIONES

Los medios de comunicación en México, (radio, televisión, prensa e internet) se han convertido para la sociedad en eje competitivo de interés público que intervienen en procesos de aspectos disciplinarios del sistema democrático por medio de dispositivos electrónicos, que disponen en la búsqueda de información en varios sitios de la red entorno al contenido de expresión digital.

De igual manera son utilizados principalmente en el avance de temas políticos, tecnológicos, económicos, educación y sociales que contraen responsabilidad de regulación y fundamentan la existencia de información pública gubernamental en materia de la comunicación masiva.

Actualmente, la construcción de la Democracia es la forma de Gobierno que permite tomar decisiones que genera igualdad y libertad de expresión, además permite el desarrollo de la participación política, regida principalmente por normas que promuevan al orden social constituidas por conocimientos que formulen el funcionamiento de integración política en los ciudadanos de una comunidad.

Así como, la comunicación política que mediante el vínculo con los medios de comunicación propicia cambios y transformaciones del entorno público refiriéndose a las relaciones asociadas entre el Gobierno y la ciudadanía, donde una de sus características es transmitir mensajes de actos en el ejercicio pleno de acciones políticas que difunden información pública dirigida a la sociedad.

En cuanto a la opinión pública como disciplina forma parte de la diversidad de información racional de inclusión social, grupal o particular que establece orientación predominante de un momento determinante de componentes de libertad democrática, actualmente mediante el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación influye en las interacciones a distancia donde crece el interés público entorno a los medios 2.0 (internet, portales electrónicos y redes sociales).

El sistema de comunicación que promueve información pública en los medios contemplado en México ha sido dominado por las redes sociales principalmente en *Twitter* y *Facebook* donde la sociedad de manera personal maneja y utiliza para comunicarse diariamente en relación con información intergubernamentales creando así el aumento de participación de los ciudadanos instruyendo la presencia de los portales electrónicos en los Estados y Municipios del país.

La sociedad moderna comienza a evolucionar para conocer, aprender y conectarse con las nuevas tecnologías de vínculo en comunicación a distancia que promueve otra alternativa de información involucrada en el avance y desarrollo comunicativo, asimismo establece como emisor y receptor de enlaces de información pública en temas como política, economía, jurídica y social.

Así, el desarrollo comunicativo en los portales electrónicos, interviene mediante el cambio sustancial, político y administrativo, es decir, con el fundamento normativo de leyes y reglamentos del ámbito Federal y Estatal, relacionados principalmente en temas de transparencia y acceso a la información pública del sector gubernamental, así como la función del bando Municipal.

El tema de transparencia impulsa el desarrollo de aplicar generalmente la confianza social que prevalecen en las acciones, capacidades y de los recursos públicos que administran las autoridades de cualquier ámbito de Gobierno.

De esta manera, la estructura del portal donde aumenta la proyección de espacios en participación política y social, la cual cumple con el marco jurídico que ofrece la Administración pública para disponer información indispensable y necesaria para brindar un mejor servicio en beneficio de los ciudadanos.

Los portales electrónicos, principalmente del municipio de Toluca en el período 2013-2015, como medio de comunicación avanza significativamente por medio del funcionamiento tecnológico en el sistema de internet; desarrollando mecanismos en el diseño, la información, actualización, multimedia, servicios públicos, cuenta de correo electrónico, redes sociales, etcétera.

Para conocer la perspectiva del ciudadano del municipio de Toluca sobre el portal electrónico del mismo, en el trabajo de campo se aplicaron 123 encuestas en las diferentes secciones del distrito 1 principalmente de las viviendas en las colonias aledañas de manera aleatoria en centro de la Ciudad de Toluca.

Cabe señalar, que las encuestas contemplaron categorías de Democracia, Comunicación, Opinión Pública y Medios de Comunicación junto con el respaldo del marco jurídico Estatal “Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios” situado del análisis de la investigación del portal electrónico que obtienen para los ciudadanos.

En las cuales los resultados de la investigación de la población encuestada señala que utiliza la computadora, celular inteligente, laptop y Tablet, es decir, que la comunicación publicada en Internet es proporcional a personas con estudios de preparatoria, técnico y licenciatura respectivamente (véase gráfica 17).

De esta manera el uso de aparatos tecnológicos con acceso a internet promueve ampliar vínculo de comunicación digital con la sociedad, cuyo medio es generar funciones de información pública en asuntos de actividades Gubernamentales representados en los portales electrónicos

Como se señala en el párrafo anterior, el uso progresivo de los medios de comunicación 2.0 que genera la innovación de servicios interactivos, de tal forma que la participación sea virtual eficiente con relación en temas de los portales electrónicos que constantemente aumenta la cantidad de sectores de la población.

Ante las necesidades generadas por la sociedad, proyecta así el resultado de la población encuestada en Toluca que cuenta con acceso a internet, determina que el 85.4% de personas encuestadas (véase gráfica 3) han accedido alguna vez al portal electrónico del municipio.

De esta manera, promueve la utilización de dispositivos tecnológicos donde el procedimiento sea más práctica y sencillo a los ciudadanos sin trasladarse a las instituciones para una consulta, trámite o información de manera presencial, haciendo filas por un largo tiempo para ser atendidos por un funcionario o servidor público, contribuyendo así en el proceso de gobierno moderno digital.

Los nuevos progresos tecnológicos permiten contribuir en la evolución de los portales electrónicos de acuerdo con la correcta aplicación del marco jurídico, definición de capacidades que ocupa el gobierno para fomentar una inserción activa de la participación ciudadana y la transparencia gubernamental eficiente.

El portal electrónico, actualmente muestra el desarrollo y la operación virtual; de interés principalmente gubernamental en temas del ámbito Municipal que constituyen una de las preguntas interesantes del contenido de información pública del portal que desarrolla la encuesta.

Sin embargo, es importante destacar que el servicio más usado por los cibernautas son los trámites en línea, donde orienta la relación continua entre documentos y los expedientes administrativos que ofrece el ayuntamiento.

La población encuestada en promedio total es de 7.7 en calificación de la escala 0 al 10, que proporciona a la ciudadanía de información pública en el portal electrónico, además es importante señalar que entre los usuarios más activos son los que tienen estudios en nivel Licenciatura. Generalmente, consisten en ver contenido o diseño de almacenamiento, calidad, orden, servicios públicos, trámites, archivos multimedia (fotos, videos, documentos) comunicación entre los ciudadanos y actualización de información en el portal.

En relación con el análisis de la investigación se observa que en los ciudadanos efectivamente existe comunicación con la ciudadanía con una calificación de 9, en una escala de 0 al 10, porque el resultado representa la suma de los porcentajes cuenta con el 56.1% pertenecen a personas que conocen los medios electrónicos en edad de 18 a 35 (véase gráfica1).

Que surge como un nuevo enlace de información pública conectada a internet, además en la Ciudad de Toluca el portal electrónico mencionaron la opción de “Buena” interacción entre gobierno- ciudadano, cuya relación es la base que

favorece la responsabilidad del Gobierno en dar respuestas óptimas y eficaces las demandas de la sociedad (véase gráfica 11).

Actualmente existen diversos medios de comunicación donde pueden las personas enterarse de las actividades empleadas del municipio de Toluca como la televisión, prensa, gacetas de gobierno, revistas, entre otros, donde la población decide establecer conexión viable en temas particularmente políticos.

Los medios desempeñan en la actualidad un papel importante en la sociedad por que corresponde por su capacidad de conceder y establecer comunicación en grandes cantidades de personas, en todo caso internet es el medio que empieza a integrarse recientemente en la política.

Mediante el uso de los portales electrónicos que proyectan avances y actividades de la administración pública en turno y que cada periodo administrativo es mejorar el servicio para los ciudadanos como el diseño, leyes, manejo del portal, información pública, la actualización entre otros.

Además del acceso a las redes sociales que dispone en representar una opinión generalmente pública de algún interés que conoce el usuario respecto a un tema popular.

Sin embargo, las nuevas tecnologías en internet (redes sociales y principalmente los portales electrónicos) almacenan, crean y extienden gratuitamente información pública creando un vínculo comunicativo moderno, donde pueden ser consultados sin trasladarse del hogar en escuelas, oficinas y parques recreativos en tiempo y forma.

Así pues, el objeto de la aplicación del acceso a la información pública gubernamental a la ciudadanía todavía hace falta edificar y contribuir la calidad de las funciones administrativas, ya que son parte de conectar, garantizar y de favorecer los asuntos públicos y de gobierno que en futuro pueda utilizar, facilitar, innovar para mejorar el contacto comunicativo entre las personas esencialmente en el entorno local.

El fenómeno digital empieza a elevar el número de usuarios que acceden a una página de internet conectando así el vínculo con el Gobierno, aunque todavía

falta ampliar la conectividad en zonas que no cuentan con la tecnología o algún dispositivo electrónico.

La evolución de los medios de comunicación ahora es parte de las necesidades de nuevas áreas de conocimiento, dado que son factores de los cambios sociales, políticos, económicos y culturales son generados en relación con el entorno global de la tecnología.

Finalmente, la aplicación de información pública es dispensable y necesaria que proporciona el Gobierno a través de los nuevos medios de comunicación en beneficio para los ciudadanos, que continuamente circulan y actualizan fomentando así la participación social que interviene en asuntos de contexto políticos modernos en credibilidad de conservar la importancia de publicar asuntos públicos como artículos o información pública que ofrecen relativamente los portales electrónicos en actividades municipales.

## BIBLIOGRAFÍA

1. Abellan, Joaquín (2011), *Democracia. Conceptos políticos fundamentales*. Madrid: Ed. Alianza
2. Baranda, María (1987), *Estado de México textos de su historia*. México: Gobierno del Estado de México.
3. Biagi, Shirley (2009), *Impacto de los medios de Comunicación*. México: Cengage learning.
4. Bobbio, Norberto (1984), *El futuro de la Democracia*. México: Fondo de Cultura Económica.
5. Canel, María José (1999), *Comunicación Política, una guía para su estudio y su práctica*. España: Editorial Tecnos.
6. Canel, María José (1999), *Comunicación política: técnicas y estrategias para la sociedad de información*. Madrid: Tecnos
7. Castells, Manuel. (2010) *Comunicación y Poder*. Madrid: Alianza
8. Cheresky, Isidoro (2008), *Poder presidencial, opinión pública y exclusión social*. Buenos Aires: Manantial.
9. Contreras, Daniel (2011), "Transparencia: el acceso a la información y el derecho a la privacidad". En *Panorama de la Comunicación en México*. México: AMEDI. P.p. 47-52.
10. Cotteret, Jean Marie (1977), *Comunicación Política Gobernantes y Gobernados*. Argentina: Ed. El Ateneo.
11. Crespo, Ismael, Riorda, Mario, Garrido, Antonio y Carletta, Ileana (2011), *Manual de Comunicación Política y Estrategias de Campaña*. Buenos Aires: Ed. Biblos
12. Curcio, Carmen (2002), *Investigación Cuantitativa. Una perspectiva epistemológica y metodológica*. Colombia: Ed. Kinesis.
13. D'Adamo, Orlando, Virginia García Beaudoux y Flavia Feidenberg (2007), *Medios de comunicación y opinión pública*. Madrid: McGraw Hill
14. Dahl, A. Robert (1992), *La Democracia y sus críticos*. España: Paidós.
15. Dahl, A. Robert (2006), *Sin Título*. México: Taurus.
16. De Caires, David (1995), *Medios de comunicación y democracia en América Latina y el Caribe*. París: UNESCO
17. De la Torre, Francisco (2004), *Taller de análisis de la Comunicación 1*. México: Mc Graw Hill
18. De la Torre, Francisco (2004), *Taller de análisis de la Comunicación 2*. México: Mc Graw Hill
19. Del Rey Morató, Javier (1996), *Democracia y Posmodernidad Teoría General de la Información*. Madrid: Complutense.
20. Del Rey Morató, Javier (2007), *Comunicación Política, internet y campañas electorales: de la teledemocracia a la ciberdemocracia*. Madrid: Tecnos.

21. Espino, German (2012), *¿Cyberrevolución en la política? Mitos y verdades sobre la ciberpolítica 2.0 en México*. Querétaro: Fontamara.
22. Fagen, Richard (1966), *Política y Comunicación*. Buenos Aires: Paidós.
23. Fernández Santillán, José (1994), *Filosofía Política de la Democracia*. México: Distribuciones Fontamara.
24. Fernández, Carlos (2001), *La comunicación humana en el mundo contemporáneo*. México: Mc Graw Hill.
25. Ferrer, Eulalio (1998), "El diálogo como soporte humano de la comunicación". *En Comunicación política y Democracia*. México: ITESO p.p. 89-94.
26. Fidler, Roger (1998), *Mediamorfosis*. Buenos Aires: Granica.
27. Flores, Víctor y Gaspar, Rosa (1997) *Internet y la revolución cibernética*. México: Océano de México.
28. Gauthier, Guilles (1998) *Comunicación y Política*. España: Gedisa.
29. Gianpietro, Mazzoleni (2010) *La comunicación política*. Madrid: Alianza Editorial.
30. González, Carlos (1989), *Principios básicos de la comunicación*. México: Trillas.
31. González, Fernando y Gil, José Ramón (2009), *E- democracia y oportunidades de participación ciudadana en los portales web estatales*. México: CIDE.
32. Gutiérrez, Roberto (2005), *Información y Democracia. Los medios de comunicación social y su influencia sobre la política*. El caso de México. México: Pomares.
33. Kraus, Sidney (1991), *Comunicación masiva; sus efectos en el comportamiento político*. México: Trillas.
34. Lijphart, Arend (2000), *Modelos de democracia. Formas de gobierno y resultados en treinta y seis países*. Barcelona: Ed. Ariel.
35. López, Miguel Ángel (2013), *Aprendizaje competencias y TIC: aprendizaje basado en competencias*. México: Pearson Education.
36. Mancinas Chávez, Rosalba (2008), *El Poder Mediático en México: Relaciones entre economía, política y medios de comunicación*. Chihuahua: Universidad de Sevilla.
37. Monzón, Cándido (2006), *Opinión Pública, Comunicación y Política*. Madrid: Tecnos.
38. Muñiz, Carlos (2011), *Comunicación Política y Ciudadanía: Aportaciones Actuales a la Comunicación Política*. México: Fontamara.
39. Nun, José (2002), *Democracia ¿Gobierno de pueblo o gobierno de los políticos?* México: Ed. FCE.
40. Ochoa, Oscar (2000), *Comunicación Política y opinión pública*. México: Mc Graw Hill.
41. Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2001), "Las transformaciones tecnológicas de hoy: era de las redes". *En Informe*

- sobre *Desarrollo Humano 2001*. New York: Mundi- Prensa Libros, S.A. p.p. 11-48.
42. Quintero, Alejandro (1997), "Decálogo para una comunicación política efectiva", en Lara, Guido y Arizpe, Adriana (comps.), En *Comunicación política y democracia*, México: Cal y Arena. P.p. 96-101.
  43. Rabasa, Gamboa Emilio (1994), *De súbditos a ciudadanos: sentido y razón de la participación política*. México: UNAM.
  44. Resquejo, Ferran (1990), *Las Democracias: Democracia antigua, democracia liberal y Estado de Bienestar*. Barcelona: Ariel.
  45. Ruiz, Leobardo, Morales y Gómez, J.M., Contreras, Leticia (coord.) (2014), *Perspectivas del Gobierno Electrónico Local en México*. México: IAPEM.
  46. Sánchez, García Alfonso y Sánchez, Arteché Alfonso (1999), *Monografía Municipal de Toluca*. México: Instituto Mexiquense de Cultura.
  47. Sánchez, Javier (2010), *Treinta claves para entender el poder: léxico para la nueva comunicación política*. México: Piso 15.
  48. Sartori, Giovanni (2001), *Homo videns: la sociedad teledirigida*. México: Taurus.
  49. Sartori, Giovanni (2003), *¿Qué es la democracia?* México: Ed. Taurus.
  50. Scarone, Macello (1995), *Medios de comunicación y democracia en América Latina y el Caribe*. París: UNESCO
  51. Solís, Beatriz (2009), *Derecho de la información: Fundamentos Jurídicos de la comunicación en México*. México: AMEDI.
  52. Stein, Velasco José Luis (2005), *Democracia y Medios de Comunicación*. México: UNAM

## ENLACES ELECTRÓNICOS

1. Altman, David y Pérez-Liñán, Aníbal (1999), *Más Allá De La Poliarquía: Una Aproximación A La Calidad De Las Democracias*. Disponible En [http://cienciassociales.edu.uy/wp-content/uploads/sites/4/2013/archivos/20071102011032.pdf&gws\\_rd=cr&ei=aTq6VpOoHoz0jgT5urlw](http://cienciassociales.edu.uy/wp-content/uploads/sites/4/2013/archivos/20071102011032.pdf&gws_rd=cr&ei=aTq6VpOoHoz0jgT5urlw).
2. Ayuntamiento de Toluca. Plan Municipal 2003- 2006. (2003), Disponible En <http://www.aregional.com/newsletter/img-arm/Perfil-DEE-5.pdf>. Consultado el 6 de diciembre 2014.
3. Consejo Estatal de Población del Estado de México (COESPO) (2015), Disponible En <http://coespo.edomex.gob.mx/>. Consultado el 4 de enero 2015. Consultado el 10 de Julio 2015.
4. Del Estado De México (2008), *Ley De Transparencia y Acceso a La Información Pública Del Estado De México y Municipios*. (Decreto Numero 46-2003).En [http://www.redipd.org/legislacion/common/.../mexico/por\\_estados/mexico.pdf](http://www.redipd.org/legislacion/common/.../mexico/por_estados/mexico.pdf). Consultado el 20 de marzo 2014.
5. Escobedo, Francisco (2002), Movilización de la opinión pública en México: el caso del Grupo Oaxaca y de la Ley Federal de Acceso a la Información pública. P.p. 64-92. Disponible En <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/decoinc/cont/2/art/art3.pdf>. Consultado el 12 de abril 2016.
6. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2010), Diagnóstico Sociodemográfico del Municipio de Toluca. En <http://www.ipomex.org.mx/ipo/archivos/downloadAttach/85636.web;jsessionid=E05BDC47BA5A74A381A1D0A24100B92C>. Consultado el 30 de diciembre 2014.
7. Luna, Dolores, Duarte, Abel, Gil-García, Ramón, Luna-Reyes, Luis y Sandoval, Rodrigo (2012), *Índice de gobierno electrónico estatal comparativo a mediciones 2011-2012* (ed. Diciembre 2012). México: CIDE. P.p. 29. Disponible En <http://www.libreriacide.com/librospdf/DTAP-249.pdf>. Consultado el 23 de marzo 2014.
8. García, Pedro (2006), *El portal municipal. Análisis y evaluación de los portales municipales de más de 30.000 habitantes* (30 de mayo a 2 de Junio de 2006). Sevilla: Tecnimap. P.p. 2-8. Disponible En [http://administracionelectronica.gob.es/pae\\_Home/dms/pae\\_Home/documentos/Estrategias/pae\\_Tecnimap/pae\\_TECNIMAP\\_2006/pae\\_TECNIMAP\\_2006\\_Comunicaciones\\_Presentadas\\_-\\_3/el\\_portal\\_municipal.pdf](http://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/dms/pae_Home/documentos/Estrategias/pae_Tecnimap/pae_TECNIMAP_2006/pae_TECNIMAP_2006_Comunicaciones_Presentadas_-_3/el_portal_municipal.pdf). Consultado el 12 de Marzo 2014.

9. Gaceta Municipal Especial de Toluca (2006), Disponible En <http://www.aregional.com/newsletter/img-arm/pmdmtol06.pdf>. Consultado el 9 de enero 2015.
10. Instituto Federal de Acceso a la Información Pública. (IFAI) (2002), *Tres Objetivos del IFAI*. Disponible En <http://www.ifai.gob.mx> Consultado el 15 de marzo del 2014.
11. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2010), *Definiciones y conceptos. Censo de Población y Vivienda*. Disponible En <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/sisept/glosario/default.aspx?t=mviv40&e=00&i>. Consultado el 26 de diciembre de 2014.
12. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2010), Censo de población y vivienda: localidad identificada como estratégica para el desarrollo de los municipios señalados en la declaratoria de las zonas de atención prioritaria 2012 (DOF: 12/12/2011). En <http://www.microrregiones.gob.mx/zap/datGenerales.aspx?entra=nacion&ent=15&mun=106>. Consultado el 30 de Diciembre 2014.
13. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2010), Disponible En <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/temas/default.aspx?s=est&c=17484> Consultado el 30 de diciembre 2014.
14. Islas, Octavio y Arribas, Amaia (2010), *Principales indicadores de Internet en la sociedad mexicana*. pp. 291-306. Universidad de La Sabana Colombia. REDALYC. Disponible En <http://www.redalyc.org/pdf/649/64916989005.pdf> Consultado el 24 de marzo de 2014.
15. H. Cámara de diputados del congreso de la unión secretaria general secretaria de servicios parlamentarios honorable congreso de la unión (2012). *Ley Federal de transparencia y acceso a la información Pública gubernamental*. (Última reforma publicada DOF 08-06-2012) México. Disponible En <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/244.pdf>. Consultado el 12 de Marzo 2014.
16. H. "LV" Legislatura del Estado. Periódico oficial Gaceta del Gobierno (2004), *Reglamento De La Ley De Transparencia y Acceso a la Información Pública Del Estado De México* (Decreto número 46 2004). México. En <http://www.edomex.gob.mx/legistelfon/doc/pdf/rgl/vig/rglvig046.pdf>. Consultado el 15 de Marzo 2014.
17. Plan Municipal de Desarrollo Urbano de Toluca (2013), Disponible En [http://seduv.edomexico.gob.mx/planes\\_municipales/Toluca/PMDU-tol.pdf](http://seduv.edomexico.gob.mx/planes_municipales/Toluca/PMDU-tol.pdf). Consultado el 9 de enero de 2015.
18. Portal electrónico del Municipio de Toluca (2013), En <http://www.toluca.gob.mx>. Consultado el 15 de Marzo 2014.
19. Rojas, Jorge (2013) Libertad de expresión, Internet y comunicación política en México (PDF). REDALYC. Disponible En

- <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=32527004009>. Consultado el 13 de Marzo del 2014.
20. Ruiz, Leobardo, Morales y Gómez Juan Miguel y Contreras, Leticia (Coord.) (2010), La administración electrónica en los municipios de Toluca y Metepec, Estado de México. Disponible En <http://file:///C:/Users/pc5/Downloads/25859-84693-2-PB.pdf>. Consultado el 27 de Diciembre del 2014.
21. Sánchez, Arteche Alfonso y García, García Federico (n.d) Enciclopedia de Los Municipios y Delegaciones de México Estado de México. Disponible En <http://elocal.gob.mx/work/templates/enciclo/EMM15mexico/municipios/15106a.html>. Consultado el 4 de enero de 2015.
22. Sandoval, Rodrigo (2009), "Gobierno, Gestión Pública". *Revista Chilena de Administración Pública* (ed. diciembre 2009). Universidad Autónoma del Estado de México. P.p. 84-122. Disponible en <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3359039.pdf>. Consultado el 20 de marzo 2014.
23. Sandoval, Rodrigo (2009), Reporte de los portales electrónico municipales zona rural. México, p.p. 3-38. Disponible en [http://www.politicadigital.com.mx/documentos/Rodrigo\\_Sandoval-Ranking\\_de\\_portales\\_municipales\\_rurales.pdf](http://www.politicadigital.com.mx/documentos/Rodrigo_Sandoval-Ranking_de_portales_municipales_rurales.pdf). Consultado el 21 de marzo 2014.



ANEXO 1

Universidad Autónoma del Estado de México
Facultad De Ciencias Políticas y Sociales



Buenos Días (Tardes), soy de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales de la Universidad Autónoma del Estado de México. Esta encuesta es sobre el trabajo de Investigación "El acceso a la información pública gubernamental y su vinculación con la Ciudadanía por medios electrónicos: El análisis del portal de internet del Municipio de Toluca". La encuesta es para personas mayores de 18 años que ha accedido alguna vez en internet y habita en la localidad de Toluca.

Las preguntas son anónimas y de uso confidencial.

Instrucciones: subrayar la respuesta correcta referente a la encuesta.

1.- Sexo

Formulario de selección de sexo con opciones M (Masculino) y F (Femenino).

2.- Edad

Formulario de selección de edad con dos cuadros para ingresar dígitos.

3.- Ocupación

Tabla de selección de ocupación con 10 opciones: Ama De Casa, Estudiante, Oficio, Comerciante, Servidor Público, Obrero, Empleado, Jubilado/Pensionado, No Trabaja, Otro (Escribir).

4.- Estudios

Tabla de selección de nivel de estudios con 7 opciones: Sin Estudios, Primaria, Primaria Incompleta, Secundaria, Secundaria Incompleta, Preparatoria, Preparatoria Incompleta, Técnico, Técnico Incompleto, Licenciatura, Licenciatura Incompleta, Maestría, Doctorado.

5.- ¿Usted alguna vez ha usado el internet?

Formulario de selección de si ha usado internet o no, con opción de pasar a la pregunta N° 19 si no.

6.- ¿Cuál es el dispositivo tecnológico que utiliza comúnmente para acceso a Internet?

Tabla de selección de dispositivo tecnológico: Computadora, Lap Top, Celular Inteligente, Tablet.

7.- ¿En qué lugar accede con mayor frecuencia a Internet?

Tabla de selección de lugar de acceso a internet: Casa, Oficina, Escuela, Ciber-Café, Parque, Otro (Escribir).

8.- ¿Cuánto tiempo dedica al uso de internet diariamente?

Tabla de selección de tiempo de uso de internet: Menos De 1hora, 2- 4 Horas, 5-7 Horas, 8-10 Horas, Más De 10 Horas.

9.- ¿Alguna vez ha accedido al portal electrónico del Municipio De Toluca?

Formulario de selección de si ha accedido al portal electrónico o no, con opción de pasar a la pregunta N° 19 si no.

10.- ¿Cuál es el principal interés para acceder al Portal Electrónico Del Municipio De Toluca?

Tabla de selección de interés principal: Escolar, Laboral, Voluntad Propia, Obligación, Investigación, por Información, Servicio De Trámites, Otro (Escribir).

11.- ¿Qué información requiere frecuentemente en el portal electrónico de Toluca?

Tabla de selección de información requerida: 1. Transparencia, 2. leyes, reglamentos, 3. Servicios de agua y saneamiento, 4. obras públicas, 5. Directorio de Servidores Públicos, 6. Plan de Desarrollo Municipal, 7. Usuario de Cuenta personal, 8. Protección Civil, 9. Seguridad Pública, 10. Documentos Históricos, 11. Trámites de pagos en Línea, 12. servicio de Salud, 13. Servicio de Desarrollo Social, 14. Servicio de Educación, 15. Turismo, 16. Galería Fotográfica, videos, 17. Documentos en Línea con relación de acciones del Gobierno Municipal, 18. publicaciones de la Prensa.

12.- ¿Qué tan Actualizada esta la información pública del portal electrónico de Toluca?

Tabla de selección de actualización de información: 1. Muy Actualizada, 2. Poco Actualizada, 3. Nada Actualizada.

13.- ¿Cómo considera el Diseño de estructura del Portal Electrónico del Municipio de Toluca para buscar Información?

Tabla de selección de diseño del portal: 1. Ordenado, 2. Fácil de manejar, 3. Expresiva, 4. Información es Continua, 5. atractiva, 6. Confusa, 7. Difícil, 8. otro (escribir).

14.- Seleccione tres de los siguientes servicios que ha sido participe proporcionados por el portal electrónico Municipal de Toluca

Tabla de selección de servicios utilizados: 1. Registrarse para crear una cuenta, 2. Evaluar acciones del Municipio, 3. tramites en Línea, 4. Publicaciones de comentarios, 5. Descargar Documentos en Línea/Fotos/video (multimedia), 6. Foros de Discusión, 7. pagar Impuestos, 8. interacción virtual con un Funcionario Público, 9. otro (escribir).

15. Seleccione tres opciones de información pública que considera productiva en el portal electrónico de Toluca

1. Transparencia	7. Usuario de Cuenta personal	13. Servicio de Desarrollo Social
2. leyes, reglamentos	8. Protección Civil	14. Servicio de Educación
3. Servicios de agua y saneamiento	9. Seguridad Pública	15. Turismo
4. obras públicas	10. Documentos Históricos	16. Galería Fotográfica , videos
5. Directorio de Servidores Públicos	11. Trámites de pagos en Línea	17. Documentos en Línea con relación de acciones del Gobierno Municipal
6. Plan de Desarrollo Municipal	12. servicio de Salud	18. publicaciones de la Prensa

16. -Del 0 al 10 como califica el contenido de información pública del portal electrónico del municipio de Toluca. Donde 0 ES LA CALIFICACION MÁS BAJA Y 10 LA CALIFICACIÓN MÁS ALTA

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

17.- Del 0 al 10 como califica, la comunicación con la ciudadanía a través del portal electrónico Municipal de Toluca. CUANDO 0 ES LA CALIFICACIÓN MÁS BAJA Y 10 LA CALIFICACIÓN MÁS ALTA DEL PORTAL ELECTRÓNICO DE TOLUCA

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

18.- ¿Qué tan eficiente es la interacción entre Gobierno-Ciudadano con las nuevas tecnologías como internet?

1. Muy Buena	3. Regular
2. Buena	4. Mala

19.- Seleccione tres de los siguientes medios de comunicación por el cual se entera de información pública del Municipio de Toluca

1. redes sociales	7. folletos, volantes
2. periódicos locales (milenio, sol de Toluca, reforma, Universal, etcétera)	8. espectaculares (publicidad en carretera)
3. Radio local	9. Internet
4. Tv Local (TV azteca, Televisa, tv Mexiquense, etcétera )	10. Bardas
5. revistas	11. OTRO (ESCRIBIR)
6. Gacetas de Gobierno	

¡Gracias!

Elaboró:

Anahí Verónica Olivares Loreto

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública

Universidad Autónoma del Estado de México