

RESUMEN

La relevancia de la opinión de los ciudadanos ha aumentado en la última década. Hoy, muchas administraciones gubernamentales han establecido procesos de participación pública como uno más de los pilares necesarios para tomar una decisión sobre varios aspectos críticos de la gobernanza. Las iniciativas de participación electrónica facilitan a los ciudadanos el acceso a dichos procesos. En la actualidad, no existe una definición de campo clara y aceptada debido a la gran diversidad de propuestas teóricas y la naturaleza interdisciplinaria de las iniciativas. Se han propuesto varios marcos y aplicaciones de participación electrónica desarrollados ad-hoc para responder a una iniciativa específica. Sin embargo, todavía no se ha desarrollado una propuesta metodológica que cubra de forma integral todo el proceso de e-Participación y que, además, esté soportado por una herramienta software.

Esta tesis revisa la literatura actual en el campo de la e-Participación mediante un mapeo sistemático del trabajo de investigación junto con algunas propuestas anteriores relevantes en el área, con el ánimo de proporcionar una guía conceptual de los componentes de la e-Participación. Esta revisión analiza los hallazgos y agrupa los resultados con el fin de estructurar un marco conceptual de e-Participación al que denominamos *ePfw*, un marco para ayudar a la definición e implementación de procesos e-Participación. *ePfw* modela todos los componentes, etapas, actividades y flujos de información que ocurren en un proceso de e-Participación. *ePfw* incorpora un metamodelo que muestra una perspectiva estructural en la que se especifican las propiedades de las entidades que participan en los procesos de e-Participación. Además, se presenta una evaluación de la completitud y funcionalidad de *ePfwTool*, una herramienta de soporte para el marco *ePfw*, la cual ha sido evaluada por usuarios expertos en e-Participación, mostrando los resultados obtenidos. Por otra parte, y dado que es necesario crear un entorno confiable para que los ciudadanos elijan participar en los procesos de e-Participación, esta tesis analiza los factores que influyen directamente en la confianza en las iniciativas de e-Participación a través de una investigación empírica. El estudio se realiza en los ciudadanos de la ciudad de Valencia (España) y analiza los factores predominantes que influyen en el procedimiento, la tecnología y el riesgo percibido o beneficios de la e-Participación electrónica. Los resultados obtenidos se exponen a través de modelos creados y sintetizados con la herramienta *SmartPLS*. Finalmente, se ha enriquecido marco *ePfw* con la incorporación de los factores de confianza analizados.