



## ***Presentación***

---

### **Gobierno electrónico: Las Tecnologías de Información y Comunicación transformando la gestión pública**

El gobierno electrónico puede definirse en términos tan simples como fines públicos por medios digitales. Subyacen dos expectativas que se tienen sobre el mismo: la posibilidad de ofrecer servicios vía electrónica y la de desarrollar democracia electrónica. En el primer sentido, se espera que el gobierno pueda proveer servicios a los ciudadanos, por medio de mecanismos electrónicos que permitan mejorar la calidad de la entrega, requiriéndose transparencia y acceso a la información. En un segundo sentido - dónde se tienen mayores expectativas - es cuando el gobierno electrónico constituye un espacio donde los ciudadanos se reúnen en igualdad de condiciones para debatir sobre temas que sean significativos para la comunidad y para tomar decisiones que dan forma a la sociedad (Reilly y Echeverría, 2003).

Los orígenes del gobierno electrónico se ubican en la crisis que experimenta la participación ciudadana en los 80's en Europa y Norteamérica. A partir de 1979, en el marco de una crisis fiscal, surgen, en el gobierno de Margaret Thatcher, las políticas de desregulación, privatización y desburocratización, orientadas a la eficiencia del sector público bajo el nombre de “opción pública reforzada” (Cunnill, 1997).

En Estados Unidos, la Minnowbrook Conference II que se celebró en 1988 (al final de la era de Ronald Reagan) marcó la pauta en el fortalecimiento de una visión hegemónica de la relación entre administración pública y democracia basada en lo que se conoce como New Public Administration o “Nueva Gestión Pública” (Cunnill, 1997).

A finales de los 90, el informe GEAN (1997), elaborado por Unión Europea, concluye que “los Estados deben ser piezas clave para la Sociedad

del Conocimiento, en tanto articuladores (institucionales e intersectoriales) como productores de contenidos de alto valor” (Kaufman y Piana, 2007, p. 19).

Debemos establecer que la esencia de la discusión sobre el papel de las TIC en las relaciones Estado-ciudadanía (gobierno electrónico), no debe ser tecnológica ni orientada exclusivamente a la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios (como se pretendía inicialmente en los gobiernos de Thatcher y Reagan cuyo objetivo era la desregulación, privatización y desburocratización), sino más bien enmarcada en los procesos de reconstrucción de la democracia.

El gobierno electrónico se convertiría entonces en un modelo idóneo para facilitar el conocimiento y su inserción en los distintos sectores en redes de amplio espectro. De acuerdo al informe GEAN (1997), el Gobierno electrónico es un mecanismo para desarrollar la Sociedad del Conocimiento (Kaufman y Piana, 2007).

La preocupación por los alcances y limitaciones que representa el gobierno electrónico en la gestión pública, es lo que guía este volumen 12, número 2 de Quórum. Iniciamos la reflexión con el tema jurídico que permea la problemática del gobierno electrónico, con el estudio “Los derechos a la comunicación en América Latina: Una comparación crítica entre la Ley RESORTE (Venezuela) y la Ley Orgánica de Comunicación (Ecuador)” de José Enrique Finol y Lobsang Espinoza. Se presentan los resultados de una investigación en la que se compara la Ley de Responsabilidad Social en Radio, Televisión y Medios Electrónicos (RESORTE), aprobada en 2010 por la Asamblea Nacional de Venezuela, y la Ley Orgánica de Comunicación (LOC), aprobada por la Asamblea Nacional de Ecuador en 2013, con el propósito de conocer sus semejanzas y diferencias.

Presentamos cuatro trabajos que abordan el gobierno electrónico desde la perspectiva del uso y apropiación de las TIC. El primero de ellos, “Modelos de contextos e identidades discursivas colectivas: uso de la plataforma *Zello* durante las revueltas insurreccionales en Venezuela del año 2014”, de Steven Bermúdez Antúnez y Orlando Villalobos Finol. Apoyados en el marco *los modelos de contextos* (van Dijk, 2011), partieron de las *coordinadas básicas de identidad* presentes en un coloquio (Vigara Tauste, 1992) para resaltar los elementos estructurantes de las relaciones semio-discursivas construidas en sus interacciones conversacionales.

El segundo, “Análisis de la aplicación del Plan Canaima para la apropiación tecnológica en la educación primaria del municipio Mara”,

de Rosalba Prato y Hender Viloría, analiza la aplicación del Plan Canaima como aporte a la apropiación tecnológica en la educación primaria en Mara, estado Zulia. Ellos concluyen que, en el aula, los alumnos y educadores están haciendo un uso limitado de las TIC, los maestros reciben capacitación, pero no han logrado apropiarse de la tecnología. En cuanto al desarrollo de habilidades en el uso de la tecnología por los alumnos, 95,2% tienen dominio de las nociones más básicas en el uso del computador, pero solicitan ayuda para almacenar información o crear contenidos significativos.

El tercero, “Experiencias de apropiación social de las TIC desde el método etnográfico y hermenéutico”, de Ángel Alberto Morillo Maldonado, se cuestiona ¿Cómo pueden ponerse las TIC al servicio del desarrollo humano integral? Es aquí donde la apropiación social, categoría ampliamente desarrollada por Neuman (2008), entra en juego y a través del presente artículo se constata cómo los latinoamericanos desde su propio horizonte hermenéutico de comprensión han dado sentido a estas herramientas digitales para transformar sus prácticas sociales.

Y el cuarto, “uso de las tecnologías de información y comunicación para la elaboración de proyectos sociales en consejos comunales”, de Luis Efraín Tovar Alcalá y Domingo Alberto Viñoles Peña, se realizó en espacios de participación donde el colectivo es orientador del crecimiento y desarrollo de su comunidad en el municipio Bermúdez del estado Sucre con la colaboración de los consejos comunales que se reúnen en las “Salas de Batalla” ubicadas en la parroquia Bolívar. Se evidenció el poco conocimiento en el uso de las TIC en los consejos comunales generando el aporte de presentar a las comunidades y a las autoridades locales del poder popular una propuesta que contribuya a la formación en el uso de las herramientas multimedia para la difusión y gestión de los proyectos planeados por la comunidad.

En el marco de la reflexión teórica y las propuestas de evaluación del gobierno electrónico, presentamos finalmente los trabajos “Repensando lo político desde las contradicciones del ciberespacio”, de María Gabriela Lozano y Ángel Páez, y “Propuesta metodológica para evaluar el gobierno electrónico en las universidades autónomas venezolanas”, de Lubiza Osio Havriluk y Pedro Luis Pineda Salazar. Lozano y Páez contextualizan a las TIC desde los procesos de construcción de otro tipo de globalización, contrapuesta a la globalización hegemónica. Dicha contextualización permite analizar las potencialidades contrahegemónicas del ciberespacio que, desde los procesos de apropiación social, redimensionan las prácticas políticas de los grupos victimizados por el sistema de desigualdad y

exclusión social, configurando redes de alcance global que puedan incidir en la creación de una nueva esfera pública, ya no unificada, sino mucho más autónoma, desde la cual dichos grupos puedan reconfigurar el tejido social al informar y comunicar desde sus distintas prácticas discursivas.

Osio y Pineda presentan una propuesta metodológica que permita evaluar el desarrollo del gobierno electrónico dentro de las universidades autónomas venezolanas a través de los e-servicios prestados en sus portales web. Para su desarrollo, se estudiaron tres propuestas que permiten evaluar la prestación de e-servicios en portales municipales; esto se realiza entendiendo que los conceptos considerados en estas propuestas, para evaluar el desarrollo del e-gobierno, pueden adaptarse a los e-servicios ofrecidos por las universidades, no solamente su comunidad interna, sino también la externa, que se extiende más allá del vector de formación.

Ángel Páez

*Editor de Quórum Académico*

## **Referencias**

- Cunnill, N. (1997) Repensando lo político a través de la sociedad. Nuevas formas de gestión pública y representación social. Caracas, Venezuela, p. 74, 76, 78, 81, 89, 90-93, 96, 102, 133, 135, 139, 140-141, 153, 157.
- Kaufman, E. y Piana, S. (2007) Algunas aclaraciones sobre gobierno electrónico y sociedad de la información y el conocimiento. EN: Políticas públicas y tecnologías. Compilador: Kaufman, E. Primera Edición, Buenos Aires, Argentina, La Crujía Ediciones, p.
- Reilly, K. y Echeverría, R. (2003) El Papel del Ciudadano y de las OSC en el e- Gobierno. Un estudio de gobierno electrónico en ocho países de América Latina y el Caribe. Recuperado de internet el 17 de febrero de 2009 del sitio web del Monitor de Políticas TIC y derechos en internet en América Latina y el Caribe. Recuperado de internet el 22 de junio de 2010 de: <http://lac.derechos.apc.org/investigacion/e-gobierno.pdf>