



Universidad de Jaén
Facultad de Ciencias Sociales
y Jurídicas

Trabajo Fin de Grado

CONCEPTO DE LA WEB 2.0 E IMPLANTACIÓN EN LA AD- MINISTRACIÓN PÚBLICA ESPAÑOLA.

Alumno: Agustín Barragán Lara

Septiembre, 2019

RESUMEN

En pleno siglo XXI los ciudadanos y usuarios de Internet utilizamos todos los días las redes sociales, a esto llamamos web 2.0, donde todas las personas están conectas entre sí, donde compartimos nuestras vivencias, nuestros pensamientos y sentimientos en este mismo instante, subimos imágenes a las redes sociales, compartimos vídeos para que otros usuarios puedan verlos y compartirlos con sus amigos.

En este proyecto quiero conocer como es la web 2.0., que es la web 2.0., cuales son sus características, las diferentes redes sociales y aplicaciones que existen hoy día y que pueden utilizar los usuarios de Internet y porque es tan importante para la ciudadanía. Así como también quiero saber que entendemos por Administración, cuales son sus características y principios. Y finalmente me adentrare en nuestra Administración Pública española, como actúa realmente la Administración Pública de España en las redes sociales, cual es su punto de vista y sus objetivos con los usuarios que usan estas redes sociales tan importantes hoy día.

ABSTRACT

In the 21st century, citizens and Internet users use social networks every day, this is what we call web 2.0, where all people are connected to each other, where we share our experiences, our thoughts and feelings right now, we upload images to Social networks, we share videos so that other users can watch and share them with their friends.

In this project I want to know what web 2.0 is like, what web 2.0 is, what its characteristics are, the different social networks and applications that exist today and that Internet users can use and why it is so important for citizens . As well as I want to know that we understand by Administration, what are its characteristics and principles. And finally I will go into our Spanish Public Administration, as the Public Administration of Spain really acts in social networks, what is its point of view and its objectives with the users who use these social networks so important today.

INDICE

[RESUMEN](#)

[ABSTRACT](#)

1. [INTRODUCCIÓN](#).....
2. [OBJETIVOS](#).....
3. [INTERNET Y WEB 2.0](#).....
 - 3.1. [Internet](#).....
 - 3.2. [¿Qué es la web 2.0?](#).....
 - 3.3. [Evolución de la web 2.0](#).....
 - 3.4. [Estructura y características de la web 2.0](#).....
 - 3.5. [Diferencias entre la web 1.0 y la web 2.0](#).....
4. [CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN](#).....
 - 4.1. [Características de la administración](#).....
 - 4.2. [Principios generales de la administración](#).....
 - 4.3. [Tipos de administración](#).....
5. [CÓMO SE ESTABLECE LA WEB 2.0 EN ESPAÑA](#).....
6. [CONCLUSIONES](#).....
7. [FIGURAS](#).....
8. [BIBLIOGRAFÍA](#).....
9. [WEBGRAFÍA](#).....
10. [LEGISLACIÓN](#).....

1. INTRODUCCIÓN

En este trabajo que he elegido, quiero investigar acerca del concepto web 2.0 y cómo se desarrolla en la Administración Pública. En estos últimos 20 años, Internet y las nuevas tecnologías nos van ofreciendo nuevas posibilidades a la hora de comunicarnos y recibir información algo que a día de hoy es importantísimo tanto a nivel laboral como personal.

Para hablar de la web 2.0, tenemos que irnos al concepto clave de Internet. Por ello, la web 2.0 es un concepto algo difícil de entender ya que está evolucionando constantemente. Trataré de diferenciar en este documento la web 1.0 de la web 2.0 para ver el cambio que existe entre una y otra y cómo ha evolucionado.

Debemos conocer qué es Internet, la web 2.0, cómo evoluciona la web 2.0, su estructura y características, las distintas redes sociales que existen. Además, también hablaré del concepto de Administración, sus características, los distintos principios generales de la Administración, los tipos de Administración que existen, pero enfocándome en la Administración Pública ya que es lo que he estudiado en este Grado de GAP. Y finalmente investigaré en como se establece la web 2.0 en España, en los distintos organismos públicos que tenemos en nuestro país.

A lo largo de este trabajo haré uso de manuales que analicen en profundidad el concepto de web 2.0, así como de la legislación si me fuese necesario para desarrollar el trabajo, para ir recopilando información y desarrollarla de acuerdo a lo estudiado en mi grado universitario.

2. OBJETIVOS

Empezando por el objetivo general sería:

- Comprender qué es la denominada web 2.0.

Seguido de los objetivos específicos los cuales serían:

- Explicación de la web 2.0.

- Estructura de la web 2.0 o “web social” y describir las distintas redes sociales y servicios que están a nuestra disposición.
- Características de la web 2.0.
- Saber distinguir entre web 1.0 y web 2.0.
- Qué entendemos por Administración y sus características y principios generales.
- Como se implanta la web 2.0 en la Administración Pública.

Para mí realizar esta investigación supone un paso adelante en mis estudios ya que me permite conocer y estudiar unos conceptos que conozco, pero me permiten pulirlos al máximo con este proyecto. Por eso he decidido que estos objetivos son los más importantes y en donde puedo conseguir extraer y recopilar bastante información para realizar este trabajo.

3. INTERNET Y WEB 2.0.

3.1. INTERNET

Para hablar de la web 2.0 tenemos que ir al concepto clave de Internet, como todo el mundo sabe es un conjunto de ordenadores interconectados a nivel mundial. Realmente Internet no existe físicamente como un sitio que podemos encontrar, es como una especie de nuevo espacio donde las personas podemos hacer muchas cosas, podríamos definirlo como un espacio para el conocimiento, la comunicación y la educación.

Internet es la tecnología representativa de la sociedad del siglo XXI. No es algo estático, está en constante movimiento y transformación. Es un sistema uniforme, ya que utiliza múltiples equipamientos y tecnología. Con esto se consigue que exista una infraestructura conjunta de distintas redes interconectadas entre sí.

El Internet que había en el año 2000 no es el mismo que el que hay a día de hoy, como tampoco será igual dentro de 15 años, porque como había dicho antes, Internet es una

tecnología que va evolucionando con el paso del tiempo y que facilita la vida de las personas y hace que haya avances tecnológicos gracias a ella.

En una entrevista de uno de los “padres” de Internet, Vinton Cerf, nos habla de la importancia que tiene Internet hoy en día:

“Internet ha revolucionado nuestra forma de comunicarnos, pero forma parte de una larga historia de la tecnología de la comunicación. Pensemos en lo importante que fue la invención de la escritura: podíamos guardar información para gente que no estuviera presente, y a la vez comunicarnos con el futuro. Cuando apareció la prensa impresa tuvimos la habilidad de comunicarnos con un grupo de gente mucho más importante y con un coste bajo. Pero Internet permite que el coste de comunicación sea todavía más bajo, y que podamos comunicarnos con el mundo entero. Esta habilidad de interrelación con los grupos, y compañías como Google, que hacen un descubrimiento y clasificación de la información permiten avanzar muchísimo en este terreno. Desde el punto de vista de la ciencia, compartir la información científica acelera la velocidad del descubrimiento, porque cualquiera puede acceder a la información que hay colgada en la red y descubrir otras cosas.” (Cerf, 2008).

3.2. ¿QUÉ ES LA WEB 2.0?

La web 2.0 es la forma en la que conocemos actualmente a día de hoy Internet básicamente, este término se origina en una conferencia que realizó Tim O’Reilly, el cual es fundador de O’Reilly Media, en la que expuso este concepto.

Tim define la web 2.0 como la creación de aplicaciones que utilizan recursos de la red, particularmente aprovechando a sus usuarios y la aportación de estos mismos y también utilizando la inteligencia colectiva de manera que sea cada vez mejor cuanto más gente la utilice. Son aplicaciones que conectan a las personas a través de los ordenadores con las aplicaciones con lo que aprovechan la actividad de todos estos usuarios para que mejoren las aplicaciones.

Lo más importante según el autor son los usuarios, ya que son los que intercambian la información, la actualizan, la publican, la responden, etc. Este tipo de web cuenta con las denominadas redes sociales (Twitter, Facebook, LinkedIn, Wikipedia, Blogs, Foros, Pinterest...) que son un sistema social en la que las personas o usuarios están conectados entre sí se conozcan o no realmente en el que comparten información (suben archivos, imágenes, música, vídeos, buscan empleo, debaten sobre cualquier tema de actualidad...). Más adelante en el trabajo hablaré de ello en profundidad.

3.3. EVOLUCIÓN DE LA WEB 2.0

La web 2.0 es el paso más grande de Internet, ya que en esta plataforma el usuario deja de ser un usuario pasivo para convertirse en un usuario activo, es decir, que participe y contribuye en el contenido de la red, siendo capaz de dar soporte y formar parte de una sociedad que se informa comunica y genera conocimiento.

Todo nació cuando Tim Berners-Lee y Robert Cailliau crearon la web alrededor de 1980, durante estas dos últimas décadas ha sufrido una evolución impresionante. El término de web 2.0 apareció en 2004 fruto de esta evolución.

Antes de la llegada de la web 2.0, en Internet se utilizaba paginas estáticas programadas en "html" que no eran actualizadas frecuentemente, con el paso de los años, las páginas webs necesitaban de plataformas más dinámicas donde los sistemas de gestión de contenidos servían páginas "html" dinámicas creadas desde una base de datos actualizada.

Para Tim Berners-Lee, creador de la World Wide Web, si la web hubiera sido una empresa y con otro propietario, la web no se habría expandido mundialmente como está ahora mismo, es decir no debe tener dueño, cito:

“Si yo hubiera creado una empresa llamada Web Incorporated, la World Wide Web se habría convertido simplemente en otro sistema con propietario, no habría conseguido universalizarse como ahora. Si la Web fuera propiedad de una empresa, todo el mundo tendría que esperar a que el departamento de investigación de ella produjera la siguiente versión de su navegador, y esto no sería bueno. Para que algo como la Web exista y se

expanda, tiene que basarse en estándares públicos y gratuitos. La red no debe tener dueño. (Berners-Lee, 1997)

El conseguir visitas y la estética visual de la página era uno de los factores más importantes de éxito. Los expertos consideran que el uso de la web está orientado a la interacción en las redes sociales. Estos contenidos, productos de la interacción, explotan los efectos de las redes, creando webs interactivas y visuales. Los sitios web 2.0 actúan como puntos de encuentros entre usuarios, como por ejemplo los blogs, foros, wikis, Facebook, Twitter... Los cuáles serán explicados en el siguiente punto.

3.4. ESTRUCTURA Y CARACTERÍSTICAS DE LA WEB 2.0.



Figura 1. Matriz con los 4 elementos de la web 2.0.

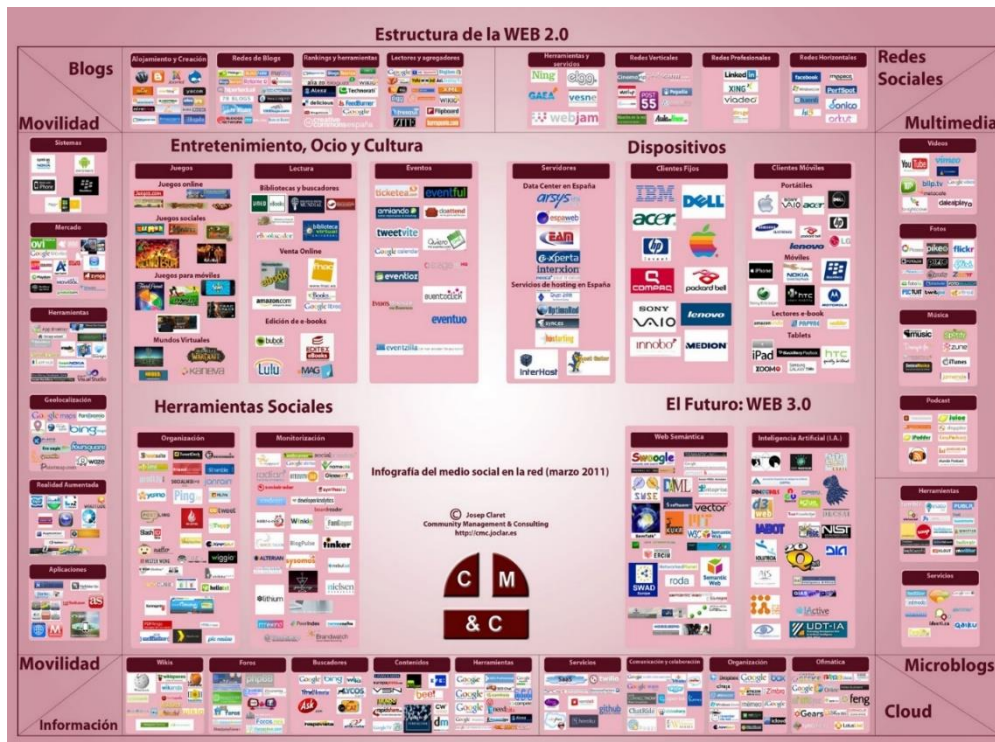


Figura 2. Estructura de la web 2.0. Recuperado de:

<https://blog.xmundo.net/la-estructura-de-la-web-2-0-infografia/>

En esta imagen podemos ver como se compone la denominada web 2.0 o “web social”. Dentro de la web 2.0 podemos encontrar distintos apartados, que como he dicho antes a los usuarios nos hace estar conectados, algunos ejemplos serían:

- **Blogs:**

Podemos encontrar “**alojamiento y creación**” un ejemplo de este sería: Blogger

→ <https://www.blogger.com/blogger.g#welcome>

En el cual podemos crear blogs y diseñarlo a nuestra manera, conseguir un dominio gratuito, beneficiarnos de ello, es decir, ganando dinero. Al igual que podemos subir imágenes, videos, debatir, crear encuestas donde la gente pueda votar acerca de un tema en especial, etc.



Figura 3. Logo de Blogger.

Wordpress es otro creador de contenido, donde también podemos crear nuestro propio blog de la misma manera que Blogger. → <https://es.wordpress.org/>



Figura 4. Logo de WordPress.

- **Redes sociales:**

Aquí, por ejemplo, nos encontramos con “**redes horizontales**” y “**redes profesionales**”.

En la primera se localiza una red social muy conocida como es Facebook donde podemos compartir contenido multimedia con amigos, familiares y otras personas de Internet. Además, podemos modificar nuestro perfil, escribiendo nuestros datos personales, nombre, sexo, edad, fecha de nacimiento, ciudad, país, etc. → <https://es-es.facebook.com>



Figura 5. Logo de Facebook.

Otra red social conocida mundialmente es Twitter. Fue creada en 2006 por Jack Dorsey. Es una red social que te permite compartir diferente información en el instante, esto quiere decir que esta famosa red social está diseñada para que podamos escribir lo que estamos haciendo en este mismo instante. A estos mensajes se les conoce como “tweets” al escribirlo y enviarlo todas las personas pueden visualizar el mensaje que compartimos.

Además, el tipo de contenido que podemos compartir en Twitter es de distinta variedad, podemos encontrar mensajes personales, noticias, eventos, fotografías, descuentos, publicidad...

En nuestro perfil podemos ver quienes nos siguen y así ellos podrán ver los tweets que enviemos o hagamos retweet. Además, también aparece un apartado llamado “siguiendo” en el que se encuentran los perfiles que nosotros como usuarios seguimos para ver los tweets que ellos envían.

Otro apartado técnico de Twitter es el concepto denominado “Hashtag”, el cual son temas creados por los usuarios de Twitter con los que se inician debates sobre diferentes asuntos de actualidad. Se ordenan según el país, en una lista de unas 10 tendencias más habladas en ese preciso instante.

Según las palabras de Jack Dorsey Twitter surgió de esta idea:

“Hace años programaba para servicios de taxis y de emergencia, como el 112, que circulan por la ciudad, por Madrid, constantemente actualizando lo que hacen por radio, por teléfono... Una ambulancia dice: "Tengo un paciente con un ataque cardíaco y voy camino de tal hospital". Y el taxi dice: "Acabo de recoger a dos clientes en este hotel". Ese concepto me fascinó. Quería tener lo mismo con mis amigos, saber dónde estaban en tiempo real y qué están haciendo, ser capaz de situarles en la ciudad y en todo el mundo. Si van a una fiesta o un evento especialmente bueno, quiero saberlo y unirlos a ellos.” (Dorsey, 2008).

En resumen, esta red social resulta muy útil en la actualidad ya que nos permite informarnos sobre los grandes temas de actualidad que se debaten hoy en día, además nos permite también crear un debate u opinar sobre estos temas de actualidad. <https://twitter.com/>



Figura 6. Logo de Twitter.

En la segunda denominada “redes profesionales” como su propio nombre indica son de carácter profesional, vinculadas con el mundo laboral. Esta web está dedicada al ámbito laboral en donde podemos crear un usuario y en nuestro perfil poner que estudios tenemos, donde hemos trabajado, experiencia laboral, antigüedad en otros empleos que hayamos realizado... Con la posibilidad de contactar con otras empresas y poder encontrar trabajo.

Por ejemplo: LinkedIn → <https://es.linkedin.com/>



Figura 7. Logo de LinkedIn.

- **Contenido multimedia:**

En la categoría de **videos** está la conocida y gran plataforma de YouTube donde podemos subir contenido multimedia para compartir con el resto del mundo. Desde videos de música hasta videos de cualquier tipo de temática. Es otra web en donde los usuarios si crean un canal y cumplen una serie de requisitos indispensables pueden generar beneficios. YouTube → <https://www.youtube.com/>



Figura 8. Logo de YouTube.

Investigando había encontrado estas palabras de uno de los creadores de YouTube, Chad Hurley, donde habla de la importancia de los usuarios en la red:

“En el pasado, pocas personas y empresas eran los responsables de crear nuevo contenido, y por lo tanto la distribución era muy limitada y controlada. Ahora, todas las personas tienen la posibilidad de comunicar sus pensamientos, sensaciones, experiencias, talentos. Creo que esto es genial, porque comparándolo con cómo era antes, definitivamente estamos en un futuro más libre.” (Hurley, 2010).

- La siguiente categoría que encontraríamos en este apartado sería **música**, en donde podemos incluir Spotify que es una plataforma de música vía streaming gratuito donde están alojadas las canciones de muchísimos artistas internacionales. Nos permite escuchar las canciones donde deseemos y a cualquier hora del día en dispositivos Android/IOS o PC. Esto permite a los usuarios también relacionarse entre ellos por ejemplo compartiendo las playlists de música entre ellos

para así poder escuchar la lista de música que un usuario en concreto ha creado.
Spotify → <https://www.spotify.com/es/>



Figura 9. Logo de Spotify.

- **De información:**

Podemos encontrar desde wikis, foros, buscadores, organización, etc. En la primera, las denominadas **wikis**, su nombre hace referencia a “comunidad virtual”, en la cual los usuarios pueden entrar a modificar cualquier contenido de la web desde textos, imágenes, audio... Lo que hace que no sea muy confiable este tipo de sitios web. Un claro ejemplo muy conocido mundialmente es la página web: Wikipedia → <https://es.wikipedia.org/wiki/Wikipedia:Portada>



Figura 10. Logo de Wikipedia.

Según el creador de Wikipedia, la wiki sería:

“Wiki viene de una palabra hawaiiana -wikiwiki- que significa rápido. Wiki es un sitio web que cualquiera puede editar, es una plataforma de colaboración rápida y abierta.” (Wales, 2017).

El siguiente concepto que también conocemos es el llamado **foro**. En este concepto quiero hacer hincapié porque creo que es uno de los más importantes de la web 2.0 o web social ya que es primordial la comunicación, interacción y participación entre usuarios de Internet.

Es un espacio virtual donde los participantes debaten e intercambian ideas sobre un tema en específico, es como un foro real, pero en vez de que los integrantes se reúnan en lugar real y dialoguen, se conectan desde un ordenador y a través de una aplicación web se da soporte a un debate o discusión en línea. A diferencia de un foro común, los foros web nos dan la posibilidad de intercambiar opiniones con gente que vive en todo el mundo mantienen una verificación textual del debate y fomenta la reflexión de los argumentos escritos.

Para que un foro sea efectivo y realizable debe componerse de 3 tiempos esenciales:

- Apertura

- Desarrollo

- Cierre

La primera ocurre cuando un usuario del foro abre un tema de discusión y propone debatir sobre ello, el tema para iniciar el debate debe estar bien estructurado, de actualidad acorde con el foro y que invite a la participación positiva de la comunidad.

La segunda sería el desarrollo, es la etapa que corresponde al intercambio de opiniones e ideas entre los participantes y es importante exponer aquí nuestros argumentos de una manera clara y respetuosa, también debemos escribir correctamente las palabras y estructurar bien nuestras ideas nos ayudara a explicarnos mejor y así los demás usuarios que participan en el debate permitirá que entiendan nuestro punto de vista.

El ultimo componente para que un foro sea efectivo y realizable sería el cierre. Es la conclusión de los argumentos expuestos a lo largo del foro, en él, el participante

que inicio el debate es el encargado de señalar los acuerdos y las soluciones conseguidas, así como la información que es importante para comprender fácilmente el desarrollo del tema.

En resumen, cuando un foro incluye un tema positivo y de interés general, el cual contiene opiniones argumentadas y constructivas, invita a la participación y la resolución de problemas, incluso contiene textos con buena redacción y ortografía y se desarrolla en etapas definidas, el foro está funcionando de manera correcta entre la comunidad y se da un uso adecuado del mismo.

- **Entretenimiento, ocio y cultura:**

El contenido de este apartado hace referencia al entretenimiento, ocio y cultura, en el que podemos encontrarnos juegos online, en los que los usuarios disfrutan jugando videojuegos a través de internet, ya sea en dispositivos móviles, como tablets, smartphones, en PC o en videoconsolas. En la que los usuarios que están jugando se conectan a un servidor online en el que pueden interactuar entre ellos mientras están jugando, como por ejemplo charlar, jugar partidas juntos, intercambiar objetos virtuales, etc.

También podemos encontrar puntos de venta online como puede ser por ejemplo la gran compañía conocida mundialmente como “Amazon”, en donde la gente que entra en su página web puede encontrar todo tipo de artículos, en sus distintas categorías (informática, cocina, limpieza, mecánica, electrónica, videojuegos, música, libros, joyería...). Nos ofrece un servicio de entrega muy rápido, el cual está muy bien valorado por los usuarios que entran en la página y compran los productos que hay en ella.

Otro punto de venta online es la empresa francesa llamada Fnac, es una empresa con rasgos similares a Amazon, pero Fnac se enfoca un poco más en la venta de libros, aunque también ofrece productos que se centran en la electrónica, videojuegos, música...

- **Características de la web 2.0:**

La web 2.0 o “web social” podemos definirla como una doctrina, un determinado modo de entender lo que es el comportamiento en la red. Algunas ideas básicas de este modo de entender de cómo sería el comportamiento y uso de Internet serían:

- Existe un **acceso libre a la información**, Internet representa la posibilidad de llegar a toda persona que acceda a esta tecnología, como si se tratara de una biblioteca virtual, es decir, cualquier persona puede acceder a Internet desde su casa, desde la calle, en el trabajo, en el metro, en el autobús, con total libertad.
- También nos permite participar con **libertad** a expresarnos un usuario con otro, a compartir nuestras ideas, a comunicarnos a través de textos, vídeos e imágenes.
- Dentro de la web 2.0., los usuarios tenemos **experiencias reales** con los usuarios, por ejemplo, con las redes sociales, ya sea Facebook, Twitter... En las que los usuarios podemos compartir información entre nosotros y poder comunicarnos y colaborar juntos, por ejemplo, en la creación de un foro, en la que participan distintas personas, y cada una de ellas tiene un “rol”, desde administrador, moderador o simplemente un usuario.
- La web 2.0 **motiva** porque hace que el usuario pase de ser un simple buscador de información a un usuario que intercambia y suministra información.
- Es una **plataforma** ya que contiene muchos programas que usamos para comunicarnos y para intercambiar información entre los usuarios de Internet, como he dicho antes utilizamos las redes sociales, y para ello usamos los buscadores, como por ejemplo el buscador más conocido que es: Google.
- La web 2.0. hace que los usuarios nos **integremos**, ya que cuando agregamos contenido a la web, ya sea subiendo un video a YouTube, o simplemente un

mensaje a Twitter, nos permite estar en contacto. Por ello hace crecer la comunidad de Internet gracias a la integración que los usuarios tienen por la actividad que generan en la web.

- La web 2.0. es **social** porque crean comunidades donde comparten sus ideas, intereses y opiniones. De ahí la denominada “web social”.
- También es una herramienta **fácil de usar**, cualquier usuario puede acceder a ella, ya que con un solo clic accede a muchísima información en la web.
- Igualmente, gracias a la web 2.0 **ahorramos dinero**, porque podemos encontrar el software gratuito en Internet sin tener que gastar dinero en un programa, por ejemplo, Microsoft Office, ya existe software libre como puede ser, OpenOffice, que nos presta las mismas herramientas a coste cero.

3.5. DIFERENCIAS ENTRE LA WEB 1.0. Y LA WEB 2.0.

En este epígrafe quiero dejar claro las diferencias entre la web 1.0 y la web 2.0 o “web social”. Ya que creo que es un punto importante a tener en cuenta de la evolución o actualización que ha tenido hoy en día Internet para los usuarios que participamos en ella.

A finales del siglo XX, lo que hacíamos la mayoría de usuarios principalmente, era acceder a Internet para leer documentos, visitar sitios web, donde encontrábamos información, por eso hablamos de que la web 1.0 vendría a ser una especie de red de documentos, por así decir Internet sería una biblioteca de lectura de información.

Algunas características de la web 1.0 por ejemplo serían:

- Las páginas web no eran actualizadas periódicamente.
- Había pocos productores de contenido.
- Los sitios eran direccionales y no colaborativos.

- Había una interacción mínima.
- Páginas estáticas con estética simple.
- Páginas preparadas para conexión lenta.
- Recursos multimedia escasos.
- Contenidos que no se pueden actualizar y solo se pueden leer.
- Contiene hipertexto que permite vincular un documento web con otro.

Gracias a la web 1.0. aparecieron los primeros sitios web, y con ello se pudo seguir avanzando en la tecnología para tener buscadores más efectivos. Lo que hizo surgir la web 2.0.

Hoy en día esto se ha transformado, realmente la información más que generada por otros está siendo generada por los propios usuarios. El concepto de web 2.0 o “web social” principalmente hace referencia a que Internet lo estamos construyendo entre los usuarios que estamos interconectados a través de las redes tecnológicas.

Por ello, cuando entramos a Internet hoy en día, además de leer, de visitar sitios web, lo que hacemos es escribir, comunicarnos, a través de, por ejemplo: foros, blogs, wikis. Lo mismo ocurre con subir videos a Internet, por ejemplo, a la plataforma YouTube, Vimeo, DailyMotion... Lo graba con su teléfono móvil y lo sube a algunas de estas plataformas y lo comparte con los demás usuarios de Internet.

Por eso decimos que la web 2.0 principalmente es una “web social” o “red social” de personas interconectadas que intercambiamos información.

4. CONCEPTO DE ADMINISTRACIÓN

Lo primero que debemos analizar y entender antes de explicar cómo se establece la web 2.0 en la Administración Pública española, es el concepto denominado como administración.

Según el profesor de administración Cyril J. O'Donnell y el teórico Harold Koontz podemos entender por administración lo siguiente:

“La dirección de un organismo social, y su efectividad en alcanzar sus objetivos, fundada en la habilidad de conducir a sus integrantes”. (O'Donnell y Koontz, s.f.)

Cuando hablamos de administración, estamos hablando del proceso de planificación, organización, coordinación, dirección y control de las personas y los recursos disponibles de la organización para alcanzar los objetivos establecidos. Además, también son conocimientos y técnicas para explicar el comportamiento de las organizaciones y para dirigir los recursos y personas para así llegar a un objetivo común.

Podemos referirnos a la administración como:

- Un proceso, el cual contiene un número de tareas, como por ejemplo organizar, decidir y valorar.
- Una estructura, en la cual se utilizan muchísimos recursos. Pone en marcha muchos recursos tales como: recursos humanos, financieros, herramientas y de comunicación.
- Una meta, la cual debemos alcanzar conjuntamente realizando una serie de tareas para poder llegar a nuestro objetivo. Este objetivo puede ser tanto del usuario individual como de la organización, aunque lo más habitual es la mezcla de los dos juntos.

- Una organización, ya que realiza las tareas en un entorno, en el que los individuos están organizados estructuralmente y coordinados para alcanzar sus objetivos.

Otro punto a destacar es la **eficiencia** y **eficacia** en la administración.

Cuando hablamos de eficiencia nos referimos:

- A obtener mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos. → “Realizar bien las cosas”

Y cuando hablamos de eficacia nos referimos:

- A realizar actividades las cuales nos permita conseguir los objetivos de la organización. → “Realizar las cosas de buena manera”.

En este esquema quiero representar los dos conceptos más fácilmente:

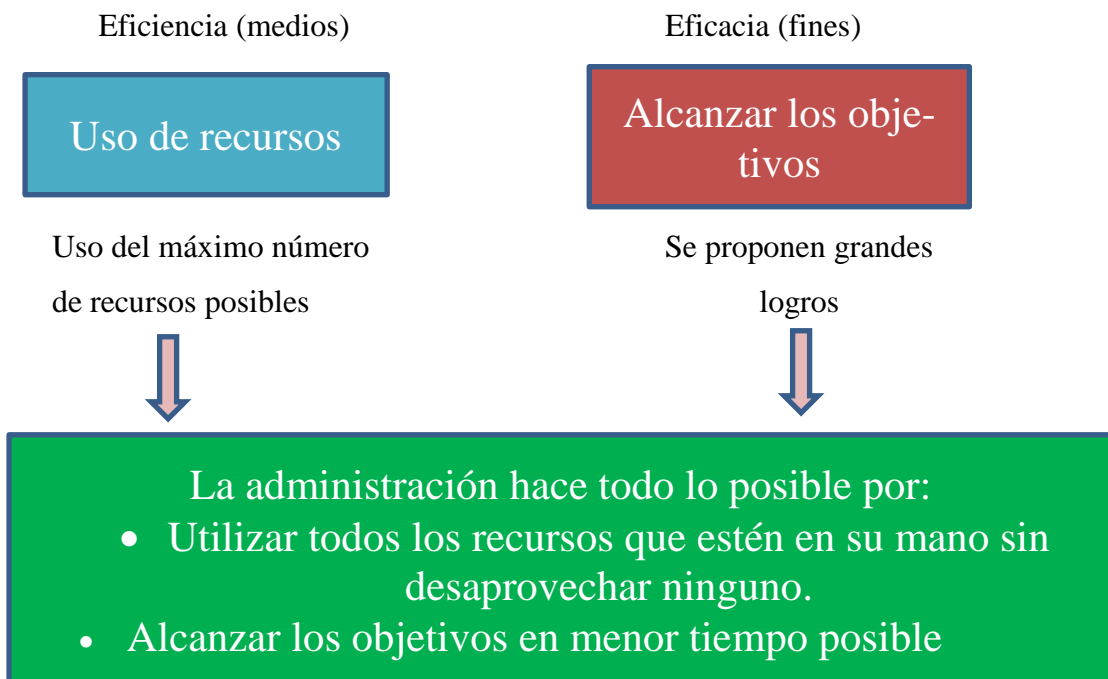


Figura 11. Esquema de eficacia y eficiencia hecho por mí.

4.1. CARACTERÍSTICAS DE LA ADMINISTRACIÓN

En este apartado voy a hablar sobre las diferentes características que tiene la administración y que considero que son muy importantes y esenciales y que forman parte de una organización. La Administración tiene ciertas características esenciales que la diferencia de otras disciplinas.

1. **Universalidad.** La Administración es aplicable en todas partes, tanto en los distintos tipos de organizaciones como a nivel personal.
2. **Valor instrumental.** La Administración es un medio para alcanzar los objetivos, como ya había hablado antes utilizando la eficacia y la eficiencia para obtener el nivel máximo y óptimo de productividad.
3. **Unidad temporal.** La Administración es un proceso en continuo movimiento en el cual todas sus partes trabajan y se mueven al mismo tiempo.
4. **Unidad jerárquica.** La Administración contiene una jerárquica en distintas fases o grados que van desde el director general hasta el empleado de la organización.
5. **Especificidad.** La Administración tiene características propias que le hacen distinguirse de las demás, la Administración su función principal es maximizar recursos y minimizar costes.
6. **Flexibilidad.** La Administración se ajusta al cambio, puede acceder a cualquier grupo social.

4.2. PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN

En este apartado quiero resumir los distintos principios generales de la Administración, que en total son unos 14, fueron desarrollados por uno de los principales autores del concepto llamado Administración, su nombre es Henri Fayol. En la siguiente tabla de abajo iré describiendo (de izquierda a derecha) cada uno de los principios desarrollados por Fayol.

PRINCIPIOS GENERALES DE LA ADMINISTRACIÓN				
División del trabajo	Autoridad	Disciplina	Unidad de mando	Unidad de dirección
Subordinación de los intereses particulares al interés general	Remuneración	Centralización	Jerarquía	Orden
Equidad	Estabilidad del personal	Iniciativa	Unión del personal	

Figura 12. Tabla con los principios generales de la Administración según Fayol.

- En el primero cuando hablamos de la “división del trabajo” tiene por objetivo aumentar y mejorar la producción con el mismo empeño.
Nos permite, como el término dice, dividir el trabajo entre los distintos empleados lo que hace más eficaz la realización del trabajo y tener más tiempo para desarrollar otras actividades dentro de la organización.
- El segundo término “autoridad” básicamente quiere decir que existe el derecho de dirigir y el hacerse obedecer dentro de la organización. En cada organización habrá un gerente o director que tiene el poder y la capacidad de mando para poder ordenar a sus empleados en su organización.
Con cada acción que realizamos tenemos una responsabilidad, pero si cometemos una infracción, será sancionada por la organización. Un ejemplo puede ser en una empresa grande en la cual si cometemos una infracción debe ser castigada con una sanción, pero antes debemos saber qué grado de responsabilidad tiene esa infracción y luego sancionarla con una cuantía que sea justa con la infracción cometida.
- El tercer término “disciplina” se viene a referir a la obediencia y el respeto que debemos tener a las normas estipuladas en la organización tanto los empleados como la organización en sí.

También las normas que vienen de la parte de arriba de la organización, que suelen ser los gerentes con mayor autoridad en la organización, deben obedecerse y respetarse.

- El cuarto término “unidad de mando” como nos explica Fayol, cito textualmente:

“Para la ejecución de un acto cualquiera un agente sólo debe recibir órdenes de un jefe” (Fayol, 1916).

Con estas palabras de Fayol nos viene a decir que cada trabajador de una organización recibe órdenes de un gerente o director de la organización, pero en la actualidad los empleados de una organización reciben ordenes según en qué departamento ejerzan sus tareas ya que deberán obedecer las órdenes del jefe de ese departamento o del jefe de la organización cuando así sea conveniente.

- El quinto término “unidad de dirección”, Fayol lo explica de esta manera:

“Un solo jefe y un solo programa para un conjunto de operaciones que tienden al mismo fin” (Fayol, 1916).

Nos viene a decir que hay un solo director y que se debe seguir las indicaciones que indique en una misma dirección para que así los empleados y la organización puedan alcanzar los objetivos propuestos, sin desviarse, es decir, todos remando en la misma dirección. Con ello se conseguirán los objetivos en el menor tiempo posible, utilizando todos los recursos que estén disponibles y ahorrando el máximo de costes posibles.

Tanto la unidad de dirección como la unidad de mando se complementan entre ellas.

- El sexto término “subordinación de los intereses particulares al interés general”, Fayol nos quiere decir que es más importante los intereses generales de la empresa que el de los propios empleados, tienen que remar todos en una misma dirección para alcanzar los objetivos propuestos, obviando cualquier dificultad que se le

pueda presentar al trabajador. Hay que conseguir de cualquier manera el mayor rendimiento posible para la mayoría.

- El séptimo término “remuneración”, nos referimos a la retribución que percibe cualquier trabajador en una organización, esta retribución varía según el trabajo que realice, el tiempo que lleve en la organización trabajando, el puesto de trabajo que esté ejerciendo... Con esto lo que se pretende es satisfacer al personal a la hora de trabajar, que estén motivados a lograr y alcanzar los objetivos de la organización y se sientan cómodos trabajando en la organización. Además, también pueden obtener “primas”, que son como un suplemento al trabajador por el trabajo realizado, en la actualidad estas primas pueden recibirse a modo de incentivo para que el trabajador esté motivado en sus tareas y le permita seguir trabajando con más ganas.
- El octavo término “centralización”, con este concepto Fayol lo que quiere decir es que en una organización el peso de la toma de decisiones importantes recae sobre el jefe o director de la organización, y que las tareas diarias y de menor consideración deben ser asumidas tranquilamente por los empleados de a pie.
- El noveno término “jerarquía”, se refiere a los distintos escalones que existen en una organización que van desde el más alto al más bajo, en el más alto podemos encontrarnos al jefe o director de la organización y en lo más bajo a los empleados, en la actualidad podemos encontrar en la zona intermedia, por ejemplo, a los distintos jefes de cada departamento y sus respectivos empleados que trabajan y cooperan en un mismo objetivo, y así con cada departamento de la organización.

Como muestro en esta pirámide, podemos ver las distintas partes que componen a una administración: en la zona superior encontramos al directo y a los gerentes, en la zona intermedia podemos ver a los supervisores, que se encargan del buen funcionamiento de la empresa y está pendientes de las tareas que realizan los empleados para así lograr los objetivos y en la zona inferior de la pirámide se encuentran los empleados de la organización, que son el motor y fuente de beneficio de la organización.

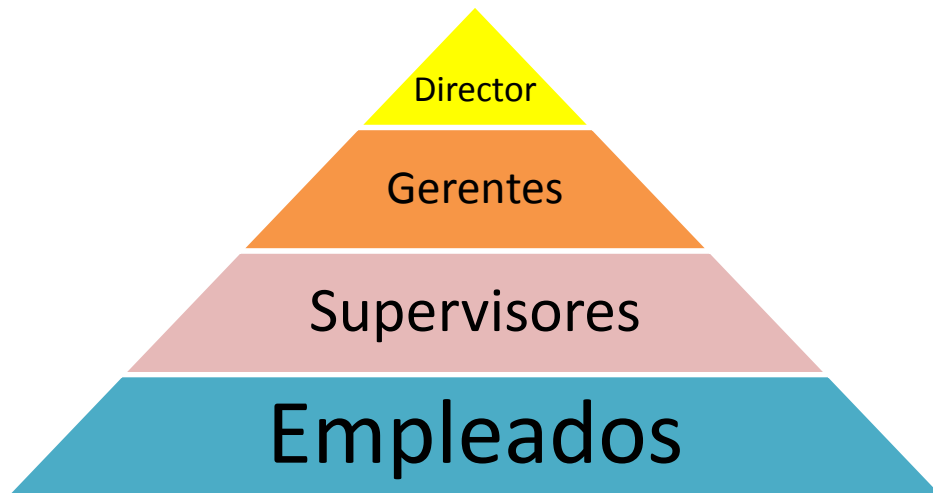


Figura 13. Pirámide de la jerarquía de una organización.

- El décimo término “orden”, se refiere a que cada empleado de la organización debe estar en el puesto de trabajo que le corresponde, de ahí la frase “lugar e instante adecuado” ya que, si un empleado no está ejerciendo sus tareas correspondientes, está perjudicando a los demás compañeros y hace retroceder y parar la producción de la organización, lo que conlleva una pérdida de tiempo y costes irre recuperables.
- El undécimo término “equidad”, básicamente es dar a cada empleado lo que se merece, es decir, si un empleado está haciendo bien su trabajo debe ser recompensado de acuerdo a su puesto de trabajo por sus logros conseguido sin menospreciar en ningún momento al empleado. El director de la organización debe ser fiel y honesto con sus empleados.
- El duodécimo término “estabilidad del personal”, como bien dice el concepto se trata de que los empleados de la organización, tengan la seguridad y la certeza de que van a continuar en su puesto de trabajo, lo que Fayol intenta decirnos es que lo que no queremos en la organización es que haya rotaciones en los puestos de trabajo, lo que supondría perder el tiempo intentando encontrar a nuevos empleados para esos puesto de trabajos que han quedado libres y además el nuevo empleado si no tiene experiencia haría perder el tiempo a los demás compañeros y supondría algo inaceptable para la organización, por lo tanto Fayol lo que busca es la estabilidad del personal, que el personal permanezca el máximo de tiempo posible realizando sus tareas en la organización sin que se vean frustrados por la

toma de decisiones del director de la organización, que en este caso por ejemplo sería un despido.

- El decimotercero término y penúltimo es “iniciativa”, simplemente Fayol nos dice que los empleados si no se les permite tener la capacidad de improvisar, de aportar ideas nuevas a la organización, no podrán crecer tanto personalmente como laboralmente. Lo que supondría un estancamiento en la organización sin poder avanzar y aportar nuevas ideas para alcanzar nuevos objetivos y desempeñar las capacidades de los empleados y así motivarlos para poder seguir creciendo como personas tanto a nivel personal como laboral. Y como he dicho anteriormente en el anterior punto, esto supondría el desánimo por parte de los empleados y conllevaría no alcanzar los objetivos propuestos, por lo que desde la cúpula tomarían decisiones como los despidos.
- El último término es “unión del personal”, para finalizar con los principios generales de la administración, este es, en mi opinión, uno de los más importantes dentro de una organización, ya que como bien dice el concepto, se trata principalmente de unir al personal de la organización, de trabajar todos juntos, codo con codo, remando todos en la misma dirección, dándonos oportunidades los unos a los otros, aceptar los fallos y saber rectificar, celebrar los logros alcanzados... Esto hará crecer la organización y a los empleados les permitirá crecer como personas, como también habrá un gran ambiente de paz y satisfacción dentro de la organización.

4.3. TIPOS DE ADMINISTRACIÓN

En este apartado destacaré los distintos tipos de administraciones que existen a día de hoy, y que me parece importante mencionar en el trabajo. Dentro de la administración en general podemos encontrar tres tipos:

- Administración Pública.
- Administración Privada.
- Administración Mixta.

En la primera en la Administración Pública, un claro ejemplo en España es el Gobierno, en nuestra Constitución Española de 1978 viene articulado en el art.103 CE en el Título IV. Del Gobierno y de la Administración

Cita en texto: (art. 103 CE)

1. La Administración Pública sirve con objetividad los intereses generales y actúa de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, con sometimiento pleno a la ley y al Derecho.

Cuando hablamos del Gobierno nos referimos a la Administración, y cuando hablamos de Administración Pública nos referimos realmente a las políticas públicas. Las políticas públicas son políticas que un Gobierno establece, como por ejemplo políticas económicas, culturales, sociales... Pero, ¿qué son las políticas públicas?

Una política pública se puede definir como un conjunto de acciones que van dirigidas a resolver un problema público por parte del Estado y, en cierta medida, por parte de la sociedad. Porque muchas veces como por ejemplo los sindicatos, los grupos de interés, los movimientos sociales, partidos políticos y medios de comunicación, también participan en la acción de una política pública hasta incluso en su diseño.

Una política pública tiene varios elementos como, por ejemplo, un problema público que se pretende resolver, luego vendría el diagnóstico que sería el estudio de ese problema para poder resolverlo, posteriormente la formulación, que es la agenda pública en donde entra ese problema público, y finalmente la ejecución de ese programa público para resolver el problema.

Otros aspectos a tener en cuenta dentro de la Administración Pública de España son las variantes existentes dentro de esta. Dentro de la Admón. territorial podemos encontrar tres tipos:

- La Administración General del Estado
- La Administración Autonómica
- La Administración Local

5. CÓMO SE ESTABLECE LA WEB 2.0. EN ESPAÑA

Concluyendo el trabajo voy a hablar en este apartado sobre cómo se implementa la web 2.0 en la Administración General del Estado, cuáles son los objetivos de la AGE utilizando y dándole un uso adecuado a la web 2.0, y finalmente cómo algunos organismos públicos de nuestro país utilizan las redes sociales para interactuar y comunicarse con los ciudadanos españoles.

En primer lugar, ya sabemos lo que es realmente la web 2.0. es, como ya he dicho en muchas ocasiones en el proyecto, “la web social” porque nos hace estar conectados entre nosotros, nos permite interactuar, nos permite manifestarnos, participar libremente en debates, en foros, en las redes sociales, poder crear un perfil con nuestros datos personales, compartir fotos con los amigos, la familia... Así como poder modificar páginas web y crear blogs, ver vídeos, escuchar música, etc.

Pero claro, ¿cómo se implementa esta “web social” o web 2.0. en la AGE? Pues básicamente la AGE busca estar en contacto con el ciudadano, establecer un vínculo que le permita estar cerca de las personas, lo que facilita el trabajo y permite realizar las funciones de la AGE más cómodamente. Con ello la AGE quiere que, si una persona necesita ayuda en algún tema determinado de la Administración, esa persona pueda contactar con ella a través de las redes sociales, como por ejemplo Facebook o Twitter, para así poder resolver el problema o la duda que esa persona tenga en ese momento.

El servicio que ofrezca la AGE en las redes sociales, debe ser óptimo y de calidad, que el usuario o el ciudadano quede satisfecho a la hora de resolver su problema es muy importante, ya que esto hace que el usuario tenga plena confianza con la herramienta que está utilizando, como he dicho antes Twitter, por ejemplo. A través de un mensaje directo o una simple mención, esta persona puede contactar con la cuenta oficial de la Administración y plantear su duda, y la Administración debe responder en el menor tiempo posible, respondiendo a su duda o problema para así poder solventarlo de la mejor manera, con la mejor calidad y rapidez disponible.

Un ejemplo de cuenta oficial en las redes sociales como Twitter, sería:

La cuenta oficial de Twitter de el Gobierno de España, como podemos observar en la imagen, nosotros como usuarios podemos escribir un “tweet” a la cuenta oficial y esperar a que nos respondan la duda o sugerencia que tengamos. Además si observamos al lado del nombre de la cuenta podemos ver que tiene un círculo con el signo de “verificado”, esto permite que los usuarios que entren a Twitter y deseen contactar, ya sea con el Gobierno de España u otra cuenta de la Administración General del Estado, como puede ser la Policía Nacional o la Guardia Civil, podrán sentirse seguros al escribir a estas cuentas ya que ese símbolo nos dice que es una cuenta real y esta verificada por Twitter. Porque existen muchas cuentas “fake” (falsas) en Twitter, que se llaman igual y muchas veces tienen la misma foto y en realidad son cuentas falsas y no verificadas por Twitter, y puede crear confusión al usuario y que este intente ponerse en contacto con alguna cuenta oficial y realmente está comunicándose con una cuenta falsa.



Figura 14. Cuenta oficial de Twitter del Gobierno de España.

Ahora pasemos a hablar sobre los objetivos que busca la AGE con la utilización de las redes sociales. Estos serían los objetivos más importantes que la AGE intenta conseguir con la web 2.0:

- Creación de opiniones sobre la información que se da al ciudadano y poner al día de lo que ocurre a los usuarios.
- Que el contenido que se ofrece a los usuarios llame la atención, sea creativo y haga participar a la ciudadanía en las redes sociales y en las propuestas que otorga la AGE.
- Que el ciudadano sienta que forma parte de este círculo de información, para que pueda participar y se le preste atención.
- Ampliar la información que se ofrece a los ciudadanos a través de los foros y wikis.

- Que el contenido que se otorga a los ciudadanos sea limpio y veraz, sin tapujos.
- Obtener el máximo de información sobre las dudas que tiene la ciudadanía, sus preocupaciones y lo que demandan habitualmente.
- Charlar con los usuarios a través de los comentarios y solicitudes que escriban a la Administración, y responderles con educación e intentando resolver la duda o problema que tengan en ese momento. Con esto se consigue que el usuario se sienta respaldado por la Administración y tenga confianza a la hora de plantear sus dudas.
- Divulgar información veraz y certera, donde el ciudadano pueda consultarla tranquilamente y solicitar ayuda o preguntar a través de las redes sociales si así fuese necesario. Así evitando dar información falsa a través de cuentas “fake”.

Y por último quiero poner un ejemplo de cómo la Policía Nacional en España a través de su cuenta de Twitter, pide a los ciudadanos y usuarios de Twitter que no divulguen información falsa. El ejemplo que quiero exponer en el trabajo es el del atentado de Barcelona que ocurrió el 17 de agosto de 2017, en el que una célula yihadista perpetró un atentado en ciertos lugares de Barcelona:



Figura 15. Tweet de la cuenta oficial de la Policía Nacional española.

En este tweet podemos ver como la Policía Nacional pedía a la ciudadanía a que colaborara y no difundiera información falsa a través de la red social de Twitter, ya que esto haría que los terroristas tuvieran información, como por ejemplo imágenes del lugar y de lo que estaba pasando en las redes (alarma social). Ya que podemos encontrar información de cuentas falsas en las redes sociales de personas que crean esas cuentas para crear el pánico en las redes, y divulgar imágenes falsas de personas que ni siquiera están en el lugar de los hechos o decir que han visto a una persona sospechosa en un lugar concreto, y en realidad es mentira.

6. CONCLUSIONES

Este proyecto de fin de grado quiero finalizarlo con una conclusión en la que nos abra un poco los ojos sobre lo que realmente es la web 2.0, lo que he investigado y observado. Esta investigación sobre la web 2.0 creo sinceramente que no me ha supuesto un gran reto ya que me parece que al hablar de la web 2.0. es algo que utilizados todas las personas diariamente con nuestros teléfonos móviles, tablets, ordenadores, a cualquier hora del día, podemos estar conectados los unos con los otros, y nos permite interactuar y solucionar las dudas que tengamos, como por ejemplo consultando a cualquier cuenta oficial de la Administración General del Estado, ya sea por un problema en un simple contrato administrativo, en una factura con alguna empresa que se nos ha pasado pagar, etc. Como también el poder charlar con nuestros amigos y familiares cuando nos apetezca sin ningún tipo de restricción y poder disfrutar de cualquier tema de conversación que surja.

Para mí es muy importante la web 2.0. por esto mismo que he comentado nos permite conectarnos a través de Internet y poder hablar con alguien a través de una pantalla del ordenador o móvil y que esa persona con la que estamos interactuando nos de una solución a nuestro problema. Además, es imprescindible que el trato que recibamos por parte de la Administración sea cordial y respetuoso, lo que conlleva la solución a nuestro problema de la forma más rápida posible y utilizando todos los recursos disponibles a nuestro alcance.

Y por último la web 2.0. es tan importante que está creciendo a pasos agigantados, lo que esto dará lugar a que surja la web 3.0 que en pleno 2019 ya está aquí con nosotros. Internet es una herramienta importantísima en nuestras vidas, con un simple clic podemos obtener toda la información que nos sea necesaria. Pero no todo es color y felicidad en Internet, ya que podemos navegar a través de ella y encontrar información falsa que nos haga dudar y seamos engañados, dando lugar a estafas, robos de cuentas bancarias, de datos personales, calumnias... Por eso hay que saber donde navegamos en Internet y nunca ofrecer datos personales a cuentas falsas y no verificadas.

7. FIGURAS

- Figura 1. Matriz con los 4 elementos de la web 2.0.
- Figura 2. Estructura de la web 2.0.
- Figura 3. Logo de Blogger.
- Figura 4. Logo de WordPress.
- Figura 5. Logo de Facebook.
- Figura 6. Logo de Twitter.
- Figura 7. Logo de LinkedIn.
- Figura 8. Logo de YouTube.
- Figura 9. Logo de Spotify.
- Figura 10. Logo de Wikipedia.
- Figura 11. Esquema de eficacia y eficiencia.
- Figura 12. Tabla con los principios generales de la Administración según Fayol.
- Figura 13. Pirámide de la jerarquía de una organización.
- Figura 14. Cuenta oficial de Twitter del Gobierno de España.
- Figura 15. Tweet de la cuenta oficial de la Policía Nacional española.

8. BIBLIOGRAFÍA

- Beatriz Prato, Laura (2010). *Aplicaciones Web 2.0: redes sociales*. Argentina: Eduvim.
- Domingo J. G., Álvarez M. y Beatriz Rosanigo, Z. (2015). *TIC y WEB 2.0 para la inclusión social y el desarrollo sostenible*. Madrid: Dykinson.
- Mas Ivars, M y Quesada Ibáñez, J. (2005). *Las nuevas tecnologías y el crecimiento económico español*. Bilbao: Fundación BBVA.
- Vossen G. and Hagemann S. (2007). *Unleashing Web 2.0: From Concepts to Creativity*. Burlington: Elsevier Science & Technology.
- Fayol H. (1987). *Administración Industrial y General*. Buenos Aires: El Ateneo.

9. WEBGRAFÍA

- Martos J. A. (2008). *Vinton G. Cerf, 'padre' de Internet, en la Universidad de [Entrevista]*. Recuperado de: <https://www.um.es/campusdigital/entrevistas/Vinton%20Cerf/Vinton%20Cerf.htm>
- Vera, P. (1997). *Tim Berners-Lee: 'La red no debe tener dueño' [Entrevista]*. Recuperado de: <https://www.muyinteresante.es/tecnologia/articulo/tim-berners-lee>
- Silva, H. (2008). *Entrevista a Jack Dorsey, fundador de Twitter. [Entrevista]*. Recuperado de: <https://ilmaistro.com/entrevista-a-jack-dorsey-fundador-de-twitter/>
- Flor, L. (2010). *Chad Hurley, uno de los responsables de la revolución YouTube. [Artículo de prensa]*. Recuperado de: <http://www.maestrosdelweb.com/chad-hurley-youtube/>
- Gritz Roitman, K. (2017). *“Wikipedia es un gran punto de partida, pero casi nunca debe ser el punto final” [Entrevista]*. Recuperado de: <https://www.semana.com/tecnologia/articulo/entrevista-con-jimmy-wales-fundador-de-wikipedia/547250>

- El pensante. (2016). *Koontz and Odonnell, concepto de Administración*. [Artículo]. Recuperado de: <https://educacion.elpensante.com/koontz-and-odonnell-concepto-de-administracion/>
- Fayol H. (1987). *Administración Industrial y General*. [Archivo PDF]. Recuperado de: https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf

10. LEGISLACIÓN

- Constitución Española, de 27 de diciembre de 1978 (BOE, núm. 311 de 29 de diciembre de 1978)