

# Journal of Engineering Research

## POLÍTICAS DE GOBIERNO ELECTRÓNICO

---

*Iván Fabricio González Valdiviezo*

Portoviejo, Manabí, Ecuador

<https://orcid.org/0000-0002-9437-6548>

All content in this magazine is licensed under a Creative Commons Attribution License. Attribution-Non-Commercial-Non-Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0).



**Resumen:** El Gobierno Electrónico (e-gobierno) se refiere a la herramienta social que adquiere el empoderamiento de las TIC por los gobiernos haciendo más efectiva la interacción relación con el ciudadano gobernado ofreciendo servicios y compartiendo información para una activa participación democrática ciudadana en términos de planificación y gestión del desarrollo. El e-gobierno es amplio y transversal, que agrupa ideas tales como la construcción de la democracia, gestión pública, sociedad de la información y tecnología de la información, que debe ser abordado desde la profundización del conocimiento y la interrelación con las TIC para que quienes hacen gestión pública puedan formular políticas públicas asertivas. La incorporación del e-gobierno como herramienta de acción nace de la necesidad de desarrollar nuevos métodos para una mejor gobernabilidad, democratización y mejora en los servicios públicos que se brinda al ciudadano, con lo que se aspira conseguir lograr mayor eficacia, eficiencia, menores costos y transparentar la gestión pública.

**Palabras clave:** Políticas; gobierno electrónico; eficiencia, eficacia.

## INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la administración pública ha visto una fortaleza con las tecnologías de información y comunicación (TIC), como herramienta que ha permitido ir hacia la innovación y mejora de los servicios y la gestión pública.

Boluda (2011) define a las TIC como instrumentos y procesos utilizados para recuperar, almacenar, organizar, manejar, producir, presentar e intercambiar información por medios electrónicos y automáticos.

Las TIC son aquellas que permiten transmitir, procesar y difundir información de manera instantánea. Son consideradas la

base para reducir la brecha digital sobre la que se construye la sociedad de la información y economía del conocimiento.

Una sociedad de la información y economía del conocimiento es la sociedad que conforma la nueva era de la información, aportando a las actividades económicas y culturales produciendo, administrando y compartiendo información con fines sociales.

La sociedad de la información ha sido capaz de introducir nuevas expectativas a la ciudadanía, en la que el acceso a la información y el conocimiento se han ido desarrollando progresivamente a niveles que en la actualidad se puede palpar grandes avances como por ejemplo la educación a distancia junto con los servicios de aprendizaje electrónico, empresas virtuales de donde se desprende el teletrabajo, constitución de redes sociales a través de la red, nuevas formas de ocio, democratizar la toma de decisiones, acercar el estado a la ciudadanía, etc.

El nivel de penetración de las TIC en la administración pública ha permitido paulatinamente a que la sociedad vaya obteniendo de mayor acceso a la información tecnológica y se incorpore a espacios que anteriormente solo estaban destinados a grupos selectivos de personas que gozaban de ciertos privilegios, lo que permite que los ciudadanos comunes puedan participar en temas de interés público y beneficio colectivo.

Bajo este contexto, es fundamental la formulación y aplicación de políticas públicas, por ello, el objetivo que se pretende es profundizar el conocimiento y la interrelación de las TIC y e-gobierno en la administración pública para que quienes hacen gestión pública puedan formular políticas públicas asertivas, por ello se aborda desde el punto de vista del determinismo tecnológico y el constructivismo social, pues en la mayoría de los casos el e-gobierno ha sido mirado únicamente desde la óptica de la tecnología de

la información sin comprender que ésta por sí sola no logrará poner en práctica un auténtico e-gobierno, si de por medio no existe el vínculo social, político y de participación democrática de la ciudadanía que lo vincule activamente a esta.

## **DESARROLLO**

### **GOBIERNO Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

El término gobierno refiere a la conducción política de un determinado estado o a quien ejerce la misma, que puede tratarse de un presidente, un primer ministro, como es el caso de algunas monarquías, o estar encarnado en un número variable de ministros, a quienes la Constitución Nacional, confiere la función de ejercer el poder político de una determinada sociedad.

La Participación Ciudadana en el ámbito público deriva de una contradicción entre poderes. Se plantea en la medida en que existe un Poder (Estado, Administración Pública) y un no poder (ciudadanos) que quiere participar, es decir “tomar parte” o ejercer algún aspecto de ese poder y, en definitiva, tener más poder (ya sea mediante la información, el control, la participación en la gestión, etc.). Participar es eso: tomar parte en algo en que hay diferentes partes, “ser partícipe de” (Lozano, 2017). Según Cunill (1991) se entiende como Participación Ciudadana a la intervención de la sociedad civil en la esfera de los público.

### **GOBIERNO ELECTRÓNICO**

La IV Cumbre de las Américas celebrada en Mar del Plata Argentina en noviembre del 2005, adoptó un enfoque concentrado en los desafíos que enfrenta la región, en materia de creación de empleos y fortalecimiento de la gobernabilidad democrática. Y en el plan de acción del literal 69 menciona textualmente: “Impulsar, a través de la OEA, programas de

capacitación a nivel regional en materia de e-gobierno, favoreciendo el intercambio de experiencias con los países que tengan avances en la materia.”

El e-gobierno empieza a idearse como una alternativa para transparentar las administraciones públicas, facilitar servicios a los ciudadanos, agilizar trámites burocráticos, reducir de costos, democratizar la participación ciudadana en términos de gobierno para el involucramiento activo en la toma de decisiones, rendición de cuentas, lo que presume conllevaría a una mejor gestión de gobernabilidad, pero ¿es esto la realidad?

Resulta ineludible definir los actores que intervienen en la construcción del e-gobierno, en los que bien se puede mencionar al gobierno como generador de políticas, la burocracia como introductor del e-gobierno y consumidor de tecnología, empresa privada como proveedora de tecnología, sociedad tecnológica como usuaria del e-gobierno y sociedad con poco o nada de conocimiento tecnológico como simple espectador del entorno. Se deben determinar los elementos que intervienen en la construcción del e-gobierno, como lo propone Callon (1995), que rol están cumpliendo o intentan cumplir cada uno de ellos nos da la sensación de que se está adentrando en una etapa en que los actores se interesan por la construcción del e-gobierno.

Resulta evidente que quien lo induce hacia la concepción más optimista sea el propio estado y la empresa privada, al primero le conviene significativamente en función de presumir que ha alcanzado la panacea en términos de tecnología y e-gobierno y democratización, que con esto obtendrá mayor eficiencia y eficacia en los servicios públicos, habrá transparencia, se activará la participación ciudadana y demás; y obviamente al segundo le resulta conveniente en términos económicos porque

desde la percepción anterior una vez que sea aceptada por la sociedad aunque equivocada o no, ellos estarán en capacidad de replicar a otros gobiernos su modelo y tecnología lo que hará crecer sus acciones en la bolsa.

Indudablemente que esta percepción muy anticipada de la realidad pudiese resultar errónea y generar controversias muy serias al pretender adoptar una posición desde un único punto de vista, dejando a un lado el pensamiento y sentir de todos los actores involucrados en la construcción social del e-gobierno, entonces se puede afirmar que la comunicación y la utilización de argumentos válidos son claves para emprender un proceso de persuasión para la serie de negociaciones que requiera la habilidad de aceptación.

Pinch y Bijker (2008) tienen una visión más radical del constructivismo social, a la que la relacionan con el hecho de demostrar la manera en que los procesos sociales influyen el contenido mismo de la tecnología -por ejemplo, qué significa para una tecnología el considerar su operación-. La versión radical, que gira alrededor del trabajo en la sociología de la ciencia, sostiene que el significado de la tecnología, incluyendo hechos sobre su funcionamiento (establecido quizás mediante un proceso de diseño de ingeniería y prueba), son en sí construcciones sociales (Bijker, Hughes, Pinch, 1987).

Este criterio nada alejado de la realidad, si se considera que para la verdadera incorporación del e-gobierno no basta únicamente tener la mejor tecnología de la información disponible, conlleva a profundizar la idea de que el e-gobierno emerge de la capacidad que tengan los estados en instaurar una participación de la ciudadanía en temas de gobernabilidad y toma de decisiones de forma democrática.

Es por esto, que para una legítima aplicación del e-gobierno es necesario la integración del estado junto con la burocracia, la estructura productiva, y la

sociedad y no creer que la tecnología es la que tiene el poder de construir por si sola el e-gobierno.

Para Pinch y Bijker (2008), las razones para una perspectiva unificada en el estudio de la construcción social de la ciencia y la tecnología son claramente enunciadas por los autores en el siguiente párrafo:

El argumento para tratar a la ciencia y a la tecnología dentro del mismo marco surge de tres consideraciones:

- (1) la naturaleza insatisfactoria de los intentos de demarcar entre la ciencia y la tecnología;
- (2) los problemas prácticos encontrados por investigadores en la indagación de la relación entre ciencia y tecnología y, en especial, las dificultades de distinguir las contribuciones [hechas por] separado por la ciencia y la tecnología en innovaciones específicas; y
- (3) la demostración concreta -con ejemplos de nuestro propio trabajo empírico sobre la ciencia y la tecnología- de que temas y problemas originados en el estudio de la ciencia son similares a aquellos originados en el estudio de la tecnología.

Los precitados autores hacen relación lo común de estos planteamientos en sus intentos al comprender que en el desarrollo tecnológico existe una diversidad de consideraciones sociales, políticas y económicas; por esta razón se afirma que el desarrollo del e-gobierno no es simplemente un logro tecnológico, pues inmerso en la construcción de este tipo de sistemas se encuentra las consideraciones sociales, políticas y económicas.

Aquí nace la noción de sistema tecnológico propuesta por Hughes (1983, 1987, 1994), en un modelo basado en el desarrollo de la tecnología del sector empresarial. Señala que los sistemas tecnológicos están constituidos por complejos y heterogéneos componentes. Los componentes de los sistemas tecnológicos

pueden ser artefactos físicos (técnicos), organizaciones (tales como empresas de manufactura, compañías de servicio público y bancos de inversión), asuntos usualmente descritos como científicos (libros, artículos, enseñanza universitaria y programas de investigación), artefactos legislativos (tales como leyes), e igualmente los recursos naturales pueden ser considerados como componentes de un sistema tecnológico.

Para Hughes (1983, 1987, 1994), los sistemas tecnológicos se componen de diferentes elementos orientados a solucionar un problema y son contruidos y adaptados socialmente, los componentes pueden ser artefactos, como lo son las organizaciones sociales, los gobiernos y los ciudadanos. Si un componente es removido o cambia, cambian las características del sistema. Hughes destaca que tanto los artefactos como los sistemas son socialmente contruidos y también destaca el papel de los constructores del sistema como sujetos dinamizadores del mismo.

Hughes aclara que cuando los sistemas crecen y se consolidan, adquieren momentum. El momentum es una construcción social compleja en la que participan distintos componentes del sistema. Es decir, que este sistema no es autónomo, sino que adquiere un momentum, o sea, da la sensación de que fuese autónomo, pero no lo es, existe una dependencia entre cada uno de los componentes (Hughes 1983, 1987, 1994).

Gobierno electrónico se refiere a la herramienta social que adquiere el empoderamiento de las TIC por los gobiernos haciendo más efectiva la relación con el gobernado ofreciendo servicios y compartiendo información para una activa participación democrática ciudadana en términos de planificación y desarrollo, debiendo la ciudadanía ser participe en la toma de decisiones de priorización de necesidades, proyectos y leyes para su territorio.

También es necesario conocer que definición le otorga al e-gobierno los actores que lo constituyen. Qué significado adquiere el e-gobierno por el estado, la burocracia, la empresa privada, la sociedad tecnológica y la sociedad sin conocimiento de tecnología.

## **BENEFICIOS AL USAR EL GOBIERNO ELECTRÓNICO**

Winner (2001) menciona que “eso” aparece ante nosotros como una fuerza irresistible, un dinamismo alterador del mundo que transformará nuestros trabajos revolucionará nuestras familias y educará a nuestros hijos. También cambiará la agricultura y la medicina de métodos tradicionales y modificará los genes de organismos vivos, quizá incluso el organismo humano. Enfrentados con “eso” no hay ninguna alternativa, no queda sino aceptar lo inevitable y celebrar su venida. De ahora en adelante “eso” decidirá nuestro futuro. El “eso” de estas frases es, por supuesto, la tecnología.

Mucho se dice o se escucha que con la implementación del e-gobierno desaparecerán muchas falencias que hoy se encuentra en la administración pública, se piensa e-gobierno tornará la gestión más eficiente y eficaz, se proporcionará servicios públicos de calidad, que se tendrá acceso a la información que se requiera otorgando transparencia a las acciones administrativas y económicas, generará una fluida comunicación incrementando la confianza con el gobierno, sus peticiones serán escuchadas activando la participación ciudadana, en fin habrá más democracia. ¿Será esto cierto?

Luego que el ciudadano pueda contar con un portal de consulta sobre los servicios básicos que adeuda y solicitar en línea algún servicio en especial, para después llegar a realizar transacciones más complejas como

serían pagos en línea de los servicios que consumen; hasta aquí hablando únicamente a nivel de servicios.

En temas de participación ciudadana y democratización de las decisiones, crear zonas de interacción gobierno-ciudadano donde se generen debates y opiniones sobre temas relevantes para la comunidad sería muy relevante. Si se cumple, indudablemente se estaría dando un paso enorme para la democracia. Si no hace ni la mitad de lo mencionado, entonces ¿podrá llamarse gobierno electrónico? Estaría muy lejos de serlo, no solo basta con usar la tecnología para decir que se tiene e-gobierno.

Para evitar caer en este tipo de desavenencia es necesario que las entidades públicas cuenten con recursos humanos expertos propios que sean capaces de discernir ante este tipo de posturas mercantilistas, y sean ellos quienes analicen, recomienden y controlen la necesidad real de adquirir elementos tecnológicos para no engrosar la lista de quienes compraron tecnología y no pudieron utilizarla en lo más mínimo.

Si bien es indudable que las TIC pueden contribuir a alcanzar mejores niveles de eficiencia, es importante subrayar que, a diferencia de lo que plantea el determinismo tecnológico, esto no es automático ni inevitable. Hay una gran cantidad de factores que intervienen en el éxito de la implementación de un auténtico e-gobierno; puesto que las TIC son únicamente simples herramientas, francamente necesarias pero insuficientes por sí misma.

Siempre se ha escuchado la frase tan usada “falta de voluntad política” para definir en los actores políticos la inoperancia para resolver o ejecutar determinadas acciones que pueden ser de utilidad para una determinada comunidad. Para llevar a cabo una verdadera implantación de e-gobierno hace falta mucho más que eso, eso que nace innato en los seres

humanos y hace que se adhieran seguidores: liderazgo. Si liderazgo, no solo político, sino también burocrático, donde se incorpore activamente el común funcionario público en la toma de decisiones, su contingente operativo sería un valioso aporte para la construcción y puesta en marcha del e-gobierno, involucrándose y debiendo estar al día de las iniciativas que giren en torno a este y cumpliendo las normativas vigentes.

## CONCLUSIONES

Los valores y las visiones de gobierno son las que deben conducir al uso apropiado de la tecnología de la información y no al revés, debiendo estar enmarcadas dentro de los lineamientos de modernización institucional como proyecto de democratización de los servicios y espacios públicos de participación.

Hay que considerar que se trata simplemente de problema tecnológico, ciegos a la influencia que ejerce una compleja red de elementos sociales y políticos es dar lugar a políticas públicas de cuestionable efectividad en el mediano y largo plazo.

Para que las TIC contribuyan efectivamente a mejoras en lo social, es muy necesario romper con los vestigios del determinismo tecnológico abordando el tema desde una suprema óptica socio técnica amplia que rebase los límites de políticas de gobierno y sean tratadas como políticas de estado, provincia o ciudad; pero sobre todo abordando de manera paralela todas las demás exclusiones y no solo la tecnológica.

El e-gobierno no es el actor principal en el proceso, sino tan solo un instrumento para lograr una mejor gobernabilidad, control social, mayor participación y ejercicio de la ciudadanía.

La formulación de políticas públicas para la instauración del e-gobierno es fundamental para que los estados se consoliden en los lineamientos de las sociedades de la tecnología

de la información y el conocimiento para obtener una ventaja competitiva en un enfoque global sobre la problemática que pretende generar este análisis. La estrategia se visualiza notoriamente, utilizar la revolución tecnológica y los avances de las tecnologías para crear ventajas comparativas para el país y la sociedad y, contar de manera imprescindible con una democracia participativa que integre a todos los actores sociales en la problemática planteada.

## REFERENCIAS

- Bijker, W., & Pinch, T. (2008). La construcción social de hechos y de artefactos: O acerca de cómo la sociología de la ciencia y la sociología de la tecnología pueden beneficiarse mutuamente. (pp. 19-62).
- Boluda, P. (2011). Creación de conocimiento en el aula mediante el uso de las TIC. Un estudio de caso.
- Cunill (1991) se entiende como Participación Ciudadana a la intervención de la sociedad civil en la esfera de los público
- HUGHES, Thomas (1994): "El impulso tecnológico", en Roe Smith, M. y Marx, L. (eds.) Historia y determinismo tecnológico, Madrid, Alianza Editorial.
- \_\_\_\_\_, Thomas (1987): "The evolution of large technological systems", en Bijker, W. E; Hughes, Thomas P; Pinch, Trevor. (eds.) The social construction of technological systems. New directions in the sociology and history of technology, Cambridge, MA, MIT Press.
- \_\_\_\_\_, Thomas (1983): Networks of power: Electrification in western society, 1880 - 1930, Baltimore, Johns Hopkins University Press.
- IV Cumbre de las Américas Declaración de Mar del Plata (2005)
- Lozano (2017) Los Portales Web y el Gobierno Electrónico en algunos municipios del Estado de Veracruz.
- Michel, Callon, 1995, Algunos elementos para una sociología de la traducción
- Wiebe E. Bijker, Thomas P. Hughes and Trevor J. Pinch (1987): General Introduction, en Bijker, W. Et. Al. (eds), The Social Construction of Technological Systems.
- Winner, L. (2001), "Dos visiones de la civilización tecnológica", en López Cerezo, J. A. y J.M. Sánchez Ron