

Universidad Andina Simón Bolívar

Sede Ecuador

Área de Gestión

Doctorado en Administración

**Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de
transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del
Ecuador**

Xavier Olmedo Barragán Martínez

Tutor: Klever Efraín Naranjo Borja

Quito, 2019



Cláusula de cesión de derecho de publicación

Yo, Xavier Olmedo Barragán Martínez, autor del trabajo intitulado “Factores de incidencia del gobierno electrónico en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador”, mediante el presente documento de constancia de que la obra es de mi exclusiva autoría y producción, que la he elaborado para cumplir con uno de los requisitos previos para la obtención del título de Doctor en Administración en la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador.

1. Cedo a la Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador, los derechos exclusivos de reproducción, comunicación pública, distribución y divulgación, durante 36 meses a partir de mi graduación, pudiendo por lo tanto la Universidad, utilizar y usar esta obra por cualquier medio conocido o por conocer, siempre y cuando no se lo haga para obtener beneficio económico. Esta autorización incluye la reproducción total o parcial en los formatos virtual, electrónico, digital, óptico, como usos en red local y en internet.
2. Declaro que en caso de presentarse cualquier reclamación de parte de terceros respecto de los derechos de autor/a de la obra antes referida, yo asumiré toda responsabilidad frente a terceros y a la Universidad.
3. En esta fecha entrego a la Secretaría General, el ejemplar respectivo y sus anexos en formato impreso y digital o electrónico.

2 de diciembre de 2019

Firma: _____

Resumen

El actual uso de las diferentes teorías y modelos de gestión pública requiere profundizar en el análisis del punto de intersección entre las potencialidades de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la Administración Pública; denominado Gobierno Electrónico (GE), cuya problemática, de manera general, se centra en que su teoría está en fase inicial de desarrollo, y de manera particular en que en Ecuador el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información (MINTEL), en el 2013, determinó que no existe un adecuado nivel de madurez tecnológica en las diferentes administraciones municipales del país, para implementar un sistema de GE que supere la fase inicial y avanzar hacia una etapa de participación ciudadana.

Por esta razón, esta investigación “no experimental”, cuantitativa, transeccional del tipo descriptivo-correlacional, realizada en los meses de agosto y septiembre de 2017, planteó un modelo de GE, desde el punto de vista de la demanda (el ciudadano), basado en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM), que utiliza los factores de las variables de percepción de facilidad de uso (PFU), percepción de utilidad (PU), actitud hacia el uso (AU), intención del uso (IU), participación ciudadana (PC) y la transparencia (TP), que fueron correlacionadas utilizando el Modelo de Ecuaciones Estructurales basado en los Mínimos Cuadrados Parciales, de un muestreo estadístico en 1006 encuestas digitales y 2706 encuestas de campo, realizadas en siete ciudades del Ecuador a estudiantes universitarios que utilizan las TIC en sus actividades cotidianas; esta actividad permitió verificar que el modelo de GE basado en la TAM tiene una validez convergente y discriminación adecuada entre sus constructos; por tanto, es fiable y válido, razón por la que los factores influyentes en la adopción del gobierno electrónico están definidos en las variables del modelo TAM, y son la base para promover la participación ciudadana y la transparencia, por tanto se concluye, que este modelo puede ser la base teórica para el despliegue de políticas públicas y estrategias de GE, la investigación e implementación de futuras dimensiones del GE en Ecuador.

Palabras clave: GE, Modelo de aceptación tecnológica (TAM), percepción de utilidad (PU), percepción de facilidad de uso (PFU), actitud hacia el uso (AU), intención del uso (IU), participación ciudadana (PC), transparencia (TP).

Al amor de mi vida Karina.

Al tesoro más grande de mi existencia, mis hijas: Isabel Cristina y Denisse.

Al regalo más grande de la vida, mi súper héroe Juan José.

A mi padre, Ángel Olmedo (+) por enseñarme el camino, por su ejemplo y amor.

A mi madre Rosita Elvira por su amor, generosidad, perseverancia y apoyo.

A mis hermanos y a todos quienes siempre estuvieron pendientes de la culminación de este objetivo.

Agradecimientos

A mi esposa, mis hijos, mi madre y el recuerdo de mi padre (+) por ser ellos los reales dueños de este esfuerzo intelectual y la razón de un nuevo mañana.

A los distinguidos académicos: Dr. Efraín Naranjo, por su paciencia y orientación; Mariana Lima Bandeira, por su generoso acompañamiento en el módulo de aprendizaje y en la etapa final de este trabajo; Fernando López Parra, por su invaluable labor en la academia y el fomento del pensamiento administrativo en el país.

A mis compañeros y amigos: Silvia Maluk, Francisco Salgado, Baly Vera, Fabricio Guevara, Ricardo Sánchez y Marco Soasti, por permitirme realizar el trabajo de investigación de campo en sus Universidades.

A mi familia: hermanos, sobrinos, suegros y familia política por su apoyo incondicional.

Tabla de contenidos

| | |
|--|-----|
| Ilustraciones..... | 15 |
| Introducción..... | 17 |
| Capítulo Primero Marco teórico | 35 |
| 1. La administración pública | 35 |
| 1.1 Definición de la administración pública..... | 40 |
| 2. El Estado..... | 43 |
| 3. La teoría de la administración pública..... | 50 |
| 3.1 La gestión pública..... | 56 |
| 3.2 La nueva gestión pública | 61 |
| 3.3 Limitaciones del New Public Management..... | 71 |
| 4. Las TIC en la administración pública..... | 73 |
| 4.1 La administración electrónica: e-Administración..... | 82 |
| 4.2 Transparencia y e-Transparencia..... | 90 |
| 4.3 Participación ciudadana y e-Participación..... | 100 |
| 4.4 Gobierno Electrónico: e-Gobierno | 117 |
| 5. Tendencias e innovaciones de las TIC en la administración pública | 142 |
| 6. Debate respecto a las TIC en la administración pública..... | 147 |
| Capítulo Segundo Aceptación tecnológica del usuario | 153 |
| 1. Teoría de acción razonada | 156 |
| 2. Modelo de aceptación tecnológica (TAM)..... | 160 |
| 3. Modelo de aceptación tecnológica 2 | 164 |
| 4. Modelo motivacional..... | 166 |
| 5. Teoría del comportamiento planificado..... | 167 |
| 6. Modelo de combinación TAM y TPB | 169 |
| 7. Modelo de utilización de la computadora personal MPCU..... | 170 |

| | |
|--|-----|
| 8. Teoría de la difusión de las innovaciones..... | 171 |
| 9. Teoría social cognitiva..... | 173 |
| 10. Teoría unificada de la aceptación del uso de la tecnología | 175 |
| 11. Modelo de aceptación con soporte entre iguales (MAPS) | 176 |
| 12. Justificación del uso del modelo TAM..... | 178 |
| Capítulo tercero Modelo teórico de Gobierno Electrónico | 189 |
| 1. Definición de constructos del modelo | 190 |
| 2. Modelo de aceptación tecnológica (TAM)..... | 192 |
| 2.1 Percepción de la facilidad de uso | 195 |
| 2.2 Percepción de la utilidad..... | 196 |
| 2.3 Actitud hacia el uso del sistema | 197 |
| 2.4 Intención de uso del sistema..... | 199 |
| 2.5 Participación Ciudadana Electrónica..... | 201 |
| 2.6 Transparencia en la gestión pública local..... | 204 |
| 3. Modelo a verificar | 207 |
| Capítulo cuarto Marco metodológico | 211 |
| 1. Tipo de investigación | 211 |
| 2. Diseño de investigación..... | 212 |
| 3. Marco poblacional | 213 |
| 4. Población de estudio..... | 214 |
| 5. Muestra de estudio..... | 214 |
| 6. Técnica de recolección de datos | 217 |
| 7. Instrumento de recolección de datos | 217 |
| 8. Procedimiento de la investigación..... | 221 |
| 9. Procesamiento estadístico de los datos..... | 222 |
| Capítulo quinto Presentación de resultados..... | 225 |
| 1. Análisis de datos y resultados..... | 225 |

| | |
|--|-----|
| 2. Obtención y tratamiento de datos | 225 |
| 3. Análisis de resultados | 229 |
| 3.1. Análisis descriptivo variable general..... | 229 |
| 3.2 Análisis descriptivo de las variables del modelo..... | 231 |
| 4. Análisis de la confiabilidad del instrumento | 239 |
| 5. Matriz de correlación de las variables del modelo | 240 |
| 6. Análisis y verificación del modelo | 243 |
| 6.1 Método de la validez convergente | 245 |
| 6.2 Método de la validez discriminante..... | 246 |
| 6.3 La fiabilidad compuesta..... | 247 |
| 7. Modelo estructural | 247 |
| 8. Comprobación de hipótesis | 250 |
| Discusión y conclusiones | 255 |
| Conclusiones..... | 256 |
| Discusión | 265 |
| Limitaciones y consideraciones futuras..... | 271 |
| Referencias | 275 |

Ilustraciones

Lista de Tablas

| | |
|--|-----|
| Tabla 1: Evolución de las TIC en las administraciones públicas..... | 77 |
| Tabla 2: Dimensiones y funciones del e-Gobierno | 130 |
| Tabla 3: Modelos y fases de implementación del e-Gobierno | 133 |
| Tabla 4: Teoría de la administración pública y el rol de las TIC | 146 |
| Tabla 5: Teorías y Modelos de Aceptación tecnológica..... | 177 |
| Tabla 6: Variables, factores y preguntas del Modelo de GE..... | 208 |
| Tabla 7: Cantidad de población..... | 216 |
| Tabla 8: Población y muestra por cantones | 217 |
| Tabla 9: Bloques y números de preguntas..... | 218 |
| Tabla 10: Escala Likert..... | 220 |
| Tabla 11: Variables en formato IBM PSS | 227 |
| Tabla 12: Manual de codificación | 228 |
| Tabla 13: Análisis descriptivo de las variables | 231 |
| Tabla 14: Medias y desviaciones estándares de las variables | 238 |
| Tabla 15: Análisis de Alfa de Cronbach de las variables..... | 240 |
| Tabla 16: Matriz de correlación..... | 241 |
| Tabla 17: Valores e Interpretación de correlación..... | 242 |
| Tabla 18: Variables y factores del Modelo de GE basado en TAM..... | 244 |
| Tabla 19: Cargas factoriales del modelo | 246 |
| Tabla 20: Raíz cuadrada del AVE | 247 |
| Tabla 21: Valores de las conexiones | 247 |
| Tabla 22: Pesos de los factores..... | 248 |
| Tabla 23: Estadísticos t..... | 251 |
| Tabla 24: Factores que inciden en la Intención de uso del GE..... | 264 |

Lista de Figuras

| | |
|--|-----|
| Figura 1: Diagrama del desarrollo de la Investigación..... | 34 |
| Figura 2: Dimensiones y relaciones del e-Gobierno | 129 |
| Figura 3. Modelo de madurez del e-Gobierno CEPAL-2011..... | 135 |

| | |
|--|-----|
| Figura 4: Entorno de las Relaciones del e-gobierno..... | 136 |
| Figura 5: Entorno y Relaciones del e-Gobierno | 137 |
| Figura 6: Predicción de la intención y conducta | 157 |
| Figura 7: Esquema general del marco conceptual..... | 161 |
| Figura 8: Modelo de Aceptación Tecnológica TAM..... | 162 |
| Figura 9: Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) 2..... | 164 |
| Figura 10: Teoría del comportamiento planeado (TPB)..... | 168 |
| Figura 11: Modelo combinado TAM y TPB | 169 |
| Figura 12: Utilización de la computadora personal (MPCU)..... | 170 |
| Figura 13: Curva de adopción de innovaciones de Rogers | 173 |
| Figura 14: Teoría unificada de la aceptación del uso de la tecnología..... | 175 |
| Figura 15: Variables externas del Modelo TAM..... | 179 |
| Figura 16: Modelo de Aceptación Tecnológica | 192 |
| Figura 17: Acceso a la información, transparencia y rendición de cuentas | 206 |
| Figura 18: Modelo Teórico a Verificar | 209 |
| Figura 19: Variables generales del modelo | 229 |
| Figura 20: Variables complementarias del modelo | 230 |
| Figura 21: Histograma de Frecuencia de la Percepción de Uso | 232 |
| Figura 22: Histograma de Frecuencia de la Percepción de utilidad | 233 |
| Figura 23: Histograma de Frecuencia Actitud de Uso | 234 |
| Figura 24: Histograma de Frecuencia Intención de Uso | 235 |
| Figura 25: Histograma de Frecuencia de la Participación Ciudadana..... | 236 |
| Figura 26: Histograma de Frecuencia de la Transparencia | 237 |
| Figura 27: Modelo teórico a verificar..... | 243 |
| Figura 28: Modelo de gobierno electrónico para la participación ciudadana y la transparencia..... | 249 |

Introducción

No hemos tenido éxito en contestar todas nuestras preguntas, de hecho, algunas veces sentimos que no hemos respondido completamente ninguna. Las respuestas que hemos encontrado solo han servido para tener un nuevo lote de preguntas. De alguna forma sentimos que estamos más confundidos que nunca, pero pensamos que estamos confundidos en un nivel superior y sobre asuntos más importantes.

Anónimo

Los conceptos y sus prácticas han sido influenciados por la sociedad y sus ideas, los conocimientos sobre organización y administración son el resultado de estudios, prácticas y actividades desarrolladas desde finales del siglo XIX, durante el siglo XX y lo que va del siglo XXI. A lo largo del tiempo, académicos y estudiosos del tema han profundizado sus estudios en la problemática de las instituciones humanas, la administración de gobiernos, organizaciones religiosas, civiles, militares, y demás empresas o grupos sociales complejos.

La aplicación de diferentes teorías y modelos de gestión pública ha evolucionado el pensamiento de la administración, con el fin de superar un esquema de administración pública local obsoleto, experimentado durante los últimos treinta años, que generó el aumento de la ineficacia e ineficiencia de los gobiernos locales y del Estado en la solución de necesidades del colectivo; a esto, se suman la aplicación de políticas estatales que no han satisfecho las necesidades y expectativas del ciudadano común, proliferando servicios y soluciones imprácticas e insostenibles. Bajo este contexto, la innovación tecnológica, la globalización y la economía digital profundizan esta problemática alrededor del mundo debido a la falta de uso de técnicas y herramientas en el espacio organizacional público.

Por esta razón, y con la finalidad de profundizar en la reflexión de la intersección de las potencialidades de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) y las administraciones públicas, el Gobierno Electrónico (GE) como el recurso tecnológico de los sectores públicos en todo el mundo, permite la participación ciudadana, la transparencia; ofrecer servicios públicos integrados con calidad, gestión eficaz; además de apoyar económica y socialmente a los ciudadanos, las empresas y a la sociedad civil, a nivel local, estatal, nacional e internacional, a fin de elevar las

expectativas de los ciudadanos sobre la capacidad, la eficiencia y la eficacia para gestionar el gobierno a través de Internet.

Con base en lo señalado, esta investigación indaga en el GE, cuya teoría está en su fase inicial de desarrollo y no dispone de una teoría analítica suficiente que permita evaluar la utilidad de estas iniciativas en los procesos de transparencia y participación ciudadana, sumando a este análisis lo establecido por la Dirección de Fomento de la Industria y Servicios para la Sociedad de la Información (DFISSI) del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (MINTEL), en el 2013, se señala que no existe un adecuado nivel de madurez tecnológica en las diferentes administraciones municipales del país que permita implementar un sistema de GE que supere la fase inicial y avance hacia una etapa de participación ciudadana, que ayude a alcanzar una vinculación de los ciudadanos al sector público y privado para alcanzar el desarrollo de las comunidades y la mitigación de la pobreza a través del correcto uso e implementación de las TIC. Lo que permite inferir que en Ecuador “No existe un modelo de gobierno electrónico local que promueva la transparencia y participación ciudadana en la Gestión Pública Local del Ecuador”.

Así las cosas, y dentro de esta temática de estudio, este trabajo se divide en siete capítulos; el primero establece la problemática, la incertidumbre, las hipótesis, los objetivos y su justificación; reflexiona acerca de la intersección de las TIC y la administración pública, bajo la mirada de la teoría de administración pública, la nueva gestión pública, el modelo de aceptación tecnológica (TAM, por sus siglas en inglés), con el objeto de identificar los factores que inciden en la adopción del GE para promover la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública local del Ecuador.

El segundo capítulo presenta el marco teórico, para ello parte de la teoría de la administración pública con el fin de analizar y entender al Estado como un todo en el cual la administración está inmersa y es su instrumento de acción; en este contexto, la nueva gestión pública se estudia como un cambio de pensamiento, una nueva conceptualización del modelo predominante a la estandarización y mejora continua de trámites y procesos de la administración pública, bajo el mismo esquema de organización y funcionamiento, utiliza a las tecnologías de información y comunicación, la internet y la computadora como elementos que ayudan a la mejora en la prestación de servicios públicos originando una nueva forma de administración

pública (Merchán y Serrano 2013). Además, de reflexionar sobre el punto de intersección entre las potencialidades de las TIC y la administración pública, el GE, definiendo a este último como una aplicación TIC, cuyo principal objetivo es acercar el gobierno al ciudadano, la empresa, el empleado y al mismo gobierno con la finalidad de informar, interactuar, innovar, integrar y realizar transacciones de manera segura, oportuna y en tiempo real. Esta conceptualización ha originado diferentes visiones necesarias de conocer para situarnos en un contexto general.

El tercer capítulo presenta una revisión de los modelos de aceptación tecnológica que se basan en los constructos de facilidad de uso, percepción de utilidad, intención de uso, entre otros, como herramientas facilitadoras para que el GE sea adoptado y utilizado por los ciudadanos, fomentando así la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública local, temas centrales en este estudio.

En este orden de ideas, se comprueba que una determinada tecnología puede posibilitar el acceso, uso y aprovechamiento de la información, por tanto, el paso previo a esta implementación es generar la confianza necesaria para su aplicación (Davis 1989). Así, se percibe la utilidad de esta tecnología cuando efectivamente tiene sentido si se la concibe desde un punto de vista tanto objetivo como subjetivo. Por tal razón, la utilidad del GE se relaciona con el empleo de la página web y de cómo esta ayuda al desempeño o productividad del individuo, resultando satisfactorio para él o su comunidad (Mayorga 2010). Por lo que la percepción del usuario de la utilidad y la facilidad de uso del sistema de GE determina una conducta de confianza reflejada en la actitud del usuario ante el sistema; lo que facilitará el uso, adopción y aprovechamiento de esta herramienta en todos los procesos de la administración y su gestión pública local.

El cuarto capítulo plantea un modelo de GE aplicable a nuestra realidad local, toma el punto de vista de la demanda (el ciudadano), con el fin de promover la transparencia y la participación ciudadana en la gestión pública local de Ecuador; basado en el modelo TAM. Para de esta manera identificar los principales factores que inciden en la adopción de los servicios de GE.

El capítulo quinto desarrolla un estudio de campo de tipo descriptivo-correlacional, de los factores de las variables de percepción de utilidad (PU), percepción de facilidad de uso (PFU), actitud hacia el uso del gobierno electrónico (AU), intención del uso del gobierno electrónico (IU), participación ciudadana (PC) y la transparencia

(TP), utilizando en el Modelo de Ecuaciones Estructurales basado en los Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM), en un diseño no experimental, cuantitativo y transeccional de un marco poblacional de estudiantes universitarios con edades superiores a los dieciocho años y que utilicen las TIC para sus actividades cotidianas, totalizando: a) 1006 encuestas digitales y b) 2706 encuestas de campo recolectadas en los meses de agosto y septiembre de 2017, en las ciudades de Guayaquil, Quito, Cuenca, Portoviejo, Manta, Latacunga, Milagro y Calceta, ciudades escogidas por las facilidades de logística y apertura de las autoridades universitarias para desarrollar el estudio.

El sexto capítulo presenta los resultados del análisis de frecuencias y del análisis multivariable que verifican que la población encuestada está de acuerdo con el uso de las TIC, en general; y el uso del e-Gobierno, en particular, para relacionarse en los procesos de participación ciudadana y de transparencia de la gestión pública local. En el análisis de validez y confiabilidad del instrumento, indica que el modelo es fiable con una correlación positiva y estadísticamente significativa con respecto a todos los factores estudiados, por lo que el modelo es de tipo reflectivo, que plantea el uso de 23 factores que cumplen con la condición de validez convergente, presentando una validez de discriminación adecuada entre los constructos. Esta validez cuantitativa ratifica que la estructura del modelo teórico planteado de GE es fiable y efectivo para fortalecer los procesos de participación ciudadana y transparencia en la gestión pública local de Ecuador, basado en el modelo TAM.

Con esta evidencia estadística se realizó la prueba de hipótesis utilizando el proceso de *bootsrapping* de SmartPLS 3.0., y los estadísticos t para contrastar los intervalos de confianza, verificando que con un nivel de confianza del 99.9 % todas las hipótesis (H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7 y H8) son validadas y soportadas en este modelo de investigación. De esta manera, y de acuerdo a los criterios descritos anteriormente, se argumenta que el modelo de investigación propuesto tiene relevancia predictiva.

Finalmente, en el capítulo siete se presenta la conclusión, discusión y limitaciones de investigación del GE basado en el modelo TAM, permitiendo analizar la teoría de la administración pública y su gestión; revisar los conceptos y postulados de la nueva gestión pública como cimiento de nuevas prácticas gerenciales y de entornos privados a las prácticas de la nueva gestión pública, tener una visión más amplia del

punto intersección de las potencialidades de las TIC y las administraciones públicas denominado como e-Gobierno, su evolución, limitaciones y ventajas, así como entender a los principales modelos de aceptación de tecnología para determinar las dimensiones, variables y factores que permitan desarrollar y conceptualizar y proponer un modelo teórico de GE que promueva la participación ciudadana y la transparencia.

Esta investigación identifica los factores que influyen en las variables de percepción de facilidad de uso, percepción de utilidad, aceptación del uso del GE, intención de uso de los usuarios, la participación ciudadana y la transparencia. Así como reflexiona en la relación e intersección de las tecnologías de información y comunicación y las administraciones públicas. Obteniéndose como resultado que el acceso, uso y aprovechamiento colectivo de las TIC dirigido por el gobierno hacia los ciudadanos es una iniciativa que debe ser analizada en esencia, con el único fin de generar eficiencia, eficacia y productividad de los servicios públicos, e interrelacionar con el ciudadano en la gestión de cosa pública.

En este sentido, y como ya se ha indicado, el modelo TAM ayuda a explicar y predecir el comportamiento del usuario frente a una tecnología o sistema, proporcionando una base teórica con la cual se describe cómo las variables externas influyen en la creencia, la actitud y la intención de uso. Con base en estos planteamientos, y desde el punto de vista práctico, se concluye que la adopción del GE es un constructo multidimensional, que permite de manera general utilizar las TIC en los procesos internos del gobierno, la entrega de productos y servicios del Estado a los ciudadanos, empresas y al mismo Estado. En este contexto, el acceso a información pública, la realización de trámites, la participación ciudadana, la transparencia, la rendición de cuentas, y la gobernabilidad, entre otras, son las dimensiones importantes que definen su adopción.

A través de este análisis también se determina que existe una alta influencia de la transparencia y participación ciudadana cuando se pretende implementar un modelo de GE, donde es evidente que una mejor infraestructura de las TIC, un alto nivel de alfabetismo digital, una mayor inclusión social, un mayor uso individual y comercial de las TIC está asociado con un mejor control social.

En concreto, se puede argumentar que con base en este modelo se puede definir de mejor manera las políticas públicas, y estrategias de GE que se deben adoptar por el gobierno al tener como centro al usuario, no obstante, estas políticas no serán eficaces si

no están dirigidas a apoyar el desarrollo humano y social. También deberán atender primero las cuestiones relacionadas con el acceso a las TIC y la capacidad de utilizarlas de manera efectiva en un entorno que garantice la seguridad y la privacidad de los ciudadanos.

En este sentido, el modelo de GE basado en el modelo TAM presentado solo ha incluido de todas las dimensiones posibles del GE, a la Transparencia y la Participación Ciudadana, elementos básicos en la implementación del GE y como una herramienta básica para fomentar el control social en la gestión pública local, pero es evidente que nuestro modelo se limita a la inclusión de estas dos variables, solamente, siendo este el punto de partida y la base teórica para futuras investigaciones del GE.

La gestión pública local, entendida como el ejercicio de la función administrativa del gobierno local, que incluye todos los procesos, instrumentos y acciones efectuadas por las organizaciones de ámbito público para el logro de sus fines y objetivos, tiene sus orígenes en las sociedades primitivas que organizaban los esfuerzos individuales de sus miembros, con la finalidad de alcanzar el fin y objetivo común de sobrevivencia y desarrollo. Hablar de administración pública en general es visualizar la evolución histórica del hombre en comunidad, regido por una autoridad en busca de la satisfacción de necesidades colectivas.

En el proceso de evolución de la gestión pública, varios modelos se han llevado a la práctica en el contexto mundial en busca de estructurar el nuevo Estado, desde el pensamiento neoliberal de los años 60 hasta la tendencia del New Public Management (en inglés) de los años 70 y 80 (Kalimullah, Ashraf y Ashaduzzaman Nour 2012), cuyo propósito ha sido la reducción del tamaño del Estado y su burocracia¹ o la adaptabilidad del modelo burocrático, buscando la eliminación de actividades estatales que no representaban ingresos fiscales y la privatización de empresas de servicios públicos que

¹ Si bien es cierto que no existe una definición *per se* sobre lo que significa reducir la burocracia, a nuestro entender se la concibe como el resultado de la aplicación de estrategias gubernamentales que se orientan a reducir y simplificar el papeleo, los procedimientos superfluos, la normativa y reglas que hacen que los funcionarios se olviden de la reinversión, innovación, transformación y prestación de servicios de calidad, con el único fin de alcanzar la eficiencia, eficacia y la transparencia. En este concepto David Osborne y Peter Plastrik en su libro *La reducción de la democracia* (1998) presenta cinco estrategias: La central, la de las consecuencias, la del cliente, la de control y la de cultura; tomando como base a la experiencia de Reino Unido de los años 80 y 90; sustentándose en que los sistemas públicos de naturaleza burocrática fueron concebidos con la intención de que fueran estables. Sin embargo, esta estabilidad en el siglo de la información (un siglo en el que todo cambia a ojos vistas y la competencia es de ámbito global) resulta contraproducente, ya que los sistemas que no pueden cambiar están condenados al fracaso (Osborne y Plastrik 1998).

no son rentables en todos los países de la región; introduciéndose un nuevo enfoque, que persiga principalmente el incremento de la confianza de los ciudadanos en la administración, mediante el mejoramiento de los servicios, la participación de los mismos en procesos de toma de decisión, la calidad como filosofía de trabajo, la transparencia y rendición de cuentas de las entidades estatales.

En este contexto, según Reinoso (2011, 14), en Ecuador se ha evidenciado un:

desmantelamiento del aparato Estatal; una desinversión en actividades productivas a cargo del sector público para hacerlas improductivas, y la concesión o venta de dichas actividades a costos de liquidación para inversionistas privados; medidas de ajuste estructural para compensar a los ciudadanos empobrecidos por los procesos de reformas fracasadas que originaron desequilibrios en la distribución de los recursos y concentración del capital en pocas manos; migración a los centros urbanos y crecimiento sin ordenamiento territorial.

Lo que ha ocasionado en los últimos treinta años, “un debilitamiento intencional de lo público hasta reducirlo a condiciones de inoperatividad y de esta escasa capacidad para cumplir con responsabilidad su rol y de rendir cuentas a sus mandantes” (22). Además de un esquema de administración pública local obsoleto, que ha permitido el crecimiento de la ineficacia e ineficiencia de los gobiernos locales y del Estado en la solución de necesidades del colectivo; a esto, se suma la aplicación de políticas estatales definidas sin la participación ciudadana, que no han satisfecho las necesidades y expectativas del ciudadano común, y han permitido la implementación de servicios y soluciones imprácticas e insostenibles.

Es por esta problemática nacional y regional que la intersección de las potencialidades de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) y las administraciones públicas han visto al GE como el recurso tecnológico mediante el cual las organizaciones públicas han apostado para el desarrollo de los sectores públicos en todo el mundo, por permitir el aseguramiento en la rendición de cuentas y transparencia (Chatfield y Alhujran 2009). De acuerdo al trabajo de investigación desarrollado por Grant y Chau (2004) se establece que el GE es una iniciativa de transformación de base amplia que permite aprovechar las TIC con el propósito de: 1. Ofrecer servicios públicos integrados y de alta calidad; 2. Permitir una gestión eficaz de la relación de constituyentes; y, 3. Apoyar económica y socialmente a los ciudadanos, las empresas y a la sociedad civil, a nivel local, estatal, nacional e internacional.

Razón por la cual los gobiernos del mundo, como los de América Latina han incorporado aplicaciones de GE en procesos gubernamentales (Alshehri y Drew 2010),

a fin de elevar las expectativas de los ciudadanos sobre la capacidad, la eficiencia y la eficacia del gestionar el gobierno a través de Internet.

En este orden de ideas, y con el fin de identificar la problemática objeto de estudio, se evidencia que el GE local está en su fase inicial de desarrollo y no dispone de una teoría analítica suficiente que permita evaluar la utilidad de estas iniciativas en los procesos de transparencia y participación ciudadana. Según Heeks y Bailur (2007), la literatura respecto al GE está compuesta por trabajos sin fundamentos teóricos, optimistas, poco rigurosos en la obtención y análisis de datos, de naturaleza no empírica, sin el uso de métodos cuantitativos o análisis estadísticos, lo cual no ha permitido hacer una contribución de forma significativa, a la acumulación de conocimiento o directrices prácticas en el campo de GE.

En adición a esta problemática académica general, la Dirección de Fomento de la Industria y Servicios para la Sociedad de la Información (DFISSI) del Ministerio de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información MINTEL, en el 2013 identificó las necesidades y problemática en torno a las TIC de los diferentes Gobiernos Autónomos Descentralizados (GAD), a través de una encuesta dirigida a personajes claves dentro de la administración y gestión municipal. Esta investigación cuantitativa analizó 94 casos válidos de cuarenta preguntas cada una de una población total de 221 municipios, obteniéndose entre otros, los siguientes resultados:

- Poco despliegue de infraestructura de telecomunicaciones;
- Escaso uso de redes sociales, lo que frena el desarrollo de la industria de servicios y contenidos digitales. Además, existe una brecha importante entre usuarios urbanos y el resto del país. El 95 % de los usuarios residen en áreas urbanas;
- La mayoría de los municipios cuentan con su propia página web, cumpliendo con la fase inicial del GE (Información en Línea), hace falta la consolidación de un modelo mucho más asertivo y participativo con el ciudadano. Lo cual implicaría desarrollar las fases de gobierno electrónico de: Interacción, Transacción, Transformación, y Participación en línea o Democracia en Línea;
- La mayor parte de los municipios reconocen que utilizan *software* actualizados, de alto rendimiento y de buena calidad;
- La mayoría no cuenta con un plan o estrategia de implementación de GE;

- En su mayoría los municipios no ofrecen mecanismos de comunicación online, para la toma de decisiones relacionadas con la creación de programas, proyectos, mejora de servicios;
- No se ofrecen plataformas online de opinión pública y discusiones y tampoco existe una cultura ecológica que fomente el uso de formularios electrónicos de quejas y notificaciones;
- Se requiere promover una evolución de los sitios web para que superen la fase inicial de GE y lleguen a ser totalmente participativos e inclusivos con la ciudadanía.

Estos resultados nos llevan a concluir, que no existe un adecuado nivel de madurez tecnológica en las diferentes administraciones municipales del país para implementar un sistema de GE que supere la fase inicial y avanzar hacia una etapa de participación ciudadana (democracia electrónica);² lo que se constituye en un verdadero reto. Ya que, de llegar a disponer de esta herramienta desarrollada, permitirá alcanzar una vinculación de los ciudadanos al sector público y privado, permitiendo el desarrollo de las comunidades y la mitigación de la pobreza a través del correcto uso e implementación de las TIC, generando un ambiente de prosperidad, seguridad, tranquilidad social y transparencia, el cual a su vez propiciará un desarrollo comercial, empresarial y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, fin último de las políticas sociales.

Bajo este contexto, la problemática que se pretende atender en este trabajo de investigación es:

No existe un modelo de GE local que promueva la transparencia y participación ciudadana en la Gestión Pública Local de Ecuador.

² Si bien es cierto que la e-Democracia es una de las posibilidades, todavía no suficientemente explotadas por los gobiernos, es un campo relativamente nuevo del e-Gobierno donde pueden ocurrir las transformaciones más radicales y desde el cual se vincula al ciudadano con la clase política. En esta línea, la e-Democracia trata de facilitar y promover la participación, consulta, involucramiento en las decisiones de política pública, registros, información, etc., a través de la Internet y el e-gobierno ofreciendo enormes y nuevas posibilidades de participación para el ciudadano medio terminando con el aislamiento frente a la política y el Estado y hacerlo volver a participar en los asuntos públicos que le interesan (Orrego 2004). En concreto, la e-Democracia es un elemento fundamental de legitimidad y razón de ser de las Organizaciones Públicas, cuya principal función es el fortalecimiento de la democracia, a través de la participación, consulta y acercamiento en los procesos de toma de decisiones on-line para con los ciudadanos.

En las últimas décadas, las administraciones públicas de la mayoría de los gobiernos locales se han visto inmersas en procesos de regeneración total, con el objetivo de conseguir una administración más eficiente, participativa, transparente y ágil, que pueda adaptarse a las necesidades de los ciudadanos, sin que ello se traduzca en un incremento de la presión fiscal, sino que incluso se tienda a la contención o reducción del gasto público local.

En este lineamiento, las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) hoy se han convertido en el apoyo primordial de las administraciones públicas locales, lo que repercute principalmente en la prestación de los servicios públicos, en la incorporación de nuevos servicios locales a la oferta pública, en la información y relaciones con los ciudadanos y usuarios de los servicios, en la eficacia de la actuación administrativa, en la transparencia de sus procesos y la participación ciudadana, en la calidad del trabajo y satisfacción del empleado público, entre otros.

Por esta razón, al no disponer de un modelo de gobierno local propio que promueva la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública local que fortalezca la relación con el ciudadano a través de la denominada Administración Electrónica o Gobierno Electrónico, y que contribuya a la mejora de los procesos de gestión (el denominado *back-office*), más allá del trámite administrativo y con la posibilidad de renovar la forma en la que se ofrecen servicios, la manera de relacionarse con la administración pública, de transparentar la toma de decisiones y uso de los recursos públicos y control social, entre otros. Esta investigación resulta un buen punto de partida de futuras investigaciones que contribuyan a definir un modelo holístico de GE, y que aporte a la joven teoría del GE. Razón por la cual el propósito de este trabajo es responder a la siguiente interrogante:

¿Cuáles son los factores basados en el modelo TAM, planteado por Davis en 1989, que inciden en la actitud y la intención de uso del GE y, a través de estos, promueven la Participación Ciudadana y la Transparencia en la Gestión Pública Local del Ecuador?

Las hipótesis de investigación que a continuación se presentan están definidas en función del modelo teórico planteado y tienen como base al modelo TAM (Davis 1989). Bajo este contexto, la percepción del usuario de la utilidad y facilidad de uso del GE determina una actitud de uso positivo, que origina la intención de uso del sistema de GE, factor que trae consigo un impacto positivo en la participación ciudadana y, con este una mayor transparencia.

En este orden de ideas, y con el fin de plantear las premisas de esta investigación a continuación se analizan las hipótesis del modelo original presentado por Fred D. Davis, Jr., en el año 1985, que fuera publicado en 1989, y que constan en el estudio de su trabajo doctoral en Administración del Instituto de Tecnología de Massachusetts titulado: “Un modelo de aceptación de tecnología para probar empíricamente nuevos sistemas de información de usuario final: teoría y resultados” (72) y son:

- H1: La actitud de uso tendrá un efecto significativo en actual uso del sistema.
- H2: La utilidad percibida tendrá un efecto significativo en la actitud hacia el uso, controlando la facilidad de uso percibida.
- H3: La facilidad de uso percibida tendrá un efecto significativo en la actitud hacia el uso, controlando la utilidad percibida.
- H4: La facilidad de uso percibida tendrá un efecto significativo en la utilidad percibida, controlando el sistema.
- H5: El sistema tendrá un efecto significativo sobre la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida.
- H6: La utilidad percibida, la facilidad de uso percibida y el sistema no tendrán efectos directos significativos sobre el uso real del sistema, controlando la actitud hacia el uso.
- H7: El sistema no tendrá un efecto directo significativo en la actitud hacia el uso, controlando la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida.

Con esta base inicial, se escogen las Hipótesis H1, H2 y H3 del modelo original TAM y se las adecua a nuestro modelo, para incorporar a estas hipótesis aquellas que tienen relación con la participación ciudadana y la transparencia en la Gestión Local. De esta manera, la H1 corresponde a la H3 del modelo original, la H2 correspondería a la H2 del modelo original y la H3 de esta investigación, a la H1 del modelo original; las demás Hipótesis son el resultado del modelo teórico planteado y que se procede a verificar en este estudio.

Teniendo en cuenta este orden de ideas, las hipótesis que se someten a verificación son:

- H1: La Percepción de facilidad de uso (Pfu) tiene un impacto positivo en la Actitud de uso (Au) del ciudadano respecto al GE.
- H2: La Percepción de utilidad (Pu) tiene un impacto positivo en la Actitud de uso (Au) del ciudadano respecto al GE.

- H3: La Actitud de uso (Au) favorable del ciudadano tiene un impacto positivo en la Intensión del uso (Iu) del GE.
- H4: La Actitud de uso (Au) favorable del ciudadano tiene un impacto positivo en la participación ciudadana (Pc), a través del GE.
- H5: La Actitud de uso (Au) favorable del ciudadano tiene un impacto positivo en la Transparencia (Tp) de la gestión pública local.
- H6: La Intensión de uso (Iu) del GE del ciudadano tiene un impacto positivo en Participación ciudadana (Pc).
- H7: La Intensión de uso (Iu) del GE del ciudadano tiene un impacto positivo en la Transparencia (Tp) de la gestión pública local.
- H8: La participación ciudadana (Pc) tiene un impacto positivo en la Transparencia (Tp) de la gestión pública local

Determinar los factores que inciden en la adopción del GE y que promueven los procesos de participación ciudadana y transparencia en la Gestión Pública Local del Ecuador.

1. Definir un modelo teórico base de GE local centrado en la demanda.
2. Identificar los factores que inciden en la adopción del GE por parte de los ciudadanos.
3. Evaluar la incidencia y correlación de los factores del GE que promueven la participación ciudadana y transparencia de la gestión pública local.
4. Verificar el modelo teórico de GE planteado, con las variables de transparencia y participación ciudadana.

En términos generales, con esta investigación se pretende, por medio de los antecedentes y siguiendo el modelo TAM de Davis, plasmar un modelo de GE que promueva la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública local.

Es por esto que, para el diseño del modelo teórico, se realizará una investigación de fuentes secundarias que permita identificar cuáles son los modelos empleados en la actualidad en lo referente a la aceptación tecnológica por parte de los usuarios y reafirmar al modelo TAM como base del modelo de GE a verificar; así como también identificar los principales factores y variables de los constructos de participación ciudadana y transparencia. Posteriormente a esto, los constructos y variables serán consultados a los ciudadanos, mediante la aplicación de una encuesta a una muestra

poblacional, a partir de un trabajo de campo y del uso de los medios electrónicos disponibles (encuesta electrónica), con el fin de disponer de una amplia base de datos que permita realizar análisis estadísticos y correlación de variables. Para posteriormente verificar la fiabilidad y validez del modelo teórico planteado y definir la relación de los factores y constructos, empleando el Modelado de Ecuaciones Estructurales basado en los Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM) para sustentar cuantitativamente el modelo teórico planteado.

Finalmente, y luego de la verificación del modelo, de su fiabilidad y validez, así como de la comprobación de hipótesis; se procederá a identificar los factores que inciden en la adopción del GE, promotores de la participación ciudadana y la transparencia, lo cual permitirá obtener resultados concluyentes que aporten a la discusión de la Teoría del Gobierno Electrónico y el uso de este en la Administración Pública, con el ánimo de crear un nuevo conocimiento útil como punto de partida para futuras investigaciones respecto al tema.

Al final de la década de los 70 se evidenció que el modelo de desarrollo de los Estados se agotó por un desmesurado y mal encauzado intervencionismo estatal que limitó la posibilidad de crecimiento empresarial al margen de los subsidios gubernamentales; además de imposibilitar el origen de una sociedad fuerte y autónoma con propios mecanismos de organización para la defensa de sus intereses, por la aplicación y uso de políticas paternalistas y la atención de intereses particulares de los grupos organizados de la sociedad. Paradójicamente, la mayoría de las veces dependientes del reconocimiento del propio Estado. En resumen, y ya en el tema administrativo, se implantó un modelo burocrático distorsionado que originó prácticas patrimonialistas y clientelares que hicieron de la función pública un espacio para la satisfacción de intereses partidistas o personales de los servidores públicos, como consecuencia de prácticas administrativas autoreferidas (Guerrero 2008).

Desde los años 80, y con la finalidad de superar el Modelo Tradicional de Gestión Pública desarrollado por Max Weber, se han implementado diversos métodos administrativos con el objetivo de promover una gestión pública local menos costosa, más eficiente y efectiva, surgiendo en este escenario ensayos de modelos como: el modelo OCDE (orientación hacia el cliente), el gobierno empresarial, el modelo posburocrático, el New Public Management, el New Scientific Management, la gestión

pública posmoderna, la gestión pública pensada desde el arte y la estética, la gobernanza y el Gobierno Abierto, entre otros (Friedmann 2003).

El modelo weberiano define al modelo de gestión de la administración pública burocrática que implementa políticas públicas y centraliza procesos para la toma de decisiones; este modelo ha sido la esencia de los Estados-nación hasta nuestros tiempos. El uso de las TIC en la gestión pública local desde el modelo tradicional de Weber ha pretendido racionalizar procesos burocráticos, reducir costos, profesionalización de los funcionarios, aumentar el control de los procesos de producción, descentralización de actividades y el uso productivo de los recursos institucionales.

La nueva gestión pública desde el punto de vista teórico y metodológico, “encuentra sustento en las aportaciones realizadas por la escuela de la elección pública, la teoría de la agencia y el neoinstitucionalismo” (Guerrero 2008, 112); permitiendo la inclusión de herramientas del sector privado a la gestión pública, con el advenimiento de la filosofía de calidad, planificación estratégica, la reingeniería de procesos, Benchmarking, Just in Time, Empowerment, Outsourcing, entre otras (105); que han permitido de alguna manera, mejorar la eficacia en la gestión gubernamental, atendiendo de manera oportuna las necesidades y requerimientos de los ciudadanos, incrementando la cobertura de sus servicios, la mejora de los canales de comunicación entre la sociedad, el mercado y el gobierno, promoviendo mayor interacción entre estos a través del intercambio de información.

En este contexto, las TIC en general y la Internet en particular, son los elementos clave para la transformación del marco de gestión pública tradicional; donde se evidencia que sin internet no se habría experimentado el enorme desarrollo de las conexiones en red como mecanismo fundamental de la estructuración y el cambio social en todos los aspectos de la vida en sociedad (Castells 2013). La eficacia de la Internet como medio de comunicación interactivo ha cambiado los hábitos del individuo y de la sociedad, así como también de los gobernantes y sus administraciones. Las prácticas actuales de los gobiernos industrializados se enfocan al uso de las TIC en los procesos de la administración pública con lo que pretenden “reinventar” la gestión pública como la clave para atender las necesidades de los individuos mediante procesos efectivos, eficaces, con prácticas de atención al cliente, con esquemas de calidad y democratización, control y seguimiento de la toma de decisiones.

Por ello, en la actualidad se reconoce al GE como una aplicación de las herramientas tecnológicas de la Sociedad de la Información que los gobiernos nacionales-locales pretenden desarrollar como una cultura de trabajo en línea, que articule de mejor manera la relación gobierno-sociedad-mercado-gobierno, mediante la optimización de los servicios del gobierno y la participación de la sociedad a través de la Internet. En este sentido, este estudio pretende identificar los factores que inciden en la adopción del GE y promueven la transparencia y participación ciudadana, basado en el Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM); con la finalidad de aportar al conocimiento y madurez tecnológica de los gobiernos locales para que adopten una nueva gestión pública, abierta, comunitaria, incluyente, transparente, funcional e interactiva que fomente el uso y empleo correcto de las TIC y la Internet, asegurando transparencia, participación y colaboración del gobierno, sociedad, mercado y del mismo gobierno.

Además, esta investigación pretende ser un aporte a la teoría del GE y servirá como sustento teórico para fomentar la introducción de las TIC en la administración pública local, y de esta manera permitir que los individuos en sociedad, grupos sociales, organizaciones sociales, organizaciones políticas, grupos de presión, puedan participar en asuntos públicos y promuevan un mejor gobierno mediante una interacción participativa. En este contexto, Carlos Batista (2003) establece que las TIC representan una nueva forma de relación política en la cual la sociedad, y sus representantes, pueden actuar directamente sobre los asuntos de gobierno. De esta manera, la introducción de las TIC en la administración pública, es un paso decisivo en el proceso de democratización de la información pública y en las interacciones ciudadano-gobierno-ciudadano o ciudadano-ciudadano-gobierno; reconociendo y garantizando que las autoridades de gobierno, a través de las TIC atenderán la satisfacción de las demandas y prioridades públicas.

Para este autor, el uso y aprovechamiento de las TIC en el sector público es un proceso de tres fases. 1. La introducción de computadoras en los servicios internos. 2. La implantación del GE. 3. La utilización de las TIC para mejorar la gobernabilidad. De esta manera, la integración de las TIC en la administración gubernamental, representa un paso en la democratización de la información pública y en la interacción sociedad-gobierno, asegurando la provisión de servicios de acuerdo a las demandas y prioridades públicas.

En este contexto, las relaciones políticas de los gobiernos con los individuos como factor de transparencia han estimulado la utilización de las TIC como instrumento de interacción participativa para mejorar la gobernabilidad. En esta línea y con la finalidad de facilitar el camino para la formulación de políticas públicas y estrategias de implementación de proyectos de GE que mejoren la transparencia y participación ciudadana en la gestión pública local; es necesario identificar los factores que inciden en la adopción del GE; objeto de estudio del presente trabajo.

Con el objeto de dar una visión general del trabajo y luego de haber presentado a detalle, la descripción de los capítulos que forman parte de este estudio en el apartado de la introducción; a continuación, me permito dar una breve descripción de los capítulos desarrollados, acompañados de un diagrama general que ilustra el proceso realizado en esta investigación.

En este propósito, el estudio de investigación presente consta de siete capítulos; el primero establece la problemática, la incertidumbre, las hipótesis, los objetivos y su justificación, además reflexiona acerca de la intersección de las TIC y la Administración Pública.

El segundo capítulo presenta el marco teórico, para ello parte de la teoría de la administración pública, la nueva gestión pública, la intersección entre las potencialidades de las TIC y la administración pública (el GE); la participación ciudadana y la transparencia.

El tercer capítulo relata la revisión exhaustiva de los modelos de aceptación tecnológica TAM y su evolución hasta la contemporaneidad.

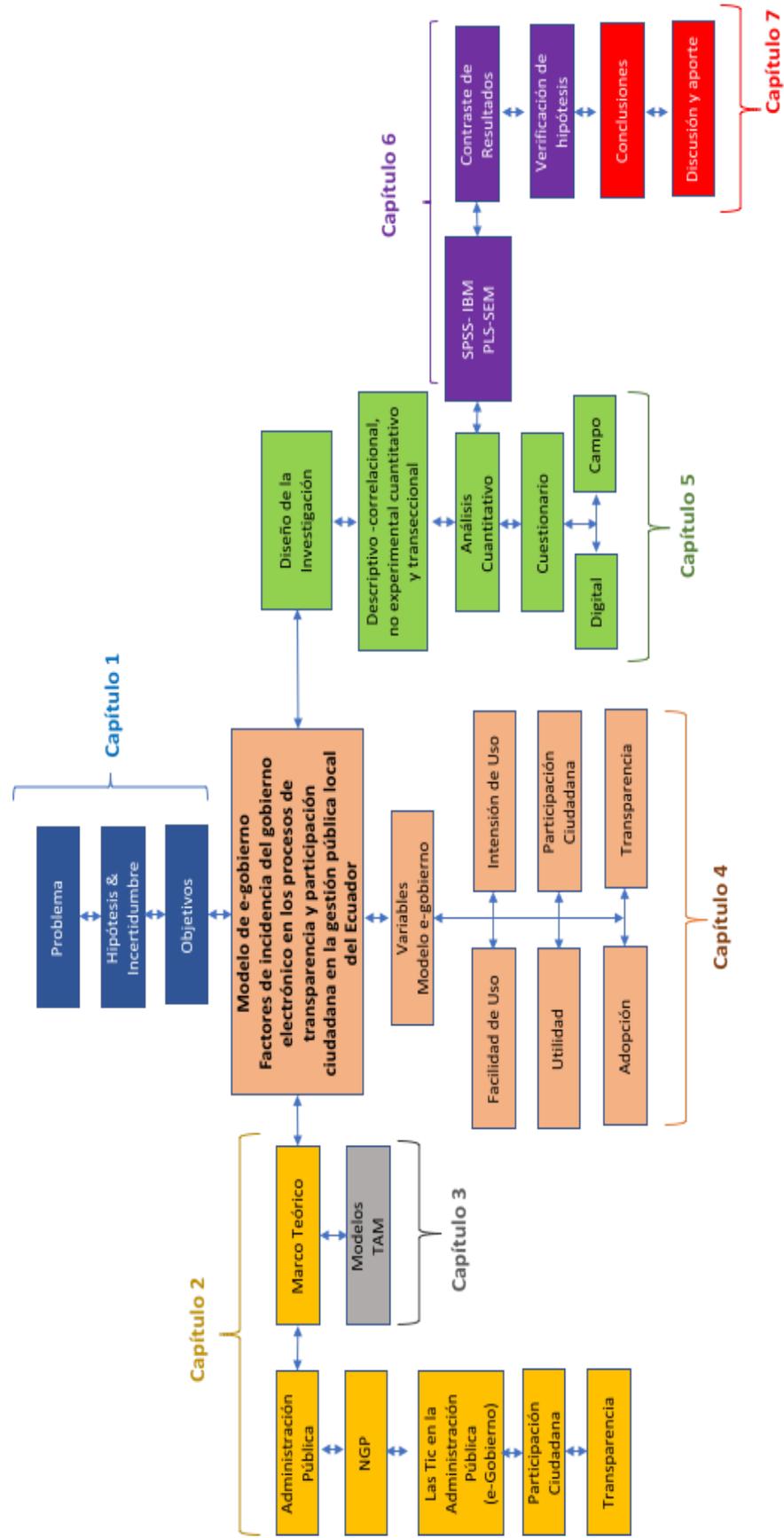
El cuarto capítulo plantea un modelo de GE basado en el modelo TAM, el mismo que identifica los principales factores que inciden en la adopción de los servicios de GE.

El capítulo quinto describe el estudio de campo de tipo descriptivo-correlacional, de 23 factores que componen las variables del modelo TAM, en un diseño no experimental, cuantitativo y transeccional de un marco poblacional de estudiantes universitarios, que utiliza a la encuesta como medio de recolección de datos.

El sexto capítulo presenta los resultados del análisis de frecuencias y del análisis multivariable. Además, presenta la prueba de hipótesis, verificando que todas las hipótesis (H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7 y H8) son validadas y soportadas en este modelo de investigación.

Finalmente, en el capítulo siete se presenta la conclusión, discusión y limitaciones de investigación del GE basado en el modelo TAM, así como identifica los factores que promueven la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública, objetivo final de este esfuerzo investigativo, feliz lectura.

Figura 1: Diagrama del desarrollo de la Investigación



Fuente: Elaboración Propia

Capítulo Primero

Marco teórico

Las condiciones de vida de los hombres en los distintos Estados-nacionales son tan diversas que es una total arbitrariedad pretender construir sistemas ideológicos en nombre del “bien común”. El llamado “bien común” no existe en términos económicos, ya que lo que es bueno para una clase social, es malo para la otra; lo que es bueno para la reproducción y acumulación del capital, es malo para la sobrevivencia de la fuerza del trabajo. Lo que existe, es el bien o el mal para una minoría dominante, y el bien o el mal para una mayoría dominada. El único bien común es la preservación de la vida a través de la existencia de un puesto de trabajo, de un sistema adecuado de distribución de riquezas y del mantenimiento de la paz.

Daniel Granda A.

1. La administración pública

En las últimas décadas, el sector público de todos los Estados del mundo ha experimentado una notable transformación; especialmente en los países denominados *desarrollados*. Esto, se debe a que las condiciones materiales de producción económica, innovación y tecnología han determinado nuevas relaciones sociales, formas de pensamiento y hábitos respecto a la relación gobierno y sociedad. El modelo tradicional de administración pública predominante en los siglos XIX y XX está en proceso de cambio, especialmente desde mediados de los años 80 con el objeto de contar con una gestión pública flexible y que responda a los requerimientos del mercado, que cambie el papel del gobierno en la sociedad y la relación entre el gobierno y la ciudadanía (Hughes 2017).

La voz administración pública proviene de la composición de las palabras: administración y pública, donde cada una ha tomado un significado propio que ha sido depurado en el transcurso de la historia de la humanidad. Etimológicamente, la palabra administración, se deriva del vocablo latín *administratio* compuesto por *ad* (a) y *ministrare* (servir, cuidar) término ya utilizado por los romanos para referirse al acto o función de prestar un servicio a otras personas. Por su parte, el foco de la palabra *administratio*, la ocupa el vocablo *ministrare* derivado del sustantivo *minster* (el que sirve o ayuda); *minister*, que deviene de *minis*, y se refiere a lo menor, como contraste de *magis*, lo mayor, por lo que se deduce que el *minister* es un funcionario subordinado a la autoridad del magister, cuya tarea se circunscribe a la realización de funciones subalternas. En concreto, *administrare* significaba entre los romanos la satisfacción de

las necesidades de la sociedad, con un esfuerzo extra por parte de los oficiales (David 2008).

Por otro lado, el término de administración en general se utilizaba exclusivamente para la identificación de las actividades de la administración pública hasta la segunda década del siglo XX con la obra de Henri Fayol, donde se aplicó a la administración de las empresas privadas. La noción de administración ha tomado diversos conceptos, como resultado de la evolución de diferentes épocas y etapas de la humanidad. Desde sus orígenes y hasta el siglo XVII, lo administrativo fue confundido con otras materias y actividades del gobierno como la justicia, la economía, las finanzas y los asuntos políticos en general, creando organizaciones de gobierno con perfiles multifuncionales encargados de actividades administrativas, jurisdiccionales y financieras (Guerrero Orozco 2009).

Para Omar Guerrero Orozco, la materia administrativa desde sus orígenes ha consistido, en un ámbito estatal, “por la naturaleza social de las funciones que realiza. La administración pública hunde sus raíces en el seno de la sociedad, y está, por así decirlo, preñada de naturaleza social” (14). En este contexto, lo público tiene que ver con las acciones colectivas de todos los miembros de una sociedad, así como la propiedad de todos sus integrantes (Dunsire 1973).

La palabra público denota una categoría que comprende la totalidad de un pueblo políticamente organizado, una república donde impera el interés colectivo o comunitario como conjunto; esta voz de naturaleza polisémica evoca la cosa pública de los romanos, la publicación y la publicidad, también adjetivamente califica a la opinión pública refiriéndose a los poderes públicos. Cabe señalar que lo público nos remite siempre a la política: a concepciones de la comunidad como asociación natural o voluntaria, así como a su gobierno y la legitimidad de sus autoridades (Guerrero 2008, 5). Lo público marca el campo de problemas y responsabilidades de la administración pública, al igual que el vocablo política tiene la misma raíz histórica y etimológica: ambas palabras derivan de la raíz *pul* (multiplicidad, amplitud); de ella derivó en el griego la palabra *polis* (ciudad, Estado), origen del concepto de política, y en el latín *populus* (pueblo), que es un sustantivo producido por la reduplicación de la voz *pul*. El sustantivo *populus* se adjetivó en *puplicus* y luego en *publicus*, de donde derivó la palabra público. Así, política y pública, además de este parentesco etimológico tienen un significado conceptual común: ambas se refieren a lo colectivo, lo comunitario. Es

muy significativo que entre los griegos y los romanos se identificara el Estado por su carácter comprensivo y colectivo: *Polis* y República (Guerrero Orozco 2009).

Ya en un contexto histórico, se pueden citar a los sistemas administrativos del antiguo Egipto³ que contaban con personal de la administración central, luego se destaca el precepto confuciano que establece que el gobierno debe ser manejado por hombres elegidos, no por nacimiento, sino por virtud y habilidad, y que su objetivo principal era la felicidad de la gente;⁴ por su parte en Europa y sus imperios (griego, romano, español, etc.) que eran sobre todo imperios administrativos controlados desde el centro por reglas y procedimientos. En este contexto, la civilización que más aportó al pensamiento administrativo fue el pueblo romano, que ha influido en la evolución de la sociedad actual con la nominación de administradores que se hacían cargo de ella, que recibían el nombre de gestores o mandatarios.

Posteriormente, en la época feudal el criterio del feudo determinaba sobre la producción del siervo; posteriormente, con el paso del tiempo los siervos se transformaron en trabajadores independientes, creando talleres artesanales, luego con el desarrollo del comercio se propició una economía de ciudad, y una nueva estructura de autoridad en la administración. Más adelante aparecen las corporaciones o gremios que regulan las condiciones de trabajo y que traen consigo a los sindicatos, finalmente y con el desarrollo industrial, surge el sistema de fábricas, donde el empresario es el dueño de la producción y donde el trabajador vende su fuerza de trabajo, dando origen a la necesidad de especialistas, nuevos administradores quienes se dedicaban específicamente en los problemas de la fábrica, lo que produjo diferentes corrientes del pensamiento social para precautelar los intereses del trabajador; es así que se origina a la Administración Científica y el desarrollo de disciplinas administrativas.

Ya en la Edad Media, y según Weber (citado por Gerth y Wright Mills 1946) el desarrollo de los Estados “modernos”, se estructuró de forma concomitante con las estructuras burocráticas. En este escenario, técnicamente el gran Estado moderno depende absolutamente de una base burocrática. Cuanto más grande es el Estado, más se convierte en un gran Estado de poder. Es importante destacar que después de la

³ Muy efectivos para administrar el riego de la inundación anual del Nilo y para construir las pirámides. El faraón, la familia real, y una serie de funcionarios, en especial quienes tenían el título de “hijo del Faraón”, cuya labor fue la administración. Controlaban casi todo, desde la cosecha de cada año, hasta los gastos, ganancias, etc. Así controlaban el crecimiento del Nilo y la producción de ese año (Liarte 2010, 3).

⁴ China en la dinastía Han (206 aC a 220 dC) adoptó este precepto en la regencia de la emperatriz Lu Zhi (Sevillano-López, 2017).

Revolución francesa, en el siglo XIX se adecuaron los poderes de los Estados y sus gobiernos a un sistema capitalista que demandaba: inversiones públicas, seguridad jurídica e igualdad de oportunidades, en procura de la defensa de los ciudadanos. Los primeros sistemas de administración fueron de características “personales”, es decir, basados en la lealtad a un individuo en particular, como un rey o un ministro, en lugar de ser “impersonales”, basados en la legalidad y la lealtad a la organización y el Estado. Sus prácticas a menudo resultaron en corrupción o uso indebido de la oficina para beneficio personal, aunque la sola idea de que estas características no deseables de la administración en sí misma solo se derivan del modelo tradicional (Huges, 2017, 18).

Durante la mayor parte del siglo XIX, en Estados Unidos se instauró el sistema del *spoil System*, sistema de administración de los despojos,⁵ que se derivó del dicho “para el vencedor” pertenecen los despojos, cuya filosofía de la democracia jeffersoniana-jacksoniana era la desconfianza del profesionalismo en la administración pública. Este sistema claramente no fue eficiente ni efectivo; la administración del gobierno se convirtió en un negocio privado en el que las decisiones del gobierno, el dinero y los votos eran productos negociables. Las consecuencias de este “sistema de botín” llevaron a cambios de la administración durante la mayor parte del siglo XIX; donde se evidenció lo perjudicial que resulta ser la asociación popular de la administración pública con la política y la incompetencia (Mosher 1982).

Otro suceso importante durante el período Republicano de Estados Unidos y en el campo administrativo fue la Ley Pendleton de 1883 —según Theriault— esta ley es el resultado del “poder del pueblo”, o la sociedad civil organizada. Específicamente, dice que “los miembros del Congreso votaron por la Ley Pendleton porque temían la ira de los votantes de no hacerlo” (Theriault 2003). Por desgracia, la Ley Pendleton no tuvo éxito en el corto plazo. Para Skowronek (1982) “el desarrollo del servicio civil de mérito en esos años siguió al desarrollo del poder del partido en lugar de desafiarlo y complementó el clientelismo dominante en lugar de suplantarlo”.

Estas formas de administración y sus problemas inherentes, condujeron a cambios y a reformas asociadas con el modelo tradicional de administración pública en la última parte del siglo XIX. Las burocracias premodernas eran “personales, tradicionales, difusas, adscriptivas y particularistas” donde las burocracias modernas,

⁵ Práctica habitual de premiar a un partido político con empleos públicos, desalojando a los ocupantes anteriores de los cargos. Fue el presidente, general Jackson, quien en 1829, puso en práctica oficialmente el sistema de despojos, reemplazando a miles de empleados por miembros de su partido.

ejemplificadas por Weber, se iban a volver “impersonales, racionales, específicas, orientadas a los logros y universalistas” (Kamenka 1989).

De esta manera, la administración pública como disciplina se consolidó lentamente en Estados Unidos. Al respecto, Woodrow Wilson presidente de esta nación, expresó: “La administración gubernamental puede y debería ser como la de empresas, mas ella no es empresa. Es vida social orgánica” (Wilson 1885). Su preocupación era la creación de una clase administrativa no partidaria, seleccionada sobre la base del mérito, para así neutralizar el nepotismo y el favoritismo que dominaban la administración pública norteamericana del siglo XIX (Saravia y Ferrarezi 2006).

Si bien es cierto que, Woodrow Wilson se caracterizó por ser uno de los activistas clave en el movimiento de reforma de Estados Unidos, al señalar que los políticos deberían ser responsables de formular políticas, mientras que la administración sería responsable de llevarlo a cabo. Max Weber en Europa, formuló la teoría de la burocracia, que establecía la idea de un servicio público distinto y profesional, reclutado y nombrado por mérito, neutral desde el punto de vista político, que permanecería en el cargo durante todos los cambios en el gobierno. De ambos deriva la noción de que la administración puede ser instrumental y técnica, alejada de la esfera política. Noción que más tarde, con los principios de la gestión científica, de Frederick Taylor, serían las bases del modelo tradicional adoptado por el sector público.

Según Behn (1998), la lógica de la forma actual de la mayoría de nuestros gobiernos se origina de la herencia intelectual del pensamiento, la escritura y el proselitismo de Woodrow Wilson, Frederick Winslow Taylor y Max Weber. Por su parte, Wilson argumentó que la administración debería ser y podría ser separada de la política; después de que los responsables de la política tomaran las decisiones de política, la tarea de implementar esas políticas podría pasarse a aquellos que estaban bien versados en la “ciencia de la administración” y llevarían a cabo esta tarea de implementación de la manera más eficiente posible. Esto sería posible porque, como argumentó Taylor (1911): “entre los diversos métodos e implementos utilizados en cada elemento de cada comercio, siempre hay un método y un instrumento que es más rápido y mejor que cualquiera del resto”. Finalmente, Weber argumentó que la burocracia era el mecanismo organizacional más eficiente; por lo tanto, una burocracia sería ideal para implementar los principios científicos de Taylor.

1.1 Definición de la administración pública

Con base en los antecedentes presentados se puede aseverar que la administración como actividad es tan antigua como la sociedad misma. Sin embargo, desde el área de estudio se puede señalar que su origen se dio lugar con la publicación del ensayo de Wilson sobre el estudio de Administración en 1887. Por otro lado, y concibiéndola como un proceso, se evidencia que la administración ocurre en organismos públicos y privados; y puede desarrollarse en instituciones tan diversas como en distintos entornos; así una empresa de negocios, sindicatos, religiosos o caritativos, organizaciones, instituciones educativas, etc. De esta manera, su naturaleza se ve afectada por la esfera en la que se trata. Resulta clave señalar que la administración comúnmente se divide en dos tipos: Administración Pública y Administración Privada; en este contexto a la administración pública se la sitúa como un aspecto de actividad del gobierno que ha existido desde la aparición del sistema político y se la relaciona con las actividades gubernamentales, mientras que la administración privada se refiere a la gestión de empresas privadas.

En este orden de ideas, Leonard D. White observa que, aunque la administración pública varía en forma y objetos, es un medio para llevar a cabo las decisiones políticas tomadas por el ejecutivo político; y que el aspecto “público” le atribuye un carácter especial, cuyo enfoque puede ser mirado formalmente para significar “gobierno”. De esta manera, la administración pública es administración del gobierno; gobierno en acción, o una confluencia socioeconómica y político-administrativa, concentrada especialmente en la burocracia pública (Sahni y Vayunandan 2010).

Por su parte, la Enciclopedia británica define a la administración pública como “la aplicación de una política de un Estado a través de su gobierno”;⁶ por lo tanto, la administración pública se refiere a esa parte de la administración que corresponde a las actividades administrativas del gobierno. Según Omar Guerrero Orozco (2009, 23), la administración pública por principio, es una cualidad del Estado y solo se puede explicar a partir del Estado. Por su parte, Maquiavelo citado en Omar Guerrero (2000, 497), estableció que: “los Estados y soberanías que han existido y tienen autoridad sobre los hombres, fueron y son, o repúblicas o principados”.

La noción de administración pública, a lo largo del pensamiento administrativo ha sido modificada con el tiempo, Carlos Marx en Alemania por ejemplo la concibe

⁶ Ver <<https://www.britannica.com/topic/public-administration>>.

como la actividad organizadora del Estado (Marx 1978, 236), en este contexto, este autor establece la crítica del Estado y la política, en consonancia con la Crítica de la Economía Política pues la hace como *parte integral de la crítica de la propiedad privada*. Según Adolfo Sánchez Vázquez (1968):

Marx ve también en esta obra que la propiedad privada es el fundamento del Estado, su significación esencial. Por ello, el cambio de forma política —paso de la monarquía absoluta a la constitucional, o de esta a la república democrático-burguesa (o sea, al Estado moderno surgido de la Revolución francesa)— no altera su naturaleza como Estado político mientras conserve su fundamento. El Estado seguirá siendo el régimen estatal de la propiedad privada, o como dice el propio Marx: “La constitución política en su más alta expresión es, pues, la constitución de la propiedad privada” (9). [...] Y a juicio suyo, mientras subsista el régimen de la propiedad privada, los hombres no podrán pasar del plano de la comunidad abstracta —que es la del Estado político— a la universalidad concreta del verdadero Estado o verdadera democracia, donde una vez abolida la propiedad privada se resolverá la contradicción entre Estado y sociedad y, a la vez, se vincularán lo universal y particular en cada individuo (10).

Siguiendo esta línea de reflexión, otro autor relevante alemán, es Otto Mayer quien sostiene que el objeto de interés del Derecho Administrativo es el Estado, pero uno de sus aspectos más importantes es la administración pública. En este contexto, argumenta que el Estado es un pueblo organizado bajo un poder soberano para la consecución de sus intereses. En este sentido, la administración es la actividad del Estado para el cumplimiento de sus fines (Mayer 1949, XXVI). En este lineamiento se debe tener claro que el Derecho Administrativo y la Administración Pública no son sinónimos, pero están estrechamente vinculados. El derecho administrativo es el conjunto de normas jurídicas reguladoras de la administración pública. En este contexto, el objeto del conjunto normativo aludido con la expresión “Derecho administrativo” es la administración pública; así, lo que deba entenderse por derecho administrativo dependerá de lo que se entienda por administración pública (Puigpellat 2003).

En adición, Lorenzo Stein asocia a la administración pública como la actividad del Estado: “La voluntad del Estado supone un objeto sobre el cual actúa. Cuando la acción se repite continuamente, se llama ‘actividad’... esta actividad del Estado, que tiene lugar mediante los órganos estatales y constituye, por lo tanto, la vida propiamente exterior del Estado, es lo que se llama administración del Estado” (Stein, 1981, 33). Por su parte, en Estados Unidos, Woodrow Wilson desarrolló la noción de administración pública como el gobierno en acción, señalando que “La administración es la parte más ostensible del gobierno; es el gobierno en acción; es el ejecutivo operante; es el más

visible aspecto del gobierno” (Wilson citado en Guerrero Orozco, 200, 101), relacionando los conceptos de gobierno y administración pública, que se encuentran estrechamente ligados y son inherentes el uno del otro, por ejemplo, en la administración pública se refleja la acción del gobierno con el fin de satisfacer las necesidades básicas de la sociedad a quien se la sirve.

En esta línea, Luther Gulick (1937, 191) se refiere a la administración pública como el trabajo del gobierno, señalando que

La administración se refiere a hacer cosas; a la realización de objetivos definidos [...]. La administración pública es aquella parte de la ciencia de la administración que tiene que ver con el gobierno, y, por lo tanto, se ocupa principalmente de la rama ejecutiva, donde se hace el trabajo del gobierno, aunque evidentemente hay problemas administrativos también en relación con las ramas legislativa y judicial.

Esta visión clasifica a la administración pública como actividad del hombre como objetivo de investigación y estudio cuyo objeto, es descubrir los principios de los procesos administrativos, para influir directamente sobre ellos.

Paralelamente, Marshall Dimock (1967, 12) concibe al Estado como constructor al señalar que: “La administración pública no es meramente una máquina inanimada que ejecuta irreflexiblemente el trabajo del gobierno. Si la administración pública tiene relación con los problemas del gobierno, es que está interesada en conseguir los fines y los objetivos del Estado. La administración pública es el Estado en acción, el Estado como constructor”.

De esta manera, y basándonos en estas argumentaciones, se puede aseverar que la administración pública es en esencia la actividad del Estado destinada a producir las condiciones que facilitan la perpetuación de la sociedad y crear las capacidades de desarrollo de los elementos que la constituyen. En definitiva, la administración pública no es sino un instrumento de una organización política determinada, un instrumento del Estado para lograr con determinados recursos la obtención de determinados resultados; por tanto, tiene un carácter instrumental que no hay que perder de vista, y que va a permitir que determinados recursos, frente a determinadas demandas sociales, se conviertan en resultados concretos, condicionados por los fines de esa sociedad (Brewer Carias 1980, 29). En este sentido, se mira a la administración pública como Estado, como organización insertada en y al servicio de la comunidad política (García de

Enterría, 1971, 17); y el estudio de la administración es el estudio del Estado (Nieto 1968, 8).

2. El Estado

El apartado anterior conduce a pensar que no es posible comprender la administración pública, sin analizar y entender al Estado como un todo en el cual la administración está inmersa y es su instrumento de acción; además, es necesario comprender que el Estado, es el tema principal de la ciencia política de todos los tiempos.

Históricamente se registra que la primera forma de Estado aparece en Mesopotamia, luego las *polis* griegas y continúa en los grandes imperios de la humanidad como el romano. Sin embargo, filosóficamente y bajo el pensamiento de los autores de la Escuela de Turín,⁷ el Estado es un ente creado por los hombres y originado en el siglo XVII en contra de la concepción naturalista u organicista que se basó en el “modelo aristotélico”, el mismo que define al hombre como un animal político por naturaleza (Aristóteles 1993) y concibe al Estado como un organismo natural fruto de una continua evolución histórica, que inicia con las organizaciones primitivas, las sociedades salvajes, la familia y las comunidades hasta llegar al Estado entendido como una comunidad política. Según Norberto Bobbio (1997): “entre la sociedad original y primitiva y la sociedad última y perfecta que es el Estado existe una relación de continuidad, de evolución o de progresión en el sentido que de la condición familiar al estado civil el hombre ha pasado a través de fases intermedias que hacen del Estado, en vez de la antítesis del Estado prepolítico, la desembocadura natural, la llegada necesaria” (15-31).

En contrapartida, Hobbes considera que el hombre no es un animal político por naturaleza sino por educación y por necesidad, por esta razón, señala que los individuos crean sociedades civiles o políticas como entes artificiales cuyo fin es alcanzar la satisfacción de sus mutuas necesidades a través de acuerdos, lo que da origen al modelo contractual del Estado, que se divide en tres momentos básicos: Estado de naturaleza, pacto o contrato y Estado; este modelo se extendió hasta finales del siglo XVIII con Kant que define al Estado como una creación de los hombres, a través de un pacto o contrato, que tiene como fin garantizar sus derechos naturales. Bajo el principio moral kantiano la relación entre Estado e individuo debería favorecer al segundo; siendo la

⁷ Norberto Bobbio, Michelangelo Bovero y José Fernández Santillán.

concepción del hombre como la base y fin del Estado; estableciendo además una comprensión del hombre como fin en sí mismo y no como un medio para el aseguramiento de fines externos a él. En este contexto, Kant (2007, 39) recomienda que se debe obrar “[...] de tal modo que uses la humanidad, tanto en tu persona como en la persona de cualquier otro, siempre como un fin al mismo tiempo y nunca solamente como un medio”. Esta consideración establece que el fin de todos los hombres son ellos mismos, y que esta lógica debe ser la guía del modelo contractual de Estado, aplicado a la relación entre el Estado y los individuos que son considerados como fines en sí mismos. Es así que, a partir de la noción de Estado artificial, creado mediante el libre consenso de los hombres, se puede dar origen a un Estado absoluto e ilimitado que lo representa todo, por una parte, y a una noción de individuo que carece de valor frente al Estado, por la otra (Ramírez Echeverri 2010).

Enriqueciendo esta línea de debate, se encuentra la teoría política del inglés John Locke, el “liberalismo político”⁸ que define las limitaciones del poder político en algunos asuntos públicos y privados en aras de garantizar la libertad⁹ y la no interferencia del Estado en el derecho “natural” a la propiedad privada; además del establecimiento de un gobierno mixto, compartido por el monarca y el parlamento, que constituyen los pilares fundamentales del constitucionalismo moderno. En este contexto, Locke afirma que el pacto fundador del Estado es una asociación mediante la cual los hombres conscientemente renuncian a la posibilidad de hacer justicia por sí mismos y se someten en adelante al principio de la mayoría, expresando: “Al ser los hombres, como ya se ha dicho, todos libres por naturaleza, iguales e independientes, ninguno puede ser sacado de esa condición y puesto bajo el poder político de otro sin su propio consentimiento” (Merquior 2017, 19). En esta línea Merquior, señala al respecto que “La innovación de Locke fue hacer el consentimiento (incluso tácito) periódico y condicional [...]. Locke veía a los gobernantes como fideicomisarios de la ciudadanía y, en forma memorable, contempló el derecho a la resistencia e incluso la revolución. Así, el consentimiento pasó a ser la base del control del gobierno” (41).

Adicionalmente a estos principios, en el modelo contractualista de Locke los hombres, al entrar en la comunidad política, cuyo fin es hacer efectivos los derechos a la propiedad, a la vida y a la libertad que poseen los hombres en la condición natural;

⁸ Nació en Inglaterra con el triunfo del partido Whig y la consiguiente imposición de los principios defendidos por la «Revolución Gloriosa» de 1688.

⁹ Fundamentalmente la libertad de comercio.

solamente renuncian a su derecho natural a castigar las infracciones a la ley de la razón,¹⁰ conservando sus demás derechos naturales, los cuales se constituyen en la misión o razón de ser del Estado. Así, la alineación del hombre respecto al Estado es mínima y se reduce a tan solo la facultad de hacer justicia, diferenciándose de Hobbes y Rousseau, para quienes la alienación de derechos al entrar al Estado es total, igualmente para Hobbes, los hombres en el pacto de institución del Estado realizan una transferencia de derechos casi absoluta, conservando tan solo el derecho a la vida; mientras que para Rousseau, la alienación es absoluta, “la alienación total de cada asociado con todos sus derechos a toda la comunidad. Porque, en primer lugar, al entregarse cada uno por entero, la condición es igual para todos y, al ser la condición igual para todos, nadie tiene interés en hacerla onerosa para los demás” (Rousseau 1993, 60).

Por otro lado, y partiendo del principio de la desconfianza hacia el poder, Locke establece una serie de límites al gobierno y la separación de poderes establecida en el capítulo 12 del segundo tratado. Es así que la clara diferenciación y separación entre los poderes ejecutivo, legislativo y federativo es la base del constitucionalismo moderno, en oposición a la concentración del poder de Hobbes. Para Locke, el órgano que crea las leyes no puede ser el mismo que las ejecuta, porque correría el riesgo de que este concentre tal poder que tendrá limitación alguna. Bajo esta consideración, es necesario destacar los principios del liberalismo clásico de Locke que establece: derechos naturales inviolables, limitación al poder, separación de poderes como fuente del constitucionalismo, entre otros. Así, la teoría política de John Locke se consolida como el referente por excelencia del liberalismo, entendido fundamentalmente como un modelo que tiende a la limitación del poder político (Ramírez Echeverri 2010, 20).

Continuando con la tarea de conceptualizar al Estado, citamos a Hobbes quien lo concibe como la instancia superior cuyo fin es crear un orden constituido que opere y controle la vida pública y privada de sus miembros, mediante instituciones y normas coercitivas; en esta concepción, la buena convivencia de los hombres es solamente por pacto, es decir, de modo artificial. No es extraño que aparte del pacto se requiera algo más que lo haga constante y obligatorio; ese algo es un poder común que los mantenga a raya y dirija sus acciones hacia el beneficio colectivo. En este contexto Hobbes (2001) señala que:

¹⁰ Ley natural para Locke.

[...] la multitud así unida en una persona se denomina ESTADO, en latín, CIVITAS. Esta es la generación de aquel gran LEVIATÁN, o más bien (hablando con más reverencia), de aquel dios mortal, al cual debemos, bajo el Dios inmortal, nuestra paz y nuestra defensa. Porque en virtud de esta autoridad que se le confiere por cada hombre particular en el Estado, posee y utiliza tanto poder y fortaleza, que por el terror que inspira es capaz de conformar las voluntades de todos ellos para la paz, en su propio país, y para la mutua ayuda contra sus enemigos, en el extranjero (137)... Y en ello consiste la esencia del Estado, que podemos definir así: una persona de cuyos actos se constituye en autora una gran multitud mediante pactos recíprocos de sus miembros con el fin de que esa persona pueda emplear la fuerza y medios de todos como lo juzgue conveniente para asegurar la paz y defensa común. El titular de esta persona se denomina SOBERANO, y se dice que tiene poder soberano; cada uno de los que le rodean es SÚBDITO suyo. (138)

Bajo esta percepción, Strauss (1996) señala:

Hobbes es, en grado superior a Bacon, el artífice del ideal de la civilización. Es aún el fundador del liberalismo. El derecho a la seguridad de la vida sin más, en que se decide el derecho natural de Hobbes, tiene por entero el carácter de un derecho natural inalienable, es decir, de una reivindicación de los individuos que precede al Estado y determina su alcance y sus límites; la fundamentación hobbesiana de la reivindicación iusnaturalista de la seguridad de la vida sin más, anticipa el inicio del sistema entero de los derechos humanos, en el sentido del liberalismo, supuesto que aún le sea necesario. (261)

En este sentido, el Estado-Leviatán de Hobbes nos lleva en última instancia, a un Estado liberal de derecho; a partir de figuras tales como el derecho de naturaleza y el pacto de institución del Estado que simbólicamente representan la fuente del constitucionalismo moderno.

Así las cosas, el Estado se origina como una organización política de la población conformada por un conjunto de entes, leyes y normas que, con una condición de autoridad, operan y controlan la vida de los individuos y la sociedad. Este marco delimita *per se* una disputa de los individuos y sus grupos sociales, que está presente constantemente para acceder al poder del Estado y efectivizar sus intereses propios. No obstante, las concepciones clásicas del Estado lo definen como instancia superior de una organización social, política, económica y cultural que permite el desarrollo individual y colectivo; a través de la resolución de los conflictos en la vida en la sociedad. En la Edad Media se presentan los Estados feudales, estamentales y absolutos; donde la voluntad del rey era la voluntad de Dios, donde la Iglesia prestaba su control. El rey apoyado por la sociedad aristocrática y noble dueña de las tierras y leal a este, era la máxima y única autoridad de la gente que habitaba y trabajaba sus tierras, llamados vasallos o siervos, pueblo sin derechos y sin conocimiento de las

funciones del gobierno (García de Valdeavellano 1977). De manera transitoria, y a partir del Estado-feudal, aparecen el Estado-absoluto, que concentró toda la autoridad en una sola figura que ejerció plenos poderes sobre los individuos y el Estado-estamental, que se constituía por cuerpos colegiados que más adelante serían los parlamentos o asambleas.

Posteriormente en esta línea del tiempo, el fin del Estado-feudal inicia con la separación de la Iglesia y la organización política, social y económica (Estado), estableciéndose una nueva forma de Estado: el Estado-liberal o moderno de Locke,¹¹ que como se analizó anteriormente, se basó en la libertad de los ciudadanos y su participación ciudadana con el fin de precautelar que el poder no recaiga en una sola persona; garantizando el ejercicio de la libertad, los derechos civiles, y la propiedad privada (Locke 2006). Esto permitió que la clase burguesa adquiriera un enorme poder económico debido a procesos de conquista, al comercio de mercancías, la apertura de nuevos mercados y la tecnología utilizada en las industrias; no obstante, la clase aristócrata terrateniente mantenía ciertos privilegios sociales y políticos; a pesar de esto; según Marx (2011):

[...] la burguesía ha destruido las relaciones feudales, patriarcales, idílicas. Las abigarradas ligaduras feudales que ataban al hombre a sus “superiores naturales” las ha desgarrado sin piedad para no dejar subsistir otro vínculo entre los hombres que el frío interés, el cruel “pago al contado”. Ha ahogado el sagrado éxtasis del fervor religioso, el entusiasmo caballeresco y el sentimentalismo del pequeño burgués en las aguas heladas del cálculo egoísta. Ha hecho de la dignidad personal un simple valor de cambio. Ha sustituido las numerosas libertades escrituradas y adquiridas por la única y desalmada libertad de comercio. En una palabra, en lugar de la explotación velada por ilusiones religiosas y políticas, ha establecido una explotación abierta, descarada, directa y brutal. (41)

Ya en el Renacimiento y el período de la Ilustración del siglo XVI, el progreso, como resultado del desarrollo individual, y el afán de lucro obligan a la burguesía a incursionar en las ciencias, negocios, Ejército y las artes como actividades de ascenso social, instaurando un Estado burgués-liberal luego de abolir al feudalismo tras las revoluciones industriales de Inglaterra, la independencia de Estados Unidos y la Revolución francesa de 1789, que consolidaron el poder político de la burguesía y la forma de Estado que prevalece hasta estos tiempos.

¹¹ Locke el primer legitimador del liberalismo político, con su Segundo Tratado sobre el Gobierno Civil (1690), legitimó teóricamente el nuevo orden y acomodó la estructura del contractualismo para brindar explicaciones filosóficas a los principios establecidos por el partido Whig en la revolución.

En la actualidad, el Estado se ha desarrollado con base en un conjunto de leyes, ordenanzas, forma y estructura organizacional, mejorando la forma de control social y ajustándose a los nuevos requerimientos del sistema económico; llegando a la conformación del Estado denominado republicano, donde su forma de gobierno es el democrático-representativo; que en esencia garantiza los derechos de las personas, como la ciudadanía, el derecho a elegir y ser elegidos, entre otros, y, a la vez, el cumplimiento de los ciudadanos de sus deberes y obligaciones en sociedad. El término República es de origen romano y viene de res pública, o sea, Cosa Pública, y surgió como substitutivo a la Monarquía,¹² y se refiere al poder al servicio del bien común, de la cosa colectiva o pública (Ribeiro 2008). La tradición republicana moderna tiene sus orígenes en el humanismo cívico del Renacimiento, especialmente en Maquiavelo y, a partir de ahí, en los republicanos ingleses¹³ y franceses.¹⁴ Cada una de estas tradiciones pone especial énfasis en determinados aspectos epistémicos, éticos, culturales, institucionales, jurídicos y políticos (Velasco Gómez 1999). Hay que resaltar también en esta temporalidad, la mudanza de percepción en cuanto a la Cosa Pública, que en el último cuarto del siglo XX abandonó el figurín individualista típico de la modernidad y adoptó contornos colectivos y difusos muy intensos, esto es la existencia del espacio público debería dejar de estar al servicio del individualismo burgués para servir como corolarios del alcance del bien común (Cruz 2009).

Mientras que para Omar Guerrero Orozco el Estado moderno se ha caracterizado por el sometimiento de la actividad de la administración pública al derecho y por el recurso de queja ante los tribunales judiciales, siendo supeditada íntegramente a la ley, bajo el principio de legalidad; llegando a conformar el Estado de derecho, el mismo que ha evolucionado a partir del siglo XIX, de un Estado liberal de derecho a un Estado social de derecho, dando cabida a los rasgos sociales, tales como la seguridad social, la coadministración de lo público, y la disminución de los riesgos sociales de los obreros y los asalariados en general. El Estado social de derecho, en contraste a su liberal ancestro, se caracteriza por organizar democráticamente no solo al Estado, sino también a la sociedad, con la idea de ofrecer oportunidades reales de igualdad para las clases trabajadoras dentro del proceso económico. El corolario de estas transformaciones fue la conversión de los derechos liberales en derechos sociales, definidos principalmente

¹² Que se define “por quien manda”; de uno = mono y poder = arquía.

¹³ Milton Harrington.

¹⁴ Rousseau, Tocqueville.

por el derecho a la participación democrática en la vida económica (Guerrero Orozco 1997, 33).

Luego de varias décadas de evolución hacia el presente, el Estado se ha venido configurando, como un Estado democrático y social de derecho, consciente de la realidad económica, social y política de nuestros países, con un papel activo y comprometido en esa realidad. En este sentido, no solo debe perfeccionarse la democracia política para que deje de ser un mero ejercicio democrático de elección de los gobernantes y se convierta en el medio de participación y organización de la sociedad, que permita una plena realización de la democracia económica y de la democracia social. En este orden de ideas, el Estado debe: i) reorientar el sistema político para hacerlo participativo, organizando al pueblo de manera que el hombre en sociedad supere la categoría de masa; es decir, deberá democratizar la democracia política; ii) reconfigurar la economía para permitir la participación equitativa de todos en el disfrute de la riqueza según los principios de la justicia social, y para fomentar el desarrollo de la economía al servicio del hombre; esto es, deberá hacer efectiva la democracia económica; y, iii) reorientar a la sociedad con el objeto de que, respetando y amparando la dignidad humana, no solo satisfaga las necesidades vitales y existenciales de la población, aumentando su nivel de ingreso y asegurando a todos una existencia digna y provechosa para la colectividad, sino que promueva la misma sociedad, a través de la organización del pueblo; es decir, instaurar un sistema de democracia social (Brewer Carias, 106).

Así las cosas, el Estado es, pues:

el espacio de lo común de una sociedad, de lo colectivo y lo universal que posee una sociedad; no es un hecho dado, lo universal, lo colectivo y lo común ha sido un proceso histórico y gradual de concentración, de formación de lo común, de construcción o consolidación o expropiación de lo colectivo y de lo universal, pero el Estado es el monopolio de lo universal. Su fuerza radica en eso, en que nos atraviesa a todos, que nos involucra a todos, que nos contiene a todos; sino no fuera universal, sería un particular. En la medida en que nos involucra a todos, aún a los que no queremos nada con el Estado, aún a los que huimos del Estado, el Estado es una relación entre las personas, una relación viva entre personas que viven en un barrio, los del barrio que viven en una ciudad, los de la ciudad que viven en un departamento, los de los distintos departamentos que viven junto a otros departamentos. El Estado es, pues, también, la gestión de lo común, la gestión de lo universal, la gestión de lo colectivo que tiene una sociedad, de lo colectivo estatizado que tiene una sociedad. Pero, también, es monopolio, si bien lo común, es su concentración; si bien lo colectivo, es su monopolización; y por eso Marx tenía una frase fantástica que resume esta paradoja del Estado: el Estado es una comunidad ilusoria. Es ilusoria, sí; no es objetivamente construida desde el encuentro entre personas libremente asociadas, sí; pero es

comunidad, es una comunidad real, es una comunidad vigente. Pero, luego, ilusoria, comunidad ilusoria; gestor de lo común, monopolizador de lo común, el Estado es una relación paradójica, material e ideal; común y monopolizada; universalista e individualizada. En eso radica su magia. (García Linera 2015, 24).

En este contexto, el Estado es una persona jurídica formada por una comunidad política, asentada en un territorio determinado y organizada soberanamente en un gobierno propio con decisión y acción, cuyo fin es: 1. crear un orden necesario, 2. asegurar la convivencia social, 3. establecer medios para el desarrollo cultural, económico, político, moral y social, 4. el bienestar de la nación, y 5. la solidaridad social. Los elementos formativos, entendidos como aquellos anteriores a la creación del Estado como persona jurídica, son: la población, el territorio, el poder soberano y el orden jurídico; y los elementos posteriores indispensables para el cumplimiento de los fines indicados son: el poder público y el gobierno. La suma de los elementos formativos y posteriores dan como resultado a los elementos constitutivos del Estado y son: Población, habitantes del territorio; Territorio, espacio físico donde se ejerce la soberanía; Gobierno, Instituciones y personas con capacidad de mandar y dirigir; Soberanía, autoridad en la que reside el poder político del Estado que le permite auto-determinarse y auto-gobernarse (Ramírez Millán 2000).

3. La teoría de la administración pública

El desarrollo del estudio de la administración pública ha evolucionado en el contexto histórico de la humanidad, posicionándose como disciplina científica dentro del ámbito de las Ciencias Sociales, iniciándose en los cameralistas del siglo XVI el estudio consciente de la administración pública; sin embargo de esta aseveración, Bobbio y Matteucci (1987), distinguen dos épocas relacionadas con el cameralismo: la primera, en la antigua actitud medieval tardía y de la primera Edad Media, cuando los consejeros del príncipe le recomendaban a este, sobre el “arte de gobernar” denominado movimiento cameralista. La segunda, relacionada a las ciencias camerales o cameralísticas, cuyo propósito era la construcción y sobrevivencia del estado absolutista moderno. Para estos autores, su estudio tomó diferentes puntos de vista, “[...]en primer lugar, del intento de encontrar los fundadores del pensamiento económico [...] en segundo lugar, de la tendencia a descubrir los orígenes de la ciencia de la administración en las primeras recomendaciones acerca del aparato burocrático[...]”. (203).

Así, Omar Guerrero (1985) establece que el cameralismo

es el movimiento político emprendido por los funcionarios públicos germanos para conocer, instrumentar y sostener la afirmación del Estado absolutista frente a otras entidades políticas. Es también un movimiento intelectual organizado en actividades académicas que culminan en la creación de ciencias prácticas de la administración, las ciencias camerales[...]. El cameralismo es, como bien se ha dicho, la doctrina administrativa por excelencia del Estado absolutista. (4)

En este contexto, el cameralismo tiene relación con un conjunto de interacciones entre ciertas actitudes político-institucionales correspondientes a la formación del Estado moderno alemán, y representa una “concepción administrativa del Estado desarrollada en Alemania, entre finales del siglo XVI y el final del XVIII (Sánchez González 2009, 5).

La ciencia de la administración moderna como de la actual economía política, comparten sus raíces germánicas de las ciencias camerales; no obstante, las disciplinas de economía, cameralismo y la policía, entre 1727 y 1755, fueron las que contribuyeron a la formación, de manera decisiva, de la moderna ciencia de la administración. En concreto, las ciencias camerales se constituyen como ciencias administrativas que legaron al estudio contemporáneo de la administración pública un contenido temático profundo (8). El desarrollo objetivo y modernamente científico de la ciencia de la administración ocurrirá en el Estado burgués de derecho, que no reclama para sí el compromiso de servir a sus fines. Este gran acontecimiento fue sintetizado por Carlos Juan Bonnin en su libro *Principios de la administración*, impreso en París en 1808 y que en su versión manuscrita fuera leído por los parlamentarios franceses que integraban la Asamblea Constituyente. La moderna ciencia de la administración nace, pues, con la Revolución francesa (6). Sin embargo, la noción de la administración pública moderna lo establece el ensayo Estudio de la Administración de Woodrow Wilson en 1887, que nace en Estados Unidos como un campo de estudio que reclama su propio título e identidad teórica (Sánchez 2009, 5).

Por lo expuesto, se puede aseverar que la Teoría de la administración pública es una ciencia de carácter social que, con base en los principios del Derecho Constitucional y del Administrativo, formula los suyos propios con el fin de cumplir con los proyectos, programas, planes y aspiraciones definidos por la Ciencia Política, para concretarlos por medio de actos jurídicos y materiales, en el marco de la función ejecutiva, para la satisfacción de las necesidades comunitarias a través de los servicios

públicos, atribuciones, tareas, encomiendas o cometidos que corresponden a las facultades que la ley le otorga a los órganos que la realizan (Galindo 2000, 11). Además, su objeto de estudio son los aspectos administrativos del Estado y los principios de “*el ser*” (elementos esenciales que la constituyen) y “*el devenir*” (su evolución hasta el presente) de la administración pública.

Las bases para el estudio científico de la administración pública como una disciplina independiente se crearon en 1756, con la diferenciación de lo administrativo a partir del concepto de policía.¹⁵ Según Valentín Foronda,¹⁶ “no basta, para labrar la felicidad de los habitantes de un país, edificar una constitución sabia sobre los sólidos fundamentos de la propiedad, la seguridad, la libertad ordenada y la igualdad ante la ley; son precisos también las comodidades y los goces lícitos entre todos los asociados del pacto constitucional, es decir, los ciudadanos, para lo cual se requiere de una buena policía” (Foronda 1820, 3, citado en Orozco Guerrero 2000); este pensamiento trae consigo, un espíritu de progreso y un sentido de libertad frente al absolutismo decadente, que anuncia el temario de una nueva disciplina administrativa propia del moderno Estado de derecho.

A pesar de esto, es en el autor alemán Robert von Mohl,¹⁷ donde mejor se observa el paso de la ciencia de la policía a la ciencia de la administración, al conciliar la idea del Estado de derecho y la noción de policía. En este sentido, dentro de su concepción de la ciencia del Estado, este autor incluyó a la ciencia de la policía y la ciencia de la administración pública. Así entendidas, cada disciplina pasa a ser una de tantas materias que convergen en el estudio del Estado. En este contexto, este autor plantea, que en el Estado se encierra toda la vida del hombre: se ocupa de su personalidad física y moral, de su patrimonio, en fin, de todo aquello que toca a su vida. Por otro lado, establece que la ciencia de la policía estudia cómo se consiguen los propósitos del Estado de derecho “para ordenar la vida colectiva del pueblo, de modo tal que cada miembro del mismo pueda recibir protección y realizarse mediante el uso —lo más libre y completo— de su fuerza conjunta” (Guerrero Orozco 2000, 30). Esta idea trasciende la mera noción del Estado como defensor del derecho vigente. En complemento, también definió a la ciencia de la administración pública como “la

¹⁵ Nombre que en ese siglo detentaba la administración pública.

¹⁶ Cuya obra más célebre son las Cartas sobre la Policía, preparadas entre 1793 y 1800.

¹⁷ Se le considera como uno de los fundadores de la ciencia de la administración pública moderna en Alemania, y a la vez, un cultivador obstinado de la todavía viva ciencia de la policía, aunque su prestigio está basado también en sus contribuciones a la ciencia del Estado.

exposición sistemática de los principios relativos al empleo de las instituciones auxiliares individuales del Estado, para vencer a los eternos obstáculos prepotentes” (84). Resaltando que, si bien es cierto que ambas conviven, la ciencia de la policía es la disciplina que antecede a la ciencia de la administración pública.

Así las cosas, ya para el siglo XVIII, la administración pública se eleva a calidad de ciencia, permaneciendo hasta la fecha con sus características principales de separación entre administración y justicia, la asunción de deberes sociales con carácter público, la emergencia de la interioridad como motor de un proyecto de desarrollo nacional y el establecimiento de carreras administrativas de servicio público, entre otras. Donde el aspecto administrativo, es lo que le identifica y lo diferencia de lo financiero, lo económico y lo político. De esta manera, la concepción de la policía pasa de la condición de casi teoría al estatuto de teoría propiamente dicha. Fue entonces cuando la administración pública es considerada como una teoría, y “un conjunto de generalizaciones entrelazadas deductivamente que pueden utilizarse para explicar a otras generalizaciones” (Meehan citado en Guerrero Orozco 2000, 32). En este contexto, a la administración pública se la conceptualiza como un ente que se explica por sí mismo dentro de la fenomenología del Estado y con referencia a él; su legitimidad académica, se fundamenta en la necesidad de que un objeto de conocimiento puede ser descrito, explicado y evaluado dentro del universo empírico en el que se encuentra inmerso, participando al mismo tiempo en su explicación general. Dicha administración constituye una forma de pensamiento social, y como cualquier pensamiento acerca de la sociedad humana, comprende tres elementos para su conocimiento: descripción, explicación y evaluación (52).

Por su parte, Bonnin (1812) estableció que la ciencia de la administración pública es la ciencia del interés general y que mira al interés público continuamente renovado. El interés público “[...] debe entenderse a la reunión de aquellas necesidades y relaciones naturales y universales, cuya expresión son las leyes, y el poder de estas el regulador” (resaltado del original (Bonnin 1834, 35). En el interés público descansa el elemento de la asociación, que no es otro que el establecimiento de la administración pública como su gobierno natural, pues la conservación de cada uno de los individuos es el objeto de la sociedad, lo mismo que esta conservación es la causa de la administración y de las leyes para el sustento, así como la garantía de las relaciones sociales (35). “He allí la esencia de lo público a partir del cual Bonnin amplió a ciencia

de la administración pública más allá del estudio del Estado, explayándola hacia el examen de la sociedad. Desde entonces la administración pública ha constituido uno de los objetos primarios del interés de las ciencias sociales” (Guerrero Orozco 2000, 38) .

Sin lugar a dudas, en la actualidad se ha restablecido la dignidad científica de la administración pública como una de las ciencias sociales, se han recuperado raíces como el cameralismo y la ciencia de la policía; y ahora la ciencia de la administración pública, trata en su contexto a la administración del Estado moderno. En este contexto, se requiere establecer una perspectiva ecuménica de la ciencia de la administración pública, que tome en cuenta contribuciones estadounidenses, inglesas, europeas continentales, y las experiencias hispanoamericanas, entre otras. En su evolución actual, la ciencia de la administración pública se liberó del derecho administrativo que la desplazó y reemplazó por más de una centuria (siglo XIX y mitad del XX). Asimismo, salió airoso del acecho de la gerencia privada a lo largo de medio siglo XX; y no solo que ha superado la agresiva invasión de esa transdisciplina económica llamada “nueva gerencia pública”, sino que la ha asimilado parcialmente a su campo disciplinario. Por lo tanto, se requiere fortalecer su centro conceptual: el Estado. Y hacer patente, como propios, los temas relativos a lo público, la ciudadanía, la rendición de cuentas y otros más, que se le ha pretendido sustraer (Guerrero Orozco 2009, 81).

Por esta razón, y ya en la contemporaneidad de nuestros días, Omar Guerrero Orozco se refiere a la teoría de la administración pública como la Ciencia de la Administración Pública, resaltando los principios que sustentan el conocimiento administrativo, el conocimiento en sí y el uso social que tiene. Razón por la que desecha toda interpretación de la Ciencia de la Administración como una disciplina que trata temas instrumentales y de escasa monta, tales como la racionalización de ingresos o los procesos administrativos inherentes al manejo de los expedientes, entre otras. En este sentido, este autor hace una argumentación de cómo la Ciencia de la Administración Pública antiguamente estaba asimilada a nociones diferentes a su especificidad y con frecuencia se le consideraba poli, multi o trans-disciplinaria, pareciendo un campo de estudio residual de otras disciplinas, y por lo tanto, secundario y accesorio. En este sentido, la característica sobresaliente de la Ciencia de la Administración Pública, ha consistido en un proceso de construcción de su objeto de conocimiento a partir de una larga pugna por conservar su identidad y definición.

Siendo el Estado, el centro de gravitación a partir del cual se desarrolla la Teoría de la Administración Pública (Guerrero Orozco 2009, 47).

Finalmente, se puede señalar que el cultivo teórico de la administración pública ha estado más ocupado en la edificación constante de su objeto, que en el desarrollo y perfeccionamiento de su propia metodología: “el fin perseguido por esta llamada Ciencia de la Administración es el conocimiento de las administraciones públicas desde las más amplias perspectivas, teniendo en cuenta su situación real y sus relaciones con el poder y la sociedad” (Guerrero Orozco 2000, 351). Por esta razón es que la Ciencia de la Administración, es la ciencia que estudia el espacio público y las relaciones entre este y el espacio privado, es una disciplina cuyo objeto de investigación es la administración pública (Guerrero Orozco 2009, 51).

En este contexto, si bien es cierto que la administración pública es concebida como un instrumento de poder en los tres ámbitos de gobierno (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), es también la expresión institucional concreta del gobierno, cuyo fin es coadyuvar al logro de los objetivos de cada rama del poder público. En este sentido, los poderes: legislativo, judicial y los órganos ejecutivos requieren del proceso administrativo que cumpla los objetivos mencionados en calidad, tiempo y forma, en lugar y circunstancia, con profesionalismo, honestidad, perseverancia, eficiencia y eficacia. Es en este orden de ideas que las Ciencias de la Administración han evolucionado durante las últimas décadas del siglo XX aparecieron tres grandes movimientos o corrientes administrativas que nutren el objeto de conocimiento de la administración pública: 1. la *poliey* (políticas públicas) provenientes de estudios alternativos al interior de la Administración Pública; 2. el *management* (gerencia pública o gestión pública) que nacieron de los enfoques gerenciales privados, de las teorías de la elección pública y de instituciones como la OCDE y 3. la *governance* (governabilidad, gobernación, capacidad de gobierno, gobernanza, gobernancia o “buen gobierno”) que provenía de investigaciones realizadas dentro de la Ciencia Política (Sánchez 2002, 16, citado por Guerrero Orozco). Consecuentemente ha existido un cambio de los paradigmas de los modelos administrativos, iniciando del modelo administración-burocracia presente hasta los mediados de los 70, luego el modelo

gerencia-management¹⁸ presente hasta mediados de los 90 y la gobernanza que está presente hasta estos días, con propuestas de cambio a una gobernanza inteligente.

3.1 La gestión pública

En el estudio de la Ciencia de la Administración Pública, académicos y estudiosos de los modelos de gestión pública, concuerdan que la cuna de estos es el Reino Unido, y que los mismos, se han desarrollado y propagado en todo el planeta como un modelo anglosajón a partir de los años 60.

En el proceso de entendimiento de la evolución de la administración pública es necesario establecer la distinción entre dos términos aproximados: administración y gestión. Desde finales de la década de 1880, el término “administración” ha estado en manos de los científicos políticos; y como ya se estableció anteriormente, estudiosos como Goodnow y Wilson perciben a la “administración pública” como una disciplina separada y única que debe consistir en teoría independiente, habilidades prácticas y métodos. Sin embargo, el término *gestión* se refiere a un ámbito más general, utilizado por los científicos sociales y, principalmente, por aquellos que practican y desarrollan teorías en psicología organizacional y estudios empresariales. En consecuencia, la ciencia de la administración conservadora tiende a analizar el funcionamiento de los grandes sistemas burocráticos, así como otros procesos gubernamentales destinados a la implementación de políticas. La gestión, por otro lado, se refiere a la práctica general de empoderar a personas y grupos en diversos entornos sociales y al manejo de múltiples recursos organizacionales para maximizar la eficiencia y efectividad en el proceso de producción de bienes o servicios (Vigoda 2003). En este sentido, la gestión es diferente de la administración en su conceptualización; la administración sigue instrucciones y gestión significa el logro de resultados y asumir la responsabilidad personal por hacerlo. Por otro lado, para Rainey (1990), la gestión pública “[...]implica tomar las cosas en sus manos” y esto “sugiere una firmeza y eficiencia del tipo atribuido en estereotipo a la gestión empresarial”, para la gestión del buen gobierno.

En este escenario, es necesario resaltar que el gobierno se constituye por todas las instituciones legítima y jurídicamente establecidas, y que se organiza para realizar los fines del Estado de estabilidad socioeconómico, paz social, desarrollo sustentable,

¹⁸ proviene de la voz latina *manere* que significa cuidado de la casa; palabra francesa formada desde el siglo XVI, con estrecha cercanía al vocablo *menement*, que significa asir con la mano.

producción, riqueza y bienestar de manera equitativa para todos los ciudadanos. Por esta razón, la disciplina de la administración pública como base teórica de la “función pública”,¹⁹ provee los conceptos para planear, organizar, dirigir, ejecutar y controlar la acción del gobierno. Debido a que, se considera a la función pública como la herramienta política de realización tanto de los gobernantes como de los grupos sociales; el liderazgo en la administración pública personal de sus dirigentes requiere de virtudes específicas de transformación para ir adecuándose al cambio, y al mismo tiempo virtudes específicas de conservación, con el fin de mantener los principios, los valores, las tradiciones y las mejores prácticas y así, sostener el aparato del Estado en plena vigencia.

En este contexto, la administración burocrática que reemplazó a la administración patrimonialista,²⁰ estableció una nueva forma de administración que fue compatible con el capitalismo industrial y las democracias parlamentarias, que surgen en el siglo XIX. Bajo esta nueva modalidad del capitalismo es necesario separar al Estado y al mercado; además que, la democracia solo existe cuando la sociedad civil se diferencia del Estado y lo controla. Por esta razón se desarrolló esta nueva administración que distingue lo público de lo privado, y existe una separación entre el político y el administrador público; lo que ocasionó el cambio de un Estado pequeño liberal a un gran Estado democrático, social, de derecho y económico del siglo XX, donde se verificó que no garantizaba ni rapidez, ni buena calidad, ni bajo costo, para los servicios prestados al público. En realidad, la administración burocrática es lenta, costosa, auto-referida, poco o nada orientada hacia la atención de las demandas de los ciudadanos. Este paso le otorgó, mayores responsabilidades sobre un número creciente de servicios sociales como: la educación, la salud, la cultura, la previsión y asistencia social, la investigación científica; además de nuevos roles en asuntos económicos como: la regulación del sistema económico interno y de las relaciones económicas internacionales, la estabilidad de la moneda y del sistema financiero, el suministro de servicios públicos y de infraestructura; desatándose muchos problemas relacionados con la eficiencia. A estas presiones sociales y económicas, se suma el crecimiento de la propia burocracia. Razón por la que se requiere de una administración pública

¹⁹ Entendida y estructurada en los tres poderes del Estado: Legislativo, Judicial y Ejecutivo.

²⁰ Que era el modelo de las monarquías absolutas, en la cual patrimonio público y privado se confundían. En ese tipo de administración, el Estado era entendido como propiedad del rey. El nepotismo y la creación de empleos, así como la corrupción, eran la norma.

gerencial, que permita legitimar a la burocracia frente a las demandas de la ciudadanía (Bresser 1996).

Por esta razón, desde los años 70 y 80, aparecen nuevos métodos administrativos que buscan conseguir una gestión pública menos costosa, más eficiente y efectiva; los mismos que han sido implementados específicamente en países como: el Reino Unido, Nueva Zelanda, Australia (modelo Whitehall aplicado en los tres países), los países bajos, EE. UU., Canadá, Francia y México, entre otros. Esto origina que en los años 90 aparezca el nuevo enfoque gerencial en el sector público, con el fin de aliviar algunos de los problemas del modelo de administración tradicional, pero con cambios drásticos en la forma en que opera el sector público. En este sentido, Elaine C. Kamarck (2000) señala que “a fines del siglo XX se produjo una revolución en la administración pública tan profunda como la que ocurrió a fines del siglo XIX, cuando los principios burocráticos weberianos comenzaron a influir en muchos gobiernos de todo el mundo” de esta forma “a comienzos del siglo XXI, muchos de los Estados-nación del mundo se dedican a esfuerzos serios para reformar sus gobiernos e inyectar una cultura de innovación en las burocracias de sus gobiernos” (Kamarck 2003).

En esta evolución, diferentes factores como la globalización, el avance tecnológico, los cambios del comportamiento humano, la demanda de nuevos servicios públicos, entre otros; han obligado a un cambio de pensamiento, a una nueva conceptualización del modelo predominante y a la estandarización de la administración pública, bajo el mismo esquema de organización y funcionamiento; en este sentido autores como: Gelinier, en su obra *El secreto de las estructuras competitivas* (1967), propuso el término *management public* para referirse a una técnica de innovación y la anticipación de la aptitud para “gerenciar (*gérer*) el cambio”, y sobre las relaciones con los usuarios define la base de eficiencia y las relaciones “costo-eficacia” (Gelinier 1967). Por su parte Heller, en su obra: *El manager desnudo* (1972), plantea la idea que existe una superioridad del gestor privado del mundo empresarial, sobre el funcionario público (Heller 1973). Por otro lado, Messenet, en su obra: *La nueva gestión pública: Por un Estado sin burocracia* (1975), plantea el carácter “nuevo” de la gestión pública y proclama un sentimiento antiburocrático, utilizando el vocablo gestión (Messenet 1975), introduce los modelos de gestión privada dentro de la administración pública y resalta el papel del uso de la informática, información, presupuesto, control de gestión, administración de recursos humanos, adelantando nociones sobre orientación hacia el

cliente. En este sentido, este autor concluye que la renovación de la gestión pública solo se efectuará por la vía de la adopción de las técnicas del *management* privado (63).

Laufer y Burlaud, en su libro *Management Public* (1980) distinguen al *management*, como propio de los negocios, y lo público, como inherente a la ciencia administrativa (Laufer y Burlaud 1980); estos autores plantean la permisibilidad de hablar de *management public* como una nueva disciplina del *management* y un nuevo dominio que resulta del encuentro de dos mundos antinómicos: el sector público y el privado (1); finalmente establecen que la administración pública y el mercado (relación entre el mercado y sus clientes), no son opuestos en la realidad.

Por tanto, el *management* público se define como una multidisciplina, encaminada hacia el saber-hacer con tendencia hacia la acción, donde el administrador se convierte en un gestor (*gestionnaire*) de programas, cuya función es el contacto con el público; en simples palabras, consiste en una nueva gerencia (*gérer*) de las cosas del Estado (Parenteau 1994). El objetivo de este nuevo modelo es establecer una nueva administración pública con base en las cualidades de la gestión privada. En tal sentido, el nuevo modelo de gestión pública debe asumir la forma de empresa, dejar el tema político para adquirir forma de mercado; los servicios públicos son prestados sin fórmulas burocráticas en modalidad de competencia mercantil, donde el ciudadano es ahora consumidor libre del contacto político, esto ha dado lugar a nuevos modelos de gestión pública.

Para Kamarck (2003), si bien es cierto que en algunos países se evidenció que la reforma e innovación del gobierno se llevó a cabo con la reforma de una vieja burocracia en el contexto de un Estado recientemente democrático, para otros países esto significó una total lucha contra la corrupción y el desafío fue modernizar las grandes y anticuadas burocracias y llevarlas a la era de la información. En este contexto, y a pesar de que muchos países han introducido cambios en su gobierno por razones muy diferentes, la reforma del gobierno e innovación se la considera aún como un movimiento que ha tomado diferentes nominaciones, por ejemplo: En algunos países, se lo ha llamado “reinventar el gobierno”; en otros se lo conoce como la “creación de la capacidad del Estado” o “la modernización del Estado” y, en la actualidad, otros países lo llaman la “Nueva Gestión Pública” (3). Irónicamente, si bien los diferentes movimientos de reforma de los gobiernos ocurridos en el mundo comparten muchos

conceptos, el lenguaje y su significado; los caminos que las naciones han tomado para la reforma y sus causas son notablemente diferentes de un país a otro (5).²¹

En estas circunstancias, un nuevo modelo de gestión pública ha suplantado el modelo tradicional de administración pública y sector público. Razón por la que es necesario identificar a todos los nuevos problemas potenciales que este nuevo enfoque puede acarrear y proponer soluciones para ellos. Si bien este nuevo modelo origina nuevos retos, problemas y presenta algunos riesgos, es probable que los beneficios sean mucho mayores que los costos. De esta manera y con el fin de alejarse del modelo tradicional se debe tener en cuenta que: i) cualquiera que sea la denominación del modelo a implementar, este representa un cambio importante que ahora se presta al logro de resultados y la responsabilidad personal de los directores; ii) las organizaciones, el personal y los términos y condiciones de empleo son más flexibles; iii) la existencia de la medición del logro a través de indicadores de desempeño, permite evaluar los objetivos organizacionales y personales; así como de los programas, con el fin de determinar si estos están logrando sus objetivos o no; iv) que el personal directivo debe ser imparcial o neutral y no esté políticamente comprometido con el gobierno; v) la participación del gobierno no siempre significa la provisión del gobierno a través de medios burocráticos; donde las funciones del gobierno enfrenten pruebas de mercado; al separar al comprador de los servicios del gobierno del proveedor; y vi) la reducción de las funciones del gobierno a través de la privatización y otras formas de prueba de mercado y contratación, que en algunos casos ocurren de manera bastante radical (Hughes 2017, 44).

Adicionalmente, a este panorama Hughes, argumenta que las funciones que desempeñan los servidores públicos ahora incluyen las tres funciones de gestión general propuestos por el modelo de Graham Allison (1982), sugiriendo de esta manera que el trabajo realizado ahora es más gerencial que administrativo. En este contexto, este autor plantea tres funciones principales de la gestión: i) la primera función principal de la

²¹ Por ejemplo, la reforma del gobierno estadounidense fue en gran medida el resultado de la insatisfacción pública con el gobierno, mientras que, en Europa, un movimiento de reforma similar surgió como resultado de los mandatos de la nueva Unión Europea. En los países recientemente democráticos del antiguo bloque soviético, la reforma administrativa fue de la mano de la democratización y la reforma política. Y, en América Latina, las repetidas crisis económicas, en particular el fracaso de la “primera generación” de reformas para lograr la estabilidad económica, movieron a los gobiernos y las instituciones de crédito de las que dependían, como el Banco Mundial y el Desarrollo Interamericano. Banco, para tomar medidas serias hacia la construcción de la capacidad del Estado (6).

gestión en general es la estrategia como el futuro mismo de la organización, al establecer objetivos y prioridades y hacer planes para lograrlos. La administración pública en cambio requirió poca concepción de la estrategia, ya que se presumía que era “dada”. Los servidores públicos simplemente desarrollaban las instrucciones de los políticos que se suponía eran los responsables de las políticas y estrategias. De esta manera, la administración pública tradicional consideraba objetivos a corto plazo dentro de la organización; en contraposición de la gestión pública; ii) la segunda función principal es la gestión de los componentes internos con la medición del desempeño de agencias e individuos; lo que permite contar con personal, establecer estructuras y sistemas para el logro de los objetivos identificados por la estrategia; y iii) la tercera función principal, considera a la organización en su contexto externo y la tarea de gestionar grupos de apoyo externos. Según el modelo tradicional, los conceptos de anonimato y neutralidad del servicio público significaban que esta función también se suponía que la desempeñaban los políticos y no los directores. El anonimato del servicio público ciertamente ha disminuido; ahora los servidores públicos son mucho más libres para hablar en público, presentarse en foros profesionales, escribir artículos para revistas y, en general, ser figuras visibles y públicas.

En resumen, las categorías básicas que prevalecen hoy en los análisis de la gestión pública son: estrategia, gestión de personal, gestión financiera y control; que se derivan, en su mayor parte, de un contexto de negocios en que los ejecutivos gestionan las jerarquías. El término “gestión” con el sentido de organización y dirección de recursos para alcanzar el resultado deseado (Allison 1980).

3.2 La nueva gestión pública

La economía y la gestión privada son los principales soportes teóricos para el nuevo modelo de la gestión pública; a diferencia de la administración pública tradicional que se basaba en la teoría de la burocracia y la teoría de la separación entre políticos y administradores. En este contexto Pollitt (1993), señala que la gestión es “claramente una actividad que está íntimamente interesada en dirigir flujos de recursos para lograr objetivos definidos” y estos objetivos “se definen predominantemente en el lenguaje de la economía”. Por su parte la OCDE, establece que:

El enfoque inicial de la reforma de la gestión pública ... ha tendido a ser cómo mejorar la eficiencia y la eficacia del sector público en sí mismo. Esto implica un gran cambio cultural ya que el antiguo paradigma de gestión, que en gran medida fue impulsado por

procesos y reglas, es reemplazado por un nuevo paradigma que intenta combinar las prácticas de gestión modernas con la lógica de la economía, al mismo tiempo que conserva los valores centrales del servicio público. Este nuevo enfoque de la gestión pública enfatiza los resultados en términos de “relación calidad-precio”, un enfoque en clientes, productos y resultados. Se caracteriza por la gestión por objetivos y la medición del rendimiento, el uso de mercados y mecanismos de tipo mercado en lugar de una regulación centralizada de comando y control, competencia y elección, y devolución con una mejor correspondencia de autoridad, responsabilidad y rendición de cuentas. (OECD 1998)

Debido a que el sector público proporciona bienes y servicios y debe hacerlo de la manera más eficiente posible; el enfoque del nuevo modelo de gestión se basó en los resultados, la eficiencia y la medición de estos; aspectos que se relacionan directamente con la teoría económica. Bajo esta premisa, Vincent Ostrom (1989) estableció a inicios de la década de 1970, que existen dos formas de organización opuestas: la burocracia y los mercados; profundizando respecto a la burocracia y señalando que tiene grandes problemas en comparación con los mercados, al ser menos eficiente o efectiva. Para este autor, la elección a través de los mercados; la competencia, la soberanía del consumidor, entre otros, proporcionan incentivos para reducir los costos; características ausentes en el modelo burocrático de administración. En este sentido estableció que el trabajo de los economistas políticos contemporáneos, basado en un paradigma derivado de la teoría económica “desafía muchas de las suposiciones básicas en la teoría tradicional de la administración pública” (64); razón por la que existen “formas alternativas de organización” que “pueden estar disponibles para el desempeño de esas funciones aparte de una extensión y perfección de las estructuras burocráticas” (16).

Así, se establece que uno de los dos principios fundamentales de la nueva gestión pública está basado en el mercado derivado de la economía, utilizando teorías como la elección pública, la teoría principal-agente y la teoría del costo de transacción (Kaboolian 1998). El segundo principio para este nuevo estado de la gestión pública se puede encontrar en la gestión privada; ya que en el entorno privado existe una mayor flexibilidad para adaptar la organización a las circunstancias, en lugar de seguir necesariamente un modelo weberiano rígido. En este sentido se presentan varios cambios gerenciales con antecedentes en el sector privado (Hughes 2017, 61).

Por otro lado, Hood (1991, 5-6) establece que la nueva filosofía de gestión pública es un matrimonio entre el Nuevo Institucionalismo²² y la gerencia profesional.

²² Serna (2001) define el concepto de institución “como el conjunto de valores, normas, reglas, rutinas y procesos, que se desarrollan en un determinado entorno organizativo y que inciden

Bajo esta propuesta, el Nuevo Institucionalismo considera que las instituciones públicas son un medio importante para entender y explicar las interacciones entre los individuos, ya que disponen de una lógica propia que condiciona las preferencias individuales; este nuevo pensamiento administrativo se constituye a partir de las ideas de la Teoría de la Elección Pública, la Teoría de los Costes de Transacción y la Teoría de la Agencia. Doctrinas que persiguen reformas administrativas mediante ideas como la competencia, elección, transparencia y control. Las teorías de la “nueva economía institucional”, particularmente la teoría de elección pública y la teoría principal/agente, combinadas con una predilección ideológica entre muchos economistas por soluciones de mercado, han proporcionado cierta coherencia intelectual para recortar el servicio público y reestructurar su gestión (Gray y Jenkins 1993).

En este contexto, la teoría económica más importante aplicada a la burocracia es sin duda la elección pública, que no es más que una subdivisión del pensamiento económico que tiene relación con la aplicación de la microeconomía en las áreas políticas y sociales. En consecuencia, un nuevo modelo de gestión pública implica un papel máximo para las fuerzas del mercado y un papel mínimo para el gobierno. Por tal razón, si se pudiera reducir el papel del gobierno en el suministro de bienes y servicios, la economía en su conjunto se beneficiaría; al permitir que se fomente la competencia y la elección; así como la devolución de las actividades al sector privado (García 2007); de esta manera, un monopolio público puede ser remplazado por la gestión de los servicios mediante contratos puntuales en mercados atomizados donde sus agentes (compradores y vendedores) poseen una completa información (McMaster y Sawkis, 1996).

Por su parte, la Teoría de los Costos de Transacción sugiere que, si bien la perspectiva de la teoría de la elección señala que, al reducir el papel del gobierno en el suministro de bienes y servicios, la economía en su conjunto se beneficiaría; permitiendo que se fomente la competencia y la elección; el beneficio de la competencia no es totalmente correcta. Pues, la competencia puede generar costos adicionales los cuales están ausentes en la tradicional forma burocrática de provisión de

directamente en la actuación desarrollada por los distintos actores implicados, dirigiendo y limitando su comportamiento[...]. “Las instituciones se entienden, así como pautas supra-organizativas de la actividad humana y sistemas simbólicos, a modo de ordenación de la realidad, que la dotan de significado. En este sentido, condicionan el comportamiento de los agentes organizativos en la medida que determinan la configuración de sus percepciones y la propia definición de sus intereses, estableciendo también el tipo de interrelaciones que se producen entre ellos[...].” (Serna, 2001).

los servicios (García 2007, 40). En este sentido, la Teoría de los Costos de Transacción es otra teoría económica clave en los cambios gerenciales realizados en la administración pública tradicional. Según lo establecido por Williamson en el sector público, hay algunas transacciones que son menos costosas al realizar procesos de subcontratación; lo que permite reducir costos administrativos y proporcionar cierta competencia. Estos costos varían con los objetivos propios del mercado y con las características de las decisiones de los gestores que participan en la transacción (Williamson 1975).

Por otro lado, “la eficiencia se constituye en el criterio con el cual se puede medir el desempeño, que se entiende como una forma de economizar costos en las formas organizadas” (Williamson 1981).²³ Por esta razón, la estructura organizacional de la administración pública se debe configurar en función de los costes de transacción, teniendo en cuenta a las condiciones similares a las del mercado, con mecanismos de control para asegurar un equilibrio de dichos costos con los intereses que todos los artífices de procesos sociales y colectivos merecen.

En adición, la Teoría del Neo-Taylorismo es una filosofía de gestión del nuevo modelo de administración pública, que representa el resurgimiento de las ideas de gestión científica de Frederick Taylor, donde se enfatiza en el control del gasto público y la descentralización de las responsabilidades de gestión con objetivos y sistemas de medición del rendimiento (Pollitt 1993). Esta filosofía consiste en establecer objetivos claros, desarrollar indicadores de desempeño para medir el logro de esos objetivos, y establecer, por medio de premios de mérito, promoción u otras recompensas, a aquellas personas que obtienen “resultados”. En este contexto, Taylor (1911) argumenta que: “[...]un sistema administrativo fuerte y eficaz podría florecer si la política se limitara a su ámbito adecuado, si se aplicaran métodos científicos, y si la economía y la eficiencia fueran objetivos de la sociedad”. Por su parte, Pollitt (1993) establece que las características del taylorismo y del nuevo modelo de gestión era principalmente “[...]el control y que este control se lograría mediante un enfoque esencialmente administrativo: la fijación de niveles de esfuerzo que se expresarían en términos cuantitativos” (188). Para el neo-taylorismo, el no disponer de un sistema de gestión

²³ Mercados o jerarquías.

adecuado²⁴ y el perfil tradicional de los gestores públicos son los factores más importantes que impiden la consecución de la ansiada eficiencia (Martin 1983).

En esta evolución del pensamiento administrativo toma relevancia la Teoría de la agencia, que “trata de explicitar los principios racionales de la relación que se establece entre un principal (individual o colectivo) y su agente, es decir, quien actúa por delegación del principal” (Müller 2003, 148), y se destaca por ser “[...]una técnica empresarial por la cual una persona o empresa (el principal) solicita a otra persona (el agente) realizar un determinado trabajo en su nombre. En este contexto, para que exista una relación de agencia, el agente debe ser autorizado por el principal a suscribir, modificar o cancelar contratos con terceros en nombre del principal” (Sánchez Galán 2015).

En el ámbito público Mayston (1993, 77) establece tres posibles principales relaciones de agencia: 1. El electorado en los procesos democráticos de elecciones y los controles parlamentarios; 2. Los consumidores de los servicios públicos; y 3. Los políticos del gobierno central en el poder; determinando de esta manera, que la ciudadanía actúa como principal de la cadena de agencia, y participa del proceso de agencia en las elecciones delegando, al otorgar su confianza a través del voto en representantes o partidos (Berbería 2017).

Adicionalmente, los distintos niveles de la gestión pública, establecen relaciones de agencia entre los ciudadanos, parlamentarios, gobierno, agencias y empleados públicos (Albi, González-Páramo y López Casanovas 1997) y bajo la teoría de la red contractual a prestamistas, sindicatos y otros agentes legítimamente interesados (Pina Martínez y Torres Prada 1999).

Para Sánchez Graells, la Teoría de la agencia ofrece un marco analítico de la contratación pública y del mecanismo por el cual el sector público se provee de los bienes, servicios y obras necesarias para el desarrollo de actividades propias del ejercicio de prerrogativas públicas o la prestación de servicios vinculados al Estado de bienestar (Gailmard 2014, 91-104). Para Isabel García (2007), los niveles básicos en la relación de agencia dentro del sector público que existen o se puede encontrar son: i) La provocada por la delegación sucesiva de responsabilidad que representa la cadena:

²⁴ Es aquel que permite disponer de información fidedigna relativa a los costes de las actividades y a los logros con seguidos. A demás un sistema de gestión se enfoca en el logro de los resultados, en relación con sus objetivos, para satisfacer las necesidades, expectativas y requisitos de los clientes. Conceptos tomados de la Norma ISO 9001:2000.

Ciudadanos → Políticos → Gestores y se presenta en todos ámbitos de la administración territorial pública y ii) La relación interadministraciones.

Como resultado de estas reformas en el modelo tradicional de la administración pública de los años 80 en el Reino Unido, se produjo la privatización de las empresas públicas y recortes en el sector público durante el gobierno de Thatcher. Al respecto S. Horton (1999, 145) argumentaría que: “durante los años 80 y 90 el servicio civil pasó de ser una burocracia administrada a una gestionada y de un sistema de administración pública a uno de nueva gestión pública (NPM)”. Posteriormente, ya en la década de 1990, surgieron diversos movimientos con el ánimo de definir un nuevo modelo de gestión del sector público en la mayoría de los países avanzados y en muchos países en desarrollo. Inicialmente, el nuevo modelo tomo varias nominaciones con relación a su orientación, entre ellos: “gerencialismo” (Pollitt 1993); El Modelo OCDE: “Orientación hacia el Cliente” (OECD 1987); “Administración pública basada en el mercado” (Zhiyong y Rosenbloom 1992); el “paradigma posburocrático” (Barzelay 1992); “gobierno empresarial” (Osborne y Gaebler 1992); y la “Nueva gestión pública” (Hood 1991), entre otros. Según Hughes, a pesar de los diferentes nombres, todos describen esencialmente el mismo fenómeno conocido con el término New Public Management que se traduce como la Nueva Gerencia Pública si se sigue la tradición anglosajona o por la Nueva Gestión Pública siguiendo la tradición continental europea.

Este nuevo contexto se basa principalmente en nuevos modelos de gestión pública, donde resalta “El gerencialismo” como un “esfuerzo decidido para implementar” los 3Es “de economía, eficiencia y efectividad en todos los niveles del gobierno británico” (Rhodes 1991, 1 y 2), es una perspectiva de la administración pública con acercamientos a la administración privada que revela que ambos tienen elementos en común. Bajo esta perspectiva, la administración pública es influenciada por la ideología “gerencialista” o “gerencialismo”, como es popularmente conocido el término en el ámbito privado y se refiere al proceso de la revolución gerencial²⁵

²⁵ Plantea (Burnham, 1991) que “el paso de una sociedad capitalista a una sociedad gerencial; inició en 1914 y culminaría 80 o 90 años después. Esta revolución, es comparable con la transición del feudalismo al capitalismo, y consolidaría a los gerentes como la clase gobernante dentro de la sociedad. La dominación gerencial estaría garantizada solo a partir de que el estado se constituyera como el principal poseedor de los medios de producción aunada a la práctica desaparición de la propiedad individual. Burnham señalaba a la Alemania Nazi y a la U.R.S.S. como los primeros países en incorporarse plenamente al proceso de la revolución gerencial, movimiento que a fin de cuentas afectaría a todas las naciones modernas (Europa, EE. UU. Japón) y no a Nicaragua o Mongolia”.

(Burnham 1944), donde coexisten procesos de democratización y mercados competitivos y se realizan elecciones racionales, lo que termina reduciendo al ciudadano en un consumidor. De esta manera, esta teoría incorpora instrumentos y prácticas gerenciales del sector empresarial que separan las funciones administrativas de las políticas, las actividades exclusivas del Estado y de otros agentes; e introduce la metodología de la reingeniería de procesos, sistemas de desempeño atados a incentivos y formas de rendición de cuentas o accountability.

Por otro lado, aparece el modelo OCDE: Orientación hacia el Cliente como producto exportado por organismos económicos internacionales, como el Banco Mundial, el Fondo Monetario y la OCDE, este novedoso modelo que fue presentado en Madrid 1979, se desarrolló en pro de una reforma y mejoramiento de la administración pública, con miras al crecimiento de la economía de mercado, su esencia era la orientación hacia el cliente: debido a que los ciudadanos estaban influidos principalmente por los bienes tutelares: educación, salud y recursos proporcionados por el Estado benefactor, existía el problema central de cómo financiar un enorme gasto con cargo a los ingresos del erario público (OECD 1987, 20).

En contraparte a esta nueva tendencia de gestión pública, emerge el gobierno empresarial, que fue modelado por las empresas que operaban en el mercado, con base en la competencia, la libre elección de los consumidores y otros mecanismos libres de fórmulas burocráticas. Estas nuevas entidades hacen su trabajo con creatividad y eficiencia, y constituyen el mejor futuro del gobierno (Osborne y Gaebler 1992, 2). Al no ser el gobierno una empresa, se puede optar por transformarlo en empresarial. Cualquier institución pública puede tomar el modelo empresarial, del mismo modo que cualquier institución privada puede convertirse en burocrática (22).

Otra tendencia de Gestión pública es el Modelo Pos Burocrático, que es considerado como el modelo perteneciente a una etapa progresiva y superior del modelo burocrático, se forma por el interés público, la eficiencia a la calidad y el valor; la producción, el control, la adhesión a las normas, la autoridad y la estructura, la responsabilidad, la rendición de cuentas y la justificación de costos, entre otros. “El término más apropiado para la nueva generación de extensa familia de ideas, acerca de cómo el gobierno hace productivas y responsables sus operaciones, es paradigma posburocrático” (Barzelay 1992, 117). Este modelo, hace uso común de términos como

cliente, calidad, servicio, valor, incentivo, innovación, empoderamiento (*empowerment*) y flexibilidad.

Basándose en estos modelos, se sienta las bases de la Nueva gestión pública, la “reinención del gobierno” (Osborne y Gaebler 1992, 1), los cambios del papel tradicional de la administración pública y la integración del espíritu empresarial en el sector público, con la incorporación de herramientas de la gestión empresarial privada, dejando al Estado las tareas de regulación, dirección y control de la fusión entre el interés social y el interés económico con el fin de maximizar el bienestar social. Con esta dinámica de cambio organizativo en las administraciones públicas se busca impulsar nuevas fórmulas jurídico-contractuales que fomenten las relaciones entre sector público y sector privado en beneficio de la colectividad. El proceso continuo de transición entre uno y otro modelo, la combinación de características de cada uno de ellos y la constante búsqueda de un modelo que permita la modernización de la administración pública, es decir; el paso del Estado burocrático tradicional a un esquema más flexible, eficiente, transparente y orientado a satisfacer las demandas de los ciudadanos, es una actividad permanente en los países desarrollados y motivo de análisis para los países en vías de desarrollo.

El New Public Management o Nueva Gestión Pública (NGP), hace uso de herramientas de la gestión empresarial privada en la administración pública, en procura de brindar servicios con estándares de calidad más acordes a las demandas de los ciudadanos; sus principios en esencia son: la eficiencia, competencia y efectividad. La implementación de este nuevo modelo NGP, requiere transformar estructuras, procesos y cultura predominantes en la gestión pública, así como las normas de actuación de los funcionarios y organizaciones públicas y los patrones de comportamiento que rigen las relaciones entre los agentes del sector público y el sector privado.

La NGP se caracteriza por la gestión por resultados, la orientación hacia el mercado, la promoción de la competencia, el enfoque en los productos, la gestión total de calidad, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en el control. En este modelo se ejecutan tareas en forma flexible, eficiente y transparente, estimulando el liderazgo y la innovación en el sector público, particularidades propias de la administración privada, lo que permite cumplir con el objetivo final de la administración pública que es el atender eficazmente las demandas de los ciudadanos, garantizando la prestación de servicios de calidad, ajustados a sus necesidades.

En este contexto, los ciudadanos exigen una menor intervención estatal en los asuntos privados ya que el mercado es quien debe autorregularse, en esta línea, se observa un mayor control sobre las actuaciones de la administración pública. Los gobiernos reducen su margen de acción frente a los ciudadanos, predominan las dinámicas organizativas entre el sector público y privado para la prestación de servicios públicos y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. De esta manera, el ciudadano es ahora el protagonista de los actos públicos, y es quien desea cada vez más, ser consultado, atendido y satisfecho. La ciudadanía tiende a participar de las decisiones y a evaluar la gestión pública por los resultados. La reorientación del sector público hacia el usuario (cliente) da legitimidad a las administraciones públicas al ser evaluadas positivamente en las prestaciones de servicios estatales.

Según Orellana (1995), centralizar la acción en el ciudadano “no debe ser una consigna vacía, debe ser la esencia del sector público”. La reinención de la gestión pública en esta nueva época es orientar al sector público al usuario que se convierte en cliente; esto significa el pasar de una “administración de potestades” a una “moderna empresa de servicios”. En este contexto, el Estado no se justifica solo “por el respeto a las leyes, la división de poderes y los procedimientos de la toma de decisiones, sino por las prestaciones del Estado que exigen los ciudadanos” (García 1992, 31); siendo la calidad como nueva filosofía de la gestión pública que exige que la administración pública atienda las necesidades de la ciudadanía, en función de la determinación de las mismas mediante procesos de participación y pregunta directa a los ciudadanos, lo que trae consigo procesos de innovación y creatividad surgida de sus propios miembros lo que es reflejado en eficiencia en la administración.

Para la NGP el ciudadano ya no es visto como un súbdito, sino que es un cliente que a cambio de sus contribuciones exige el suministro de un cierto número de servicios que tengan cierta calidad; desde este punto de vista, se limitaría el concepto de ciudadano (Schröder 2000). En América Latina se ha avanzado lentamente desde 1990, las dinámicas de cambio están en marcha en países como Brasil y Chile, en donde se comienza a observar avances en la administración del Estado a partir del uso de herramientas de la NGP.

La NGP es un tema de mucho análisis en la actualidad, razón por la cual, ha permitido desarrollar diferentes conceptualizaciones y nuevas teorías de organización y gestión; que ponen atención a la “dirección financiera”, con el objeto de maximizar los

recursos públicos en su estimación, asignación y ejercicio; además, teniendo su perspectiva gerencial de la administración pública recomienda una “dirección emprendedora” orientada a resultados, en lugar de la dirección jerárquica tradicional que se basa en la observancia de las leyes y procedimientos en las actividades de la organización, bajo la línea de autoridad obedecida por funcionarios dependientes; otro punto focal que trata la NGP es la “gestión estratégica” y la “gestión de calidad” entre otros (Aguilar 2013, 29).

Por esta razón, la NGP recomienda la reducción de unidades administrativas paralelas, cancelar unidades redundantes, programas y personal ineficientes, normas y estándares operativos que favorezcan la relación costo eficiencia, calidad del servicio y la producción de resultados de valor para los ciudadanos, así como la introducción de sistemas para la medición y evaluación del desempeño del personal y fomentar el uso de las TIC en los procesos operativos, gobierno electrónico, digital, uso de las redes sociales, entre otros. Esta recomendación no interviene en los procesos de decisión de los altos ejecutivos de la administración pública, pero si en el principio de la eficiencia financiera, la visión estratégica de su función pública y el rediseño o reingeniería de sus procesos, que permita la evaluación y medición del desempeño, innovar procesos y productos, pero no abordó el proceso de dirección. Es decir que, la NGP renovó el contenido, pero no el proceso de dirección. Así las cosas, el proceso de decisión de la alta dirección pública, centralizada o descentralizada, no fue objeto de análisis prioritario de la Nueva Gestión Pública y representa uno de sus puntos débiles. Sin embargo, la información que las entidades administrativas descentralizadas debían ofrecer periódicamente a la alta dirección sobre sus actividades y productos, así como el seguimiento y la evaluación que la dirección hacía periódicamente de las actividades de las unidades, sus productos y costos, son los instrumentos idóneos y suficientes para dirigir las entidades en un ambiente de transparencia (33).

Es así que, todo lo que se realiza en la Administración Pública de un gobierno democrático, se refleja en los resultados, acciones y en los efectos que produce; todo ello debe ser medido y transparente. Radicalmente opuesto a lo que sucede en los sistemas cerrados donde el poder se “siente”, pero no se “ve”; y quien lo resiente es la ciudadanía. En contrapartida, los sistemas abiertos se caracterizan porque el poder se “ve”, se “siente” y se “comparte”. En este contexto, las prácticas transparentes dan pie a un sistema administrativo capaz de limitar la discrecionalidad de los funcionarios en la

toma de decisiones y ejecución de funciones con efectos directos sobre la comunidad” (Castelazo 2007, 261). Por esta razón, es que las estructuras administrativas públicas deben contar con sensibilidades y actitudes abiertas, de colaboración, constructivas y dispuestas a satisfacer las necesidades sociales. De esta manera, la transparencia es un principio para el sistema político como un todo, ciudadanos, sociedad civil organizada y gobierno y una forma de “ser” y como que “hacer” político.

3.3 Limitaciones del New Public Management

Para Zapico (2012, 8) si bien es cierto que desde los años 80 del siglo pasado la línea de reformas de la gestión pública ha girado en torno a modelos de decisión como la NGP (Nueva Gestión Pública), inspirada en la gestión empresarial y orientada a fomentar la maximización del valor añadido por cada organización o intervención a través de prácticas competitivas. Desde la crisis global de 2008 se han presentado reproches de la sociedad y del mercado hacia el sector público por la falta de transparencia y el mal uso de unos recursos públicos, cada vez más limitados. Asimismo, y en el contexto político y socioeconómico que es cada vez más complejo, las opciones de decisión y sus resultados, son altamente inciertas. Los gobiernos, las empresas y la sociedad en general están bajo presión para adaptar sus formas de trabajo, sus estrategias de actuación y sus modos de organización. Sin embargo, la validez y coherencia de este modelo con la realidad en la que actúan los gestores públicos están cada vez más cuestionadas. Han sido múltiples las iniciativas de descentralización, creación de agencias, gestión por contratos, presupuesto por resultados, etc., que se han llevado a cabo con menos éxito del esperado. A pesar que con la NGP se han conseguido mejoras marginales de productividad; el modelo ha sido insuficiente para responder a una crisis global que exige cambios sustanciales en las políticas públicas y reestructuraciones institucionales e inter-organizacionales. Este tipo de reformas o innovaciones están fuera del alcance de este modelo. En este entorno, son muchas las críticas que se han vertido contra este modelo por los efectos de bloqueo que ejerce sobre reformas o innovaciones que van más allá de las mejoras de eficiencia.

Bajo el análisis discursivo de las prácticas de la NGP como un nuevo modelo de gestión Moriconi (2010) argumenta que el meta-discurso de la administración compuesto por las distintas tradiciones discursivas, demuestra que, los puntos centrales del discurso como: el capitalismo, la democracia liberal como alternativa de buen gobierno, la legitimación del mercado como agente político, son estables. Razón por la

que la contradicción de ideas, en torno al rol del Estado, sus funciones y el alcance de lo administrativo, es una continuidad narrativa de la política contemporánea. En este sentido, este autor plantea “la necesidad de determinar cómo lo que hasta hace pocos años constituía el sentido común de la política, en el presente es condenado al basurero de las ideas y cómo lo que era impensable tiempo atrás se ha convertido en la actualidad en el nuevo sentido común” (191).

De esta manera, la democracia vigilada (Moriconi 2009) funda la base para promover una racionalidad instrumental orientada por ecuaciones de coste-beneficio. En tal sentido, cualquier problema político tiene una solución técnica, y por ello toda institución debe perseguir los criterios de eficiencia, eficacia, productividad y progreso a partir de procedimientos normativos dialécticos superadores. Razón por la que, el discurso técnico se distancia de lo ideológico-político en tanto se asocia a la objetividad, mientras la política estará signada por la falta de rigurosidad científica y la subjetividad (Estévez 2006). Esta diferenciación, y la consagración de lo técnico como prototipo de acción, construyen las bases para el asentamiento de la tecnocracia.²⁶ Además, en este modelo se percibe al mercado como el agente más eficiente para regular la distribución de bienes y servicios (Moriconi 2009, 196). Por esta razón, la reducción del Estado y el predominio total del mercado fueron los parámetros sobre los que se sustentó el nuevo marco institucional. La idea rectora que signó el proceso fue la consideración de que el Estado es un enemigo para el mercado (198).

El discurso de la NGP, se basa en la “Teoría de los derechos de propiedad” que sostiene en su tesis principal la predicción de que en el caso de una empresa pública la persona que la gestione (Director/a General, o el equipo directivo) será necesariamente menos eficaz que en caso de una empresa privada principalmente porque el sistema de control e incentivos sobre su gestión (por parte de la instancia pública propietaria) será a su vez o inexistente o muy poco eficaz (Vergés 2014); legitimando la idea de que el sector privado funciona mejor. En este pretexto, se realizan comparaciones con el sector privado, respecto a los salarios de políticos y altos cargos ejecutivos (Hood y Jackson 1997); considerando a los sueldos del sector privado como óptimos; y argumentando con esto, que se evitaría la corrupción de los empleados. En este contexto, se supondría que los niveles de corrupción en el sector privado son menores. Por esta razón, la

²⁶ la tecnocracia no es meramente una aplicación de métodos técnicos a la solución de problemas definidos, sino un ethos penetrante, una visión del mundo que subsume la estética, la religión y el pensamiento tradicional bajo el modo racionalista (Giddens, 1979).

Nueva Gestión Pública ha sido acusada de generar una caída en los estándares éticos de los países en los que se ha aplicado.

El discurso gerencial, ha apuntado a lo económico con el objeto de disponer de una administración aceptable al menor costo posible, originando una mercantilización laboral del individuo, que no es otra cosa que la expansión de los axiomas sobre los que se sustenta el nuevo discurso técnico-economicista desde el que se enuncian las nociones hegemónicas del buen gobierno el discurso gerencial concibe la lógica del resultado desde una posición de objetividad plena y racionalidad absoluta del ser humano: los resultados son índices cuantificables y punto (Moriconi 2009, 199). Por otro lado, la NGP estructura organizativamente a la administración pública a partir de organismos centrales (ministerios) quienes establecen contratos de provisión de productos y servicios con agencias desconcentradas cuyos directivos (agentes) tienen entera libertad de acción (200). A partir de estas ideas, se reestructura la administración bajo nuevos parámetros: privatización y comercialización; contratación por rendimiento, presupuestos por productos (Kettl 2005). La limitación se centra en que a través de un orden político por sí solo, no se garantiza una mejor distribución de la riqueza, menos corrupción, o una mejor calidad de vida. En esta razón Peters (2005) considera que, al ser convertidos en “clientes”, los ciudadanos son “sujetos de la acción del gobierno” y no “participantes de las políticas”, por lo que se debilitan los fundamentos del *Arte de Gobernar*.

4. Las TIC en la administración pública

Las administraciones públicas han utilizado las TIC de manera apreciable desde los años 1950, período en el que se informatizó²⁷ a estas en los países desarrollados.

²⁷ Según la Real Academia de la lengua, informatizar no es más que aplicar sistemas y equipos informáticos al tratamiento de información. En este sentido se puede considerar como un proceso de utilización ordenada y masiva de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en la vida cotidiana. Sin embargo, la informatización es un término originalmente acuñado por Nora y Minc (1978) en su libro; cuya definición amplia del término informatización contiene los siguientes cinco elementos: (i) La introducción de la tecnología de la información para configurar o cuidar el proceso de recuperación de información a través de sistemas de información automatizados; (ii) la (re) disposición de los flujos de información y las relaciones de información para facilitar el proceso de información administrativa o de gestión; (iii) el ajuste o cambio de la estructura organizacional en la que se introduce la tecnología de la información; (iv) el desarrollo de políticas de información como un área diferenciada de toma de decisiones en la organización y (v) la introducción de experiencia específica en el campo de la tecnología de la información a través de funcionarios o consultores con tareas específicas en este campo (Frissen, 1992, 307-10).

Entonces, se promulgó el uso de los primeros mainframes²⁸ que fueron desplegados e implementados para que de manera repetitiva desarrollen tareas administrativas a gran escala. Posteriormente y durante las dos décadas siguientes, la informática y las telecomunicaciones (telemática) experimentaron una exponencial mejora a nivel micro dentro del entorno de trabajo lo que permitió un incremento de la capacidad de procesamiento de datos y el uso de comunicación remota para la transferencia de información. Ya en la década de los 90 aparecerían las aplicaciones basadas en la World Wide Web <www> a través del uso de la Internet; que originó el aprovechamiento de estas tecnologías por parte de la Administración Pública a través del GE; Hasta la contemporaneidad donde las TIC se han desplegado a través de todas las organizaciones sociales y hoy ninguna administración pública puede prescindir totalmente de ellas (Criado 2004).

Durante el período de vigencia del modelo tradicional de la administración pública, las instituciones públicas solían ser líderes tecnológicos, utilizando lo último en equipos disponibles. Para Fountain (1999), la Teoría de la Burocracia del siglo XIX dependía de los inventos tecnológicos de esta época; en esta línea, esta autora establece que:

Las formas organizativas desarrolladas por el Estado y la industria[...] fueron posibles gracias a los logros tecnológicos que subyacen en la Revolución Industrial. La máquina de vapor, el telégrafo, el teléfono y las primeras máquinas de sumar hicieron posible la burocracia y las formas interorganizativas subyacentes a las empresas y el gobierno utilizando la integración vertical, las oficinas centrales y las organizaciones de campo espacialmente dispersas. Los desarrollos tecnológicos no determinaron estas formas de manera inevitable, pero las hicieron posibles y, en algunos casos, completamente lógicas. (Fountain 1999,221).

Así, por ejemplo, en un sistema burocrático estrictamente jerárquico se adapta perfectamente la tecnología de la pluma y más tarde la máquina de escribir para la comunicación escrita a través de un documento, a partir del cual se realizarán copias de manera laboriosa al requerirse. En este sistema Hughes (2017, 48), describe que el documento se pasa de arriba a abajo de la jerarquía obteniendo aprobaciones o proporcionando información y la organización está diseñada para reflejar esto. El paso de piezas de papel individuales provocó costos de transacción simplemente al tener que

²⁸ Es un ordenador o computadora central de alta capacidad de procesamiento, diseñado para las tareas computacionales más intensas. Las computadoras de tipo mainframe suelen tener varios usuarios, conectados al sistema a través de terminales. Los mainframes más potentes, llamados supercomputadoras, realizan cálculos muy complejos y que requieren mucho tiempo.

pasar de un escritorio a otro a través del sistema de correo centralizado. Esta tecnología básica también se adaptaba perfectamente a los principios de la burocracia.

Al hablar de burocracia se viene a la mente, oficinas pequeñas con mucho personal llenas de sellos y papeles. Sin embargo, de esta visión reduccionista, la burocracia también puede entenderse, como un avance significativo en los intentos de racionalizar y modernizar la actividad de las organizaciones. Al respecto, Max Weber hablaba de la burocracia como “una jaula de hierro”, en la que la creatividad humana podría perecer. A pesar de esto, la administración burocrática puede ser vista como un componente esencial de todos los procesos modernizadores hasta ahora conocidos (Villoria 2009). Dentro de esta Burocracia Weberiana, una parte central es el concepto de “la oficina”, definido como un lugar donde los funcionarios se van a trabajar, donde el público recurre a sus interacciones con la agencia y donde se guardan los registros. La oficina es también el lugar central para la tecnología organizacional y para procesar información. En este contexto, Weber establece que “La administración de la oficina moderna se basa en documentos escritos (los archivos), que se conservan en su forma original o en borrador. Hay, por lo tanto, un equipo de oficiales subalternos y escribas de todo tipo. El cuerpo de funcionarios que participan activamente en una oficina “pública”, junto con el respectivo aparato de implementos materiales y los archivos, forman una “oficina” (Gerth y Wright Mills 1946, 197).

La oficina contemporánea ha cambiado poco en su esencia. La gran revolución llegó de la mano de las olas o innovaciones tecnológicas. La aparición de las TIC en general y del ordenador en particular, obligó a la primera adaptación: desde el procesamiento, uso, almacenamiento y compartición de la información, hasta la organización física de las oficinas. Pero lo que realmente ha revolucionado a la oficina tradicional son las nuevas tecnologías móviles, ya que la movilidad implica que el trabajo no tiene que llevarse a cabo necesariamente en la oficina. La línea de separación entre la oficina y otros espacios públicos se ha visto no solo superada, sino que más bien ha desaparecido. Según José Ignacio Criado (2016) se puede evidenciar que al menos, existen cuatro olas o fases de innovación tecnológica dentro de las administraciones públicas. A pesar de que los diferentes paradigmas en la gestión pública no se deban a las oleadas tecnológicas propuestas; el alcance y resultados, en cierta medida, ha venido acompañada del tipo de tecnologías disponibles en cada momento.

Como se refleja en la tabla 1, y a manera de resumir el estado de arte de las TIC en las administraciones públicas, se evidencia que al inicio de los años 50, utilizaron a las TIC para la creación y operación de sus propios sistemas informáticos independientes unos de otros, a la manera de “chimenea” (Aldrich, Bertot y McClure 2002). En esta década, la tecnología amortiguó un contexto de incertidumbre y riesgo, ya que se percibía que la tecnología y los entornos eran las dos fuentes básicas de incertidumbre que desafían la racionalidad en la toma de decisiones organizacionales (Thompson 1967). En este marco y debido a que las Tecnologías de la Información (TI) se emplearon para la automatización de las operaciones internas y la mejora de la eficiencia de las actividades administrativas (Zubbof 1988), los funcionarios de sistemas gubernamentales se aislaron de la supervisión funcional y ejecutiva, bajo el argumento de que las TIC son un determinante importante en la estructura y estrategia de las organizaciones, además de que la generación actual de académicos y profesionales de la administración pública está mal equipada para enfrentar los desafíos de la era de la información en la que se encontraban tratando de gobernar (Holden 2003).

Tabla 1: Evolución de las TIC en las administraciones públicas.

| Aspectos de interés | 1950-1970 | 1980-mediados 1990 | Mediados 1990-2010 | 2010- |
|---|---|--|---|--|
| <i>Tipo de tecnología</i> | <i>Mainframes</i> | Micro-informática | www | Plataformas sociales |
| <i>Idea fuerza</i> | Automatizar | Informatizar | Digitalizar | Innovar |
| <i>Tema clave en la gestión de los sistemas de información</i> | Mantener los sistemas de información operativos y funcionando | Controlar y coordinar los sistemas de información en el conjunto de la organización | Adaptar los sistemas de información para alcanzar las necesidades de los clientes organizativos | Involucrar a la comunidad y a los clientes en los procesos de innovación: <i>wikigovernment</i> . Servir como plataforma |
| <i>Papel de las TIC</i> | Suplantar | Apoyar | Cambiar | Transformar |
| <i>Contenido de los puestos de trabajo</i> | Sustitución de la mano de obra por máquinas | Desarrollo de recursos de información de valor añadido Cambio de maneras de pensar y analizar | Cambio de maneras de hacer | Puestos de trabajo fluidos |
| <i>Modelos organizativos asociados</i> | Jerarquías organizativas centralizadas | Retos a las fronteras organizativas, tanto internas como externas | Creación de redes organizativas | Creación de redes organizativas. Halocracia |
| <i>Normas y culturas</i> | Culturas/normas tradicionales | Nuevas normas estratégicas y operativas; cambio de cultura | | Filosofía web 2.0, <i>open government</i> |
| <i>Evolución de las Tecnologías de la Información y Comunicación en las Administraciones Públicas</i> | | | | |

Fuente: Criado 2016.

Desde la década de 1960, los gobiernos se convirtieron en usuarios de las computadoras, pero de forma limitada. La computadora central (*mainframe*) se utilizaba para procesar datos que tenían una funcionalidad corporativa central. No ofreció ningún desafío a las estructuras jerárquicas y centralizadas de las cuales estaba rodeada. De hecho, su efecto fue sostener e incluso reforzar esas características de la burocracia a gran escala. Su razón de ser era la automatización simple; la realización de tareas de procesamiento de datos a gran escala a costos más bajos. La computación se consideraba una actividad separada dentro de una agencia, atendida por expertos, pero que operaba de manera análoga a un grupo de tipificación. El uso temprano de las computadoras tuvo poco impacto en las organizaciones, ya que se introdujeron de manera que reforzaron los límites existentes (Bellamy y Taylor 1998).

Ya para los años 70 el procesamiento de palabras estaba en pleno desarrollo. Se pensaba que el procesamiento de palabras lo harían equipos de especialistas que alimentarían máquinas editoras de textos. Por otro lado; a las mujeres, el procesamiento de palabras se les vendió como una innovación feminista. El diario *The New York Times* proclamaba en 1971 que era “una respuesta a las plegarias de las activistas de la liberación de la mujer”, porque implicaba que las mujeres ya no tendrían que hacer trabajos serviles como el de tomar dictado (Kellaway 2013). En esta década, ser promovido a los nuevos equipos de procesadores de palabras era solo un poco más divertido que aquello de perforar tarjetas. Sin embargo, el procesamiento de palabras inició su auge cuando IBM introdujo la PC, cuatro años más tarde de la Apple II. Desde entonces, la manera como usamos las computadoras ahora es tan simple que ha reprogramado nuestra manera de pensar y con esto desatar una nueva fiebre en el manejo de información en la esfera pública y privada, revolucionando los procesos de elaboración, almacenamiento y distribución de documentos (Kellaway 2013).

Hasta finales de esta década, las computadoras centrales manejaban gran cantidad de procesamiento de números, pero para el funcionario público promedio la verdadera revolución vino con la tan esperada llegada del procesador de palabras, innovación idealizada por el alemán Ulrich Steinhilper,²⁹ que sumado a la invención del microprocesador Intel 4004 (1972), el MITS Altair 8800 (1977), y el lanzamiento de la Apple II (1977), originó el concepto de la computadora personal (PC) que fuera una de las innovaciones electrónicas más reconocidas en la gestión pública y la empresa privada, al pasar de ser un dispositivo de gran tamaño y alto costo a un equipo pequeño de escritorio y de bajo costo, siendo esta tendencia común hasta nuestros días.

En una segunda fase se identifica a la difusión de las computadoras personales en la década de 1980 proporcionando a cada funcionario público un sistema de tecnología de información personal. En este punto, la gestión de la tecnología comenzó a descentralizarse en las agencias gubernamentales. Junto con la descentralización vino la comprensión de que los problemas de TI deben integrarse a las funciones básicas del gobierno. En este sentido y por inconvenientes en la gestión pública americana con el

²⁹ Quien en la década de los años 50 dejó la idea en el buzón de sugerencias de la estadounidense IBM y recibió unos 25 marcos alemanes en compensación. Pero a alguien en la alta gerencia le pareció muy complicado, así que no pasó nada. Al menos, no por un tiempo.

uso de las TIC, se llevó a cabo el estudio denominado URBIS³⁰ que fue el “primer gran estudio sistemático y empírico enfocado específicamente en políticas y resultados relacionados con el uso de computadoras en organizaciones de servicios complejos” (King 2004). Obteniéndose como resultado que los “continuos procesos sociales y políticos en los que la tecnología está limitada, está controlada y configurada por su entorno” (Danziger et al. 1983); en este contexto, “la informática reforzará el poder y la influencia de aquellos actores y grupos que ya tienen la mayor cantidad de recursos y poder en la organización” (743-0).

A esto se sumó la recomendación que hiciera el Comité de la Asociación Nacional de Escuelas de Asuntos Públicos y Administración (NASPAA) a las universidades para incluir en su pensum de estudios, un curso prerequisite obligatorio general de reconocimiento informático, aplicaciones informáticas obligatorias para cursos de gestión para todos los estudiantes, un curso de gestión de la información en varias universidades e integración de habilidades y conocimientos informáticos en cursos básicos de administración pública. Debido a que la tecnología está transformando el gobierno y que se debe prestar más atención académica a esta área (Bozeman y Bretschneider 1986). El uso de las TIC en esta época en la administración pública era principalmente interno y gerencial (Ho 2002).

Adicionalmente, y debido al cambio tecnológico implementado en la construcción de las computadoras, con el uso de circuitos integrados en un solo chip, diseñado con escalas muy grandes de integración (VLSI),³¹ que mejoró el tiempo de procesamiento de información, el aumento exponencial de la capacidad de almacenamiento y la reducción en tamaño de los dispositivos personales; se obtuvo computadoras portátiles y personales a bajo precio y más domésticas, la aparición de funcionarios técnicos en TIC y la creación del “Departamento de Sistemas” en los organismos públicos, aumentó el interés de todo empleado público y privado por aprender a usar estas máquinas, los sistemas operativos y aplicaciones de ofimática,³²

³⁰ Urban Information System Research Program, fue el primer proyecto de investigación de TIC en gobiernos locales, para evaluar las políticas de investigación en los sistemas de información, que se llevó a cabo de 1973 a 1978 en la Universidad de California.

³¹ Very Large Scale Integration

³² Entendemos por ofimática a todos los medios y métodos que utiliza las actividades de oficina para el procesamiento computarizado de información escrita, visual o sonora. Posibilitando la simplificación, mejora y automatización de las actividades de una organización pública o privada. Relacionado a este concepto se encuentra la “suite ofimática” que se refiere a los paquetes de aplicaciones informáticas para oficina. Los servicios que presta la suite ofimática facilitan los

consiguiendo que el trabajo se redistribuya. Siguiendo con las innovaciones tecnológicas en las administraciones públicas, encontrando qué en esta década, Dan Bricklin y Bob Frankston crearon un proyecto llamado VisiCalc, que permitía recalcular instantáneamente toda una línea de sumas con simplemente cambiar un número, lo que posteriormente se convertiría en las hojas de cálculo, aplicación muy utilizada por los departamentos administrativos financieros. Una innovación aún más impactante para los administradores públicos fue la invención que en 1985 hizo una pareja de estadounidenses de un sistema para colocar gráficos, puntos destacados y diagramas de flujo en láminas. Se llamaba “Presenter”, dos años después Microsoft la rebautizó como PowerPoint y ahora cualquier funcionario o administrador puede cortar, pegar y hacer una presentación magistral (Kellaway 2013).

Como una tercera fase, en la década de 1990 y con la revolución de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), cambió el enfoque conservador del sector público para su uso de las TIC; las nuevas aplicaciones de *software* y *hardware* permitieron el uso de sistemas más flexibles que dependían de redes y nuevos protocolos de comunicación electrónica. Entonces, emergieron tecnologías como el correo electrónico, la digitalización de documentos y el intercambio de datos en las agencias públicas, haciendo posible el procesamiento e intercambio de información de formas inimaginables antes de los años 90. Para Seneviratne (1999), la tecnología ahora se consideraba un componente clave para mejorar la forma en que el sector público desarrollaba sus actividades y prestaba sus servicios a los ciudadanos. Evidenciándose un impacto serio en las estructuras organizacionales, al distribuir computadoras personales en cada escritorio, con acceso a intranet e Internet corporativos.

La introducción de la World Wide Web, en esta década y como un hito de innovación en la administración pública se encuentra la incorporación de las TIC a la reforma del gobierno de los Estados Unidos, con el Informe de Revisión del Desempeño Nacional (NPR) en 1993 y el movimiento resultante de “reinención del gobierno”. Uno de los resultados importantes del movimiento de NPR es la creación de un portal de gobierno todo en uno y todo incluido, actualmente denominado *firstgov*

procesos en las organizaciones, realizándolos en el espacio virtual, superando las limitaciones que impone la contextualización física. Las nuevas formas de emprender tareas utilizando componentes de la suite ofimática, incentivan la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación como instrumentos estratégicos en suministrar respuestas a las organizaciones, en sectores públicos y privados (Aguirre y Manasía 2009).

(Aldrich, Bertot y McClure 2002), que dio paso a la formulación de una nueva legislación de TIC³³ muy importante durante esta década que apoyó el movimiento de reforma y el uso de las TIC en el gobierno (Schelin 2003).

Con la promulgación de la Ley de Gobierno Electrónico de 2001, la administración pública de los EE. UU. proporcionó la infraestructura organizativa y financiera de las aplicaciones generalizadas de GE (124). Sin embargo de esto, los acontecimientos del 11 de septiembre de 2001 provocaron un cambio en la percepción del GE como una herramienta para proveer servicios gubernamentales, facilitar la reforma administrativa y promover la participación democrática; fue necesario además, considerarla como una herramienta de defensa contra amenazas terroristas (Halchin 2004).

En este escenario, se presenta la incompatibilidad inherente entre una percepción del GE orientada a la seguridad y sus principios fundadores originales: rapidez y facilidad de acceso a información gubernamental, gobierno abierto, derecho de las personas a saber, transparencia y capacidad de respuesta (417). Por ejemplo, la cooperación extensa y el intercambio de información entre agencias pueden poner en peligro algunos principios constitucionales como la separación de poderes y la distribución y equilibrio de poderes entre el gobierno federal, estatal y local (Jaeger 2002).

Revisando la cuarta ola de evolución de las TIC en las administraciones públicas se evidencia que esta es la fase en la que la innovación colaborativa se convierte en el eje central de ese potencial transformador de las TIC en las organizaciones. Como se observa, hasta la introducción de Internet y el uso generalizado de las computadoras personales (mediados de los 90 en adelante), los principales objetivos del uso de la tecnología en el gobierno fueron mejorar la efectividad gerencial de los administradores

³³ Como parte de esta legislación se encuentra entre otras: La enmienda de 1995 de la Paperwork Reduction Act (PRA) de 1980 proporcionó directrices para las inversiones de TI del gobierno y alentó a un mayor intercambio de información entre agencias. La Ley de Libertad de Información Electrónica de 1996 (EFOIA) aclaró las normas para la emisión y el acceso público a los registros electrónicos del gobierno. La Ley de Reconciliación de la Responsabilidad Personal y la Oportunidad Laboral de 1996 (PRWORA) ordenó a las agencias de servicios sociales que evaluaran la promesa de las aplicaciones de GE en el campo a nivel intergubernamental. La Ley de Reforma de la Gestión de la Tecnología de la Información de 1996, conocida como Ley Clinger-Cohen, creó el puesto de Directores de Información (CIO) en todas las agencias (Relyea 2000, 382) y alentó la medición del rendimiento como proxy del rendimiento de las inversiones en tecnología gubernamental y la integración de TI en el proceso de planificación estratégica (Westerback, 2000), aunque hay llamados para una evaluación crítica del impacto de la creación de dicha posición (McClure y Bertot, 2000).

públicos y al mismo tiempo aumentar la productividad del gobierno. Hasta entonces, el uso principal de la tecnología en las organizaciones gubernamentales era la automatización de las transacciones masivas, como las transacciones financieras que utilizan computadoras mainframe (Schelin 2003, 191).

En esta fase, el sector público presenta ideas para automatizar, informatizar o digitalizar lo que permite transformar y avanzar hacia la innovación de la administración. Por otro lado, aparecen otras nuevas formas organizativas mucho más flexibles, donde la autoridad y la capacidad para adoptar decisiones ya no es de una sola persona y más bien, están distribuidas entre equipos de trabajo auto-organizados (halocracia³⁴). A pesar que no existe una evidencia empírica sólida, los resultados disponibles en esta nueva ola de innovaciones, señalan que la idea de gobierno como plataforma, innovación abierta, wiki-government³⁵ o colaboración distribuida basados en procesos de innovación abierta y colaborativa desarrollados gracias a esa nueva generación tecnológica fundamentada en los valores de la Web 2.0, están cambiando las relaciones de poder jerárquicas por otras basadas en el mérito, así como una gestión pública cerrada, no participativa y fragmentada, por una gestión pública abierta, participativa y relacional (Criado, 2016, 254), (Criado y Gil-García 2017).

4.1 La administración electrónica: e-Administración

Las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la Internet desde el siglo pasado han despertado mucho interés en el estudio académico y la práctica profesional en las administraciones públicas, básicamente por el potencial de las TIC de transformar las relaciones fundamentales entre el gobierno, los ciudadanos, las empresas y otros grupos de interés en muchos de los países, es decir, lo que se ha

³⁴ La halocracia (término que proviene del griego *holos*, que significa elemento que es al mismo tiempo un todo autónomo y parte de un todo) es un modelo organizativo que pretende sustituir la tradicional organización jerárquica basada en comandos que ejercen un cargo, por una organización basada en círculos semiautónomos y auto-regulados dentro de los cuales las personas pueden adoptar diferentes roles.

³⁵ El nuevo concepto de wiki-gobierno, pretende alentar la coproducción colaborativa de servicios que emulan experimentos exitosos de producción de muchos bienes y servicios a través de la facilitación de la experiencia de expertos y entusiastas seleccionados por el público en general. El enfoque wiki y su implementación exitosa en innovaciones de coproducción de buena reputación como la famosa enciclopedia Wikipedia y el famoso programa informático Linux. Mergel (2012) acerca de este enfoque indica que: “Muchos de nosotros estamos familiarizados con Wikipedia, que depende de miles de colaboradores activos que comparten sus conocimientos libremente en una deslumbrante variedad de temas, con una tasa de precisión que rivaliza con las enciclopedias tradicionales”. La tendencia wiki aplicada en el gobierno “Wiki-gobierno” es una oportunidad para facilitar la coproducción de políticas gubernamentales, e incluso negocios privados, la toma de decisiones y la participación popular y democrática en la coproducción y gestión de servicios públicos, a través del uso de las TIC y la Web 2.0.

venido a conocer como GE o e-Gobierno (Gil-García y Luna-Reyes 2007). Es así que el uso de las ideas de servicio al cliente en el gobierno continúa siendo generalizado, aunque el concepto y sus implicaciones para la producción y la prestación de servicios del sector público siguen estando poco desarrolladas (Fountain 2001).

A pesar de que la revolución en las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) ha originado una nueva forma de organización pública que apoya y redefine las interacciones existentes y nuevas vías de información, comunicación y transacciones con las partes interesadas (gobierno, ciudadanos y empresas) a través de las TIC, especialmente a través de Internet y Tecnologías web, con el fin de mejorar el rendimiento y los procesos gubernamentales (Chun et al. 2010); y que numerosos académicos y profesionales en el campo estaban un tanto cegados por los éxitos de los desarrollos punto-com en el sector privado, y algunos de ellos afirmaron con entusiasmo que la administración pública iba a ser revolucionada. Esto no sucedió y sugiere que aún queda mucho por aprender sobre la innovación en la administración pública, especialmente sobre las innovaciones en las piedras angulares de las transformaciones tecnológicas e institucionales. Se necesitan formulaciones nuevas y más desarrolladas de teoría en práctica (Bekkers y Homburg 2005).

En este momento, y con el auge de las TIC en las organizaciones públicas, se observa que “la necesidad de que las personas estén en un entorno común para compartir las características de una organización ha disminuido, por lo tanto, la creación de alternativas a las organizaciones tradicionales se ha vuelto práctica” (Peters 1996); sumado a esto, los avances tecnológicos que permiten plantear desafíos a la organización del gobierno (Bellamy y Taylor 1992, 12); y dada la difusión de la tecnología de la información, la oficina y su administración deben cambiar. En la actualidad, el procesamiento, uso y aprovechamiento de la información, a través de las TIC, los sistemas informáticos distribuidos, los enlaces de Internet, las nuevas bases de datos podrían conducir a una re-conceptualización de la propia forma en que funcionan las burocracias como ya se estableció anteriormente a partir de las olas de innovación tecnológica presentadas por (Criado 2016); en la línea de tiempo.

Para Hughes, el cambio tecnológico afecta a la gestión de las organizaciones, incluida la gestión del gobierno. Esto debe considerarse como una de las principales fuerzas impulsoras del cambio hacia nuevas formas de gestión pública, alejándose de la burocracia tradicional. De esta manera, es probable que con la adopción de formas de e-

Gobierno (Gobierno Electrónico) el cambio de la gestión pública impulsado por la tecnología se acelere. En esta línea, es indiscutible que la gestión del sector público cambiará con los tipos de tecnología de la información disponible (Hughes 2017, 48). Siguiendo con esta línea de reflexión y tomando en cuenta que estamos en la era de la sociedad en red,³⁶ ya no es probable que las estructuras jerárquicas diseñadas para la tecnología del siglo XIX ahora sean relevantes. Las tecnologías de la información y comunicación TIC y, en particular, pero no exclusivamente el uso de las computadoras, cambia la gestión e incluso a la jerarquía misma de la organización.

Ahora, los directores y jefes de área, no necesitan esperar hasta que un documento complete su camino en la jerarquía, las copias están en la red y en sus propias pantallas de computadora. La información y los datos de todo tipo se pueden recopilar y transmitir a bajo costo, y se pueden transformar en información sobre el rendimiento, lo que a su vez permite que la gestión se descentralice, incluso sea supervisada y controlada por la administración superior. Los registros se guardan electrónicamente y pueden ser utilizados desde muchos lugares diferentes al mismo tiempo. Las inversiones en tecnología de la información han dado como resultado menos tiempo de trabajo del trabajador en el procesamiento del trabajo de rutina. Algunos servidores públicos de ser el caso, pueden usar sus computadoras desde sus casas en lugar de ir a una oficina. Las oficinas locales se vuelven menos necesarias ya que se puede proporcionar un servicio sin interrupciones a distancia a través de centros de llamadas o por Internet.

En este contexto, el computador personal estacionario y portátil, los teléfonos inteligentes y las tabletas con acceso a la Internet, han evolucionado los espacios organizacionales, el trabajo y la vida cotidiana en el siglo XXI. Permitiendo disponer de conexión constantemente con amigos y familiares, así como con compañeros de trabajo

³⁶ Según Manuel Castells (2014) la nuestra es una sociedad red, es decir, “una sociedad construida en torno a redes personales y corporativas operadas por redes digitales que se comunican a través de internet. Y como las redes son globales y no conocen límites, la sociedad red es una sociedad de redes globales. Esta estructura social propia de este momento histórico es el resultado de la interacción entre el paradigma tecnológico emergente basado en la revolución digital y determinados cambios socioculturales de gran calado. Una primera dimensión de estos cambios es la aparición de lo que denominamos «sociedad egocéntrica», o, en términos sociológicos, el proceso de individualización, el declive de la comunidad entendida en términos de espacio, trabajo, familia y adscripción en general. No se trata del fin de la comunidad, ni tampoco de la interacción localizada en un lugar, sino de una reinterpretación de las relaciones, incluidos los sólidos lazos culturales y personales que podrían considerarse una forma de vida comunitaria, sobre la base de intereses, valores y proyectos individuales” (12).

y supervisores, gran parte del trabajo de oficina de hoy en día está soportado por conexiones de Internet, y por lo tanto se puede hacer desde cualquier lugar y en cualquier momento. Esta nueva independencia espacial cambia dramáticamente el papel de la tecnología en el entorno laboral, ofreciendo nuevas oportunidades y nuevos desafíos, emergiendo el llamado “Teletrabajo”, que trae consigo una plétora de nuevas tecnologías, lugares de trabajo y acuerdos de trabajo que giran en torno al uso de las TIC para realizar trabajos remunerados fuera de las instalaciones del empleador (Messenger y Gschwind 2016, 203).

El análisis de los avances tecnológicos desde la década de 1970 hasta las tendencias más recientes evidencia tres generaciones del denominado “Teletrabajo”: la oficina en casa, la oficina móvil y la oficina virtual. Las TIC y sus avances permiten la transformación del trabajo de oficina, en este contexto, los ordenadores personales y los teléfonos iniciaron la reubicación de una parte del trabajo de oficina tradicional lejos de las instalaciones del empleador y dentro o más cerca de las casas de los empleados, posteriormente, los dispositivos móviles, computadoras portátiles y teléfonos móviles, permitieron conexión en lugares como trenes, trenes subterráneos y cafés. Finalmente, la dispersión del acceso a Internet y luego el trabajo virtualizado lo hizo accesible en dispositivos más pequeños y potentes, como teléfonos inteligentes y tabletas (204).

Sin embargo, no hay automaticidad para el cambio organizacional. La existencia de la tecnología no determina por sí misma los resultados previstos; es más bien que la tecnología hace posibles los cambios (Hughes 2017, 185). Por esta razón las políticas de informatización del sector público adquieren entonces una nueva fase, sobre todo, como consecuencia de la capacidad real para poner en entredicho las estructuras organizativas existentes (Seneviratne 1999, 99). En este contexto y ya en el plano de las administraciones públicas se asume que existe una necesidad imperiosa de una plena informatización de las capacidades de gestión, con el fin de presentar resultados con base en las necesidades de los ciudadanos en el tiempo y espacio requerido.

Los resultados más evidentes del uso y aprovechamiento de las TIC en las administraciones públicas, se presentan con la inclusión de la automatización de sus procesos, la digitalización de información, el uso de las telecomunicaciones y banda ancha que, unido a numerosas innovaciones en la suite ofimática, en los sistemas de información y base de datos, se considera la base del cambio de la gestión pública hacia una era de globalización y sociedad de información. De diversas maneras, las TIC a

través de imperceptibles micro procesos, las formas y los contenidos de este nuevo fenómeno planetario que marca la contemporaneidad, tocan todo el tejido de lo socio-cultural que, desde niveles e instancias diferentes, se articula y re-articula sin cesar en la vida cotidiana (Finol 2006).

El uso del Internet en las administraciones públicas ignora por completo el término informatización, poniendo de moda al término de la “administración electrónica” o e-Administración, concebida como el uso y difusión de las TIC e Internet en las administraciones públicas. Este concepto asocia a la comunicación con otras entidades estatales, la provisión de información y la prestación de servicios públicos a los ciudadanos. En este nuevo modelo llamado e-Administración, el ciudadano es considerado como un “consumidor de derechos” que reclama a través del uso de las TIC servicios públicos personalizados y eficientes; de ahí que corresponde a un gobierno definir una estrategia de mejora de la satisfacción ciudadana.

Para Tapscott (citado por (Chadwick y May 2003)), las TIC permiten la renovación de las organizaciones públicas: renovación administrativa con burocracias eficientes,³⁷ acceso digital a información gubernamental, iniciativas de información fomentado (para establecer bancos de datos de información social), declaración de impuestos, procesamiento de pagos, etc. Las herramientas que ofrecen las TIC son principalmente procedimientos electrónicos y bancos de datos. Con el desarrollo de *Customer Relationship Management* (CRM, por sus siglas en inglés) en el sector privado, se puede prever la necesidad de desarrollar la gestión de relaciones con los ciudadanos en el sector público (Michel 2005).

En la actualidad, gran parte de los trámites, quejas, solicitudes y actividades del ciudadano respecto a la administración pública se realizan a través de la Internet. En este sentido, los trámites electrónicos no dejan de ser un canal para el servicio al ciudadano, sino también de comunicación y relación con la administración. En este tipo de trámites se precisa la necesidad de disponer del equipo necesario, un ordenador, tableta o móvil, pasando por el diseño de la web, su arquitectura y navegabilidad, hasta la confianza que se tenga a la hora de realizar una gestión, usando un ordenador y no a través de una persona. Razón por la que cuando se habla de Administración electrónica

³⁷ Se puede interpretar a este término como una forma de organización y administración más racional con técnicas de precisión, velocidad, claridad, regularidad, exactitud y la eficiencia conseguida a través de la división prefijada de las tareas, de la supervisión jerárquica, y de detalladas reglas y regulaciones.

además de referirse al uso de las TIC en la Administración pública, también se contempla intrínsecamente de un cambio en la organización del trabajo y la necesidad de nuevas habilidades entre los trabajadores y sus ciudadanos. Esto posibilitará la mejora en los servicios públicos y la atención al ciudadano, haciendo de la Administración pública electrónica una institución más transparente y abierta. Sin embargo, no hay que olvidar que su principal función es estar al servicio del ciudadano, y que el objetivo último es prestar un servicio de la manera más eficiente y eficaz. Así, el ciudadano debe encontrar la Administración electrónica como una ayuda y no como una barrera que le impida acceder a estos recursos (Viñarás-Abad et al. 2017).

En complemento y debido a que el sector público tiene un papel fundamental en el modelo social y económico de una nación, puesto que invierte en el bienestar social de los ciudadanos, asegura la cohesión socioeconómica e impulsa el funcionamiento de un mercado competitivo, se encuentra hoy en un momento decisivo, ya que debe hacer frente a condiciones económicas y sociales que suponen un desafío, a cambios institucionales y al profundo impacto de las nuevas tecnologías. Cada vez es mayor el convencimiento de que el sector público puede tener y tendrá un papel mucho más importante en la renovación económica, social y medioambiental, puesto que se trata del principal actor económico que impulsa el crecimiento económico.

Por otro lado, las administraciones públicas tienen ante sí el reto de mejorar la eficacia, la productividad y la calidad de sus servicios. No obstante, todas estas metas deben alcanzarse con los mismos presupuestos o incluso con presupuestos más bajos. Las TIC pueden ayudar a los gobiernos a enfrentarse a los numerosos retos que se le presentan. Sin embargo, no hay que centrarse en ellas, sino en la utilización de estas tecnologías junto con un cambio organizativo y con nuevos métodos para mejorar los servicios públicos, los procesos democráticos y las políticas públicas (Liikanen 2003). Para este autor, las buenas prácticas de países europeos han demostrado que la administración electrónica es un medio eficaz para prestar servicios públicos de mejor calidad, reducir tiempos de espera y mejorar la relación costo-beneficio, aumentar la productividad y mejorar la transparencia y la responsabilidad (2).

En este contexto es que la e-Administración “administración electrónica” con un enfoque estratégico permite: la consecución de los objetivos de reducción de barreras al mercado de servicios, la implantación eficaz de las políticas económicas nacionales y el desarrollo local, entre otros. No obstante, introducir la Administración Electrónica no es

fácil. Para poder ofrecer servicios centrados en el usuario y reducir el papeleo, es necesario que los distintos departamentos y niveles gubernamentales compartan la información (entre el ámbito local y el nacional). Muy a menudo esto supone un cambio organizativo; requiere una disposición a replantear los modos de trabajo ya establecidos, lo que suele crear resistencia. La administración electrónica no es gratis. La recompensa no es inmediata. Y, la utilización de la e-Administración para el ciudadano ha de ser voluntaria. Eso obliga a mantener el servicio presencial (Martínez Arrieta 2007).

Por tanto, al analizar que la legitimidad de la administración pública está definida no solo por el poder ejecutivo, al ser su brazo ejecutor, sino también por su eficiencia en la satisfacción de las demandas y necesidades del ciudadano. La administración pública debe tener claro que el ciudadano, además de ser titular de derechos, pues es él quien sustenta al Estado con el pago de sus impuestos, requiere satisfacer sus necesidades a través de servicios y prestaciones públicas de calidad. Por esta razón, el ciudadano exige la mejora de la administración, lo que para muchos significa hacer más fácil y asequible la relación ciudadano-administración, reducir las cargas que esta supone para la sociedad e incrementar la calidad de los servicios que presta. De ahí que, una entidad pública que procura la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos e incrementa la competitividad y productividad de las empresas, busca la implementación de las TIC en sus procesos internos y el despliegue de soluciones de administración electrónica, que en concreto es un nuevo modo de prestar servicios públicos, ligado al cambio organizativo y con nuevos métodos para mejorar la participación en los procesos democráticos y las políticas públicas, y la mejora de la gestión interna.

En esta línea, el Gobierno Vasco³⁸ reconoce que:

Innovar la Administración Electrónica no es solo el resultado de tener buenas ideas de valor, sino además ser capaces de materializarlas. Las mentes despiertas sabrán conectar con mentes operativas, conocedoras de la infraestructura organizativa informal y de los resortes operativos. ...Tendrán claro que la Administración Electrónica no será un fin en sí misma, sino un medio para contribuir a la construcción de una Administración Globalmente Inteligente (Una administración pública que a la vez que proporciona valor público a la ciudadanía y a las empresas de su ámbito competencial, revitaliza la propia organización y los espacios de actuación externa). La importancia de contextualizar estratégicamente la Administración Electrónica será, probablemente, uno de los pocos caminos para evitar la obsolescencia de muchas administraciones públicas que se creen inmunes a la dinámica transformación socio-económica... (Queralt 2014)

³⁸ Ver más en: www.euskadi.net

En este sentido, “La administración electrónica debe ser entendida como la actuación orientada a ofrecer a la ciudadanía y empresas unos servicios públicos más eficientes y próximos, mediante la utilización de las nuevas Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, así como a mejorar la propia gestión interna del Gobierno Vasco” (Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno 2014).

Para Criado (2009), la e-Administración “denota la adopción, uso y utilización de las TIC e Internet en la provisión de información y la prestación de servicios públicos a la ciudadanía, es decir, una dinamización de la gestión administrativa de las organizaciones, la atención a los ciudadanos y la comunicación con otros actores del exterior”. Esto implica que las administraciones públicas de manera sencilla a través del uso de las TIC transforman la gran cantidad de datos sobre el entorno, en información y conocimiento. En este propósito, la e-Administración a través de sus esferas de actividad (*back-office*, *front-office* y *middle-office*) implementan innovaciones en la gestión de los servicios públicos y la provisión de información a la ciudadanía;³⁹ Así como también, introducen nuevas herramientas de apoyo a la gestión interna, como las Intranet, gestores de expedientes, data mining, data warehouse, entre otras; y la toma de decisiones (44).

En estas circunstancias, no cabe duda que la e-Administración es una estrategia de modernización que posibilita el cambio basado en las TIC, pero que tiene en cuenta las restricciones organizativas mencionadas y las decisiones de las autoridades públicas (29). Por esta razón, en la región de América Latina y el Caribe se han adoptado durante décadas, tecnologías en diferentes fases vinculadas a las nuevas capacidades ligadas a ellas incluso han siguiendo lineamientos de soluciones implementadas en países desarrollados, organismos internacionales y multilaterales, que presentan resultados innovadores, pero sin un sustento basado en la realidad de nuestros pueblos. Esta tendencia se ha hecho cada vez más evidente como consecuencia de la generalización de los portales web públicos o la digitalización de los procesos administrativos y, más

³⁹ Entre otros, “la información, gestión y tramitación de servicios, la integración de canales de los servicios públicos y la provisión de información a la ciudadanía, por ejemplo, la información, gestión, y tramitación de servicios, la integración de canales de prestación de servicios (presencial, telefónico, telemático) o la formulación de quejas y sugerencias. En concreto, se pueden situar en línea de servicios ya existentes, consolidar nuevos servicios y programas, desde la incorporación de nuevas tecnologías a viejos servicios (como obtener certificados y realizar el pago de tasas e impuestos vía telefónica) para añadirles valor ahorrando tiempo y desplazamientos, hasta crear servicios solo posibles con la llegada de estas tecnologías, virtualizando progresivamente la organización” (Criado 2009).

recientemente con la adopción de la última ola de innovaciones tecnológicas conceptualizadas como la Administración Pública 2.0; que viene de la mano de las plataformas y redes sociales, dispositivos móviles, APPs, big data, etc. (Criado y Gil-García 2017, 3).

En conclusión, los cambios que están iniciándose en las administraciones públicas contemporáneas a raíz de la última generación de Tecnologías de Información y Comunicación TIC, muestran un proceso de transformación en marcha, cimentada sobre nuevas bases de carácter abierto, colaborativo y relacional. A pesar de que no es posible establecer el alcance de los resultados de tales transformaciones, ni sus implicaciones en el desarrollo futuro de las administraciones públicas, se resalta a la e-Administración como la principal estrategia de modernización de la gestión de las administraciones públicas, que se fundamenta en nuevas capacidades organizativas e implicaciones para la relación entre administraciones públicas y ciudadanía, la existencia de una serie de tecnologías sociales, así como la adopción de unos valores nuevos de funcionamiento en el sector público más horizontales, abiertos al entorno y con una clara orientación a la innovación (Criado 2016, 249).

4.2 Transparencia y e-Transparencia

Durante los siglos XVII y XVIII, la opacidad, el secreto, la arbitrariedad y el despotismo entre otros, eran las claves del poder y control social del sistema de esa época. En contra sentido, la transparencia nace como un arma contra el secreto, que obliga al cambio de una “cultura de la máscara” hacia una “cultura de la visibilidad”; que surge como un contrapoder de la monarquía absoluta que se desarrolló como un proyecto político, legal y moral en el momento de la revolución francesa (Baume 2013), y que continuó con un progreso irresistible que conduce al triunfo del Estado de derecho, en oposición al despotismo y el advenimiento de la sociedad liberal que representan un cambio de la era de los misterios o secretos de Estado a la transparencia de la acción pública (Senellart 2015); basado en que “el secreto es un instrumento de conspiración; No debe, por lo tanto, ser el sistema de un gobierno regular” (Bentham 2001). En este ideal, no hay punto medio entre la transparencia y la opacidad; siendo la transparencia una cualidad de la visibilidad perfecta donde la fluidez es el principio de la solidez de los cuerpos; si la luz puede atravesar a estos, es porque alcanza la perfección de lo inmediato en una congelación cristalina, que tiene su contrapartida en

una pulverización opaca que reduce al mundo humano a no ser más que una multitud oscura, indistinta e impenetrable (Starobinski 1983).

Por otro lado, la transparencia ha sido concebida como el derecho de acceso a la información⁴⁰ que tienen los ciudadanos y mediante este intermedio es posible, conocer en qué y cómo se gastan los impuestos, cuyo fin único es evitar la corrupción. Desde sus orígenes desde la Antigua Grecia, China, pasando por Confucio, Aristóteles, Smith, Emanuel Kant, Rosseau, las comunidades de la Nueva Inglaterra en EE.UU., la Ley de Acceso a Información de 1766 de Suecia, el artículo 15 de la Declaración Francesa de los derechos humanos de 1789, Bentham en el siglo XVIII quien propusiera el término de transparencia como “una verdad indisputable y una de las bases de la ciencia política, entre más seamos vigilados, mejor nos comportamos”; hasta la contemporaneidad de nuestros días, basado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (UDHR, por sus siglas en inglés), adoptada por la Asamblea General de la ONU en 1948,⁴¹ en el artículo 19, que garantiza el derecho a la libertad de expresión e información en los siguientes términos: “Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”. Adicionalmente a esto se suma el derecho a Internet que fuera reconocido como derecho humano fundamental en mayo de 2011 por Franck La Rue, relator especial de la ONU para la protección de la libertad de expresión e información;⁴² y que ha sido ratificada como un derecho ciudadano.

En este marco de reformas legales, la transparencia y el derecho de acceso a la información pública van tomando una destacada posición en la agenda en los Estados, como sustento de la consolidación democrática, basada en la participación ciudadana, la rendición de cuentas de las acciones de gobierno y el combate a la corrupción. Siendo la transparencia la parte integral y determinante de los procesos democráticos. En este sentido, la transparencia además de ser un derecho, mejora la gobernanza y reduce la corrupción, haciendo a los procesos más visibles y creíbles, disminuyendo la

⁴⁰ El derecho al acceso a la información pública no solo es una buena idea que mejora la “higiene de la Administración Pública”, sino que también es una parte constitutiva de un “derecho a la información” fundamental que es crucial en la era de la información (Sandoval-Ballesteros, 2014).

⁴¹ ver más en <https://documents-dds-ny.un.org/doc/RESOLUTION/GEN/NR0/046/82/IMG/NR004682.pdf?OpenElement>.

⁴² ver más en http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf.

incertidumbre, aportando a que los procesos de tomas de decisiones sean más eficientes y permitiendo desarrollar de mejor manera la relación entre el sector público y privado.

Sin ser la transparencia un mito o una metáfora fascinante a los ojos de muchas sociedades, esta ha cobrado relevancia e importancia en la vida democrática y política muchas de ellas, convirtiéndose en un requisito indispensable para las democracias actuales, sus procesos y el poder político. En esta línea, el alcance del concepto de transparencia va más allá de lucha contra la corrupción; centrándose en temas de acceso a la información, apertura, claridad y visibilidad de la información; con el objeto de disponer de mayor y libre flujo de información que permita tomar mejores decisiones en la gestión, reducir la corrupción y generar confianza en el sistema, generando beneficios económicos y desarrollo socio económico de las sociedades.

En este contexto, y con el objeto de aumentar la confianza de los ciudadanos en el sistema y facilitar su participación en la vida política; la transparencia administrativa y el acceso a la información se han convertido en procesos claves de la gestión pública en los países democráticos. Por ejemplo, en Ecuador, la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP)⁴³ plantea a la participación ciudadana y el derecho de acceso a la información relacionada con asuntos públicos, como un medio para ejercer un efectivo control y exigir la rendición de cuentas a las instituciones gubernamentales o aquellas que perciben recursos estatales.

En esta línea Bauhr y Nasiritousi (2012) entienden a la transparencia como “la liberación de información relevante para la evaluación de las instituciones”; además que su interacción con las organizaciones internacionales promueve el apoyo interno a la transparencia. Por otro lado, y desde el punto de vista del ciudadano, Cotterrell (1999) afirma que: “la transparencia como proceso implica no solo la disponibilidad de información, sino la participación activa en la adquisición, distribución y creación de conocimiento”, de esta manera se la considera como un proceso que exige a las personas relacionadas con la comunidad, rindan cuentas de sus acciones, entendimientos y compromisos (418-22). En este contexto Meijer establece que “la transparencia es la disponibilidad de información sobre una organización o actor que permita a los actores externos monitorear el funcionamiento interno o el desempeño”, de esta manera, la construcción de la transparencia se centra en las relaciones dentro del

⁴³ Disponible en <www.hidrocarburos.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2016/03/Ley-Organica-de-Transparencia-y-Acceso-a-la-Informacion-Publica-publicada-en-el-Registro-Oficial-Suplemento-No.-337-del-18-de-mayo-de-2004-11.pdf>.

gobierno y las relaciones con los actores externos. Las organizaciones gubernamentales son actores clave en la construcción de la transparencia: toman decisiones e implementan la transparencia gubernamental y son presionadas por varias fuerzas en sus entornos para mejorar o disminuir la transparencia (Meijer 2012).

De ahí que, las reformas destinadas a promover una administración más transparente se han convertido en un “discurso transnacional” (Erkkilä 2012), que se basa en el acceso a la información gubernamental y en permitir al ciudadano tener mayor relación con el gobierno, así como responsabilizarlo de sus decisiones y fortalecer la democracia; obligando de esta manera a que los gobiernos sean menos corruptos, más eficientes, más democráticos y más legitimados; además se considera a la transparencia como una clave para mejorar la gobernanza, aumentando la confianza en los titulares de cargos públicos. Por esta razón es que la transparencia es más frecuentemente predicada que practicada, más a menudo referida que definida, y más a menudo defendida que analizada críticamente (Hood y Heald 2006).

Para Elisabeth Zoller (2014), la transparencia significa “el derecho a saber qué el gobierno hace y cómo lo hace”; y su popularidad toma fuerza en Europa tras la caída del muro de Berlín y la política implementada por Gorbachov en la Unión Soviética en la década de los 80 denominada *glásnost*,⁴⁴ que en ruso significa “la publicidad del debate”, lo que permitió el debate público sobre cuestiones políticas, alentando las críticas a la política y a la sociedad soviética, junto con la “*perestroika*” (reforma económica), fue traducida sistemáticamente al francés por “*transparence*”; término que dio lugar a pensar que la democracia se identifica con la transparencia y el liberalismo económico. Para esta autora si bien es cierto que la popularidad de la transparencia nació en Europa, la práctica de la publicidad que ha dado contenido de la misma, es de origen anglosajón; y se inició con el presidente Theodore Roosevelt en 1901; el mismo que miró en la publicidad como la única forma segura de proteger a los inversores contra las acciones ocultas de empresas depredadoras y desesperadas por construir monopolios (13-22).

⁴⁴ La *glásnost* fue una política llevada a cabo junto con la *perestroika* por Mijaíl Gorbachov, dirigente de la Unión Soviética desde 1985 hasta 1991. El objetivo expreso de la *glásnost* era crear un debate interno entre los ciudadanos soviéticos, y alentar una actitud positiva y entusiasmo hacia las reformas que se encaraban. Sin embargo, la política se volvió en contra de Gorbachov al incrementarse los problemas económicos y sociales por efecto de sus mismas reformas. Durante la *glásnost* se dieron a conocer, entre otras cosas, detalles sobre la época estalinista que permanecían reservados por cuestiones de Estado (Bonilla, 2012).

En 1914, el principio de la publicidad obligatoria fue teorizado por Louis D. Brandeis en su libro *El dinero de otras personas y como los banqueros lo usan*, en donde la teoría de la publicidad se convirtió en la teoría de la transparencia y establece que “...la publicidad es justamente recomendada como un remedio para las enfermedades sociales e industriales; la luz solar se dice que es el mejor de los desinfectantes; la luz eléctrica el policía más eficiente; y la publicidad ya ha jugado un papel importante en la lucha contra de los fideicomisos de dinero” (Brandeis 1914, 92).

El encuentro resultante entre estos dos conceptos de transparencia y publicidad, ha producido que en los últimos veinte años se impulse la democracia moderna de esta nueva era. En otras palabras, la conexión entre estos conceptos renovó la gobernabilidad democrática. En este sentido, los partidarios de la transparencia promueven la noción de publicidad y de opinión pública como un mundo de unidad entre el pueblo y el poder, entre los ciudadanos y sus representantes. Por tanto, la esfera política debe ser pública y visible para todos (Munch 2011).

En términos generales, la transparencia es un concepto multifacético y polisémico, que centra diferentes aspectos que se debe considerar al analizarla a profundidad, en esta tarea María Cucciniello y Greta Nasi (2014) afirman que muchos países se refieren a la transparencia no solo como el derecho de acceso a la información, sino también como una herramienta para mejorar la eficiencia y la rendición de cuentas del gobierno. Sin embargo, la práctica de la transparencia sigue vinculada a la necesidad de cumplir con obligaciones legales, que no necesariamente satisfacen las necesidades de los ciudadanos. En su estudio de medición de los niveles de transparencia de los gobiernos y las necesidades de información gubernamental de los ciudadanos en los municipios italianos, estas autoras establecieron cuatro dimensiones de la transparencia: institucional (misión y operaciones), política (información sobre los representantes políticos), financiera (presupuesto y solvencia) y prestación de servicios (rendimiento de los gobiernos) (Cucciniello y Nasi 2014, 918-21).

En complemento David Heald (2012) establece que, si bien es cierto que la transparencia pública es fundamentalmente importante, no obstante, es difícil de lograrla, razón por la que es necesario una conceptualización más sofisticada de la transparencia que pueda aplicarse al gasto público; en este sentido, lograr la transparencia sobre el gasto público plantea desafíos que requieren estrategias explícitas en el contexto de lo que pueden ser conjuntos muy diferentes de condiciones locales.

Por lo que plantea que la transparencia se compone de cinco atributos: i) disciplina de la información liberada; ii) la información debe ser completa; iii) debe existir un vínculo entre las cuestiones de capacidad y la estructuración de los incentivos políticos; iv) debe haber una capacidad de escrutinio independiente; y por último, v) la auditoría pública desempeña un papel crucial en el caso del gasto público (Heald 2012).

En este sentido, la transparencia es entendida como el actuar gubernamental para “mostrar su funcionamiento y ser sujeto de escrutinio público” (Guerrero 2005, 34), basado en la provisión de información mediante publicaciones, reportes e informes, que puedan ser consultados de forma accesible por la sociedad; es el compromiso del gobierno para hacer pública información sobre los asuntos públicos (Vergara 2008, 17), que entre otros, se refieren a diversos temas como presupuestos, salarios, legislación o resultados electorales. En complemento, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (en adelante, OCDE), además de señalar a la transparencia como el pilar de la buena gobernanza,⁴⁵ la define como el ambiente en el cual los objetivos de política, el marco legal, institucional y económico, las decisiones políticas y su racionalidad, los datos y la información relativa a políticas monetarias y financieras y, los términos de rendición de cuentas son provistos al público en una forma comprensible, accesible y sencilla (OECD 2007). Entendiéndosela, como un acto de honestidad y claridad de propósito gubernamental, de esta manera el gobierno no solo debe informar lo que se realiza, sino cuáles son los objetivos y sobre todo los resultados esperados, invitando a la ciudadanía a involucrarse y participar de forma conjunta. La transparencia funciona mejor y es más democrática cuando la ciudadanía se involucra en los procesos de la gestión pública, antes de ser aprobados e implementados, siendo capaz de informarse, analizar, criticar, deliberar y proponer acciones de mejora a través de cualquier medio. Por ello, la definición de transparencia incluye de forma natural la participación ciudadana (Quintanilla 2012, 98).

⁴⁵ La buena gobernanza entendida como un aspecto del nuevo movimiento de la administración pública que enfatiza el rol del gerente público en la provisión de servicios de calidad y redefine las relaciones gobierno-ciudadano, interdependencias públicas y privadas, gobierno y sector privado en los diferentes niveles de gobierno. La buena gobernanza enfatiza la utilización de recursos humanos y tecnológicos que propicien la innovación y la competencia y se esfuerza por lograr la participación entre actores para que se comparta el conocimiento entre instituciones y se creen ventajas competitivas, además de utilizar la información estratégicamente para propósitos de bienestar público. Se basa en la colaboración, transparencia, rendición de cuentas, participación y respeto a los derechos humanos (Quintanilla 2012, 153).

Por otro lado, es clave resaltar que la transparencia muestra ciertas restricciones que se refieren a la información que no debe ser difundida o dada a conocer abiertamente por las implicaciones que conlleva. En esta línea, toda información que no caiga en algún tipo de restricción debe ser difundida al interior y al exterior del gobierno para no entrar en la opacidad, y a la no divulgación la actuación y los resultados obtenidos por las diferentes instituciones (Fox 2007, 667). Ahora bien, si se entiende que la transparencia es una parte constitutiva de la rendición de cuentas, no son lo mismo. En este sentido, es importante tener muy en cuenta que la rendición de cuentas no garantiza la transparencia o viceversa, por lo que se debe verificar lo que el gobierno hace mediante la información pública y mantener una vigilancia muy estricta exigiendo resultados (Meskell 2009, 28)

En términos generales, a la transparencia se la considera hoy en día como una herramienta clave de buen gobierno y un requisito previo para cualquier régimen democrático. Por esta razón, un uso juicioso de la transparencia tiene el poder de crear un círculo virtuoso en el que la legitimidad, la participación y la confianza de los ciudadanos podrían llevar a un cambio político dinámico (Worthy 2010, 579). De esta manera, las reformas que promueven una administración más transparente son apoyadas por la mayoría de los gobiernos de todo el mundo, convirtiéndose en un “discurso transnacional”, floreciendo los análisis sobre su concepto en campos muy diversos, como la comunicación, la gestión, el desarrollo, la ética, la economía, el derecho, las ciencias políticas y la administración pública (Erkkilä 2012, 24). Pero en términos generales, la mayoría de académicos prefieren concentrarse en el impacto y los efectos de la transparencia, que se supone genera mayor confianza, más participación, menos corrupción y una administración más eficiente (Pasquier 2016). A pesar de esto, no todos los profesionales y académicos centran su atención en el acceso a la información, o en las leyes de Libertad de Información (Michener 2011, 149), si no que abordan temas de las TIC y, en particular, el gobierno electrónico (Bertot, Jaeger y Grimes 2010, 268).

En este particular, y a partir de la expansión de las tecnologías de la información y comunicación, los sitios web y sus contenidos se convirtieron no solo en un reto importante para impulsar las acciones del gobierno, sino en elemento clave para difundirlas. De acuerdo con West (citado en Meskell, 2009, 7) las tecnologías abrieron las puertas a la realización de un cambio en la manera como las dependencias

gubernamentales se desempeñan a una nueva forma de actuar y pensar; en este sentido este autor argumenta que: “es importante pensar en la tecnología como un ‘cambio de juego’ que transforma la cultura, la organización y el funcionamiento del gobierno”. Este nuevo estilo de gobierno, que se funda principalmente en Internet, le permite dar a conocer sus acciones, fundamentar la gestión, informar respecto al uso de los recursos y los resultados obtenidos, y promover la participación de la sociedad para la toma de decisiones, dando lugar a la e-Transparencia y la e-Rendición de cuentas que no sustituyen a la transparencia y rendición de cuentas tradicionales, sino que les otorgan mayor relevancia, mayor apertura y un nuevo significado. La e-Transparencia y la e-Rendición de cuentas abren la puerta al gobierno para ser más claro y proactivo, porque le otorgan la oportunidad de poner la información al alcance de los ciudadanos sin esperar a que estos la soliciten y de establecer canales de retroalimentación que faciliten la interacción, como la instalación de unidades de enlace, la disposición de teléfonos y de una dirección de correo electrónico o de cualquier medio de contacto, con plazos de respuesta no mayores a 24 horas. Asimismo, permiten la colocación, en los sitios web, de las herramientas de la Web 2.0, como la sindicación (RSS)⁴⁶ o Facebook, invitando a los usuarios a registrarse en ellos para estimular la participación. De este modo, los beneficios operan en los dos sentidos: los ciudadanos pueden cómodamente obtener la información de interés específico cada vez que aparezca y en su caso, participar en las decisiones, y el gobierno llevar a cabo acciones más abiertas al escrutinio, por lo que adquiere mayor credibilidad y confianza en su desempeño. Entonces, lo que caracteriza a la e-Transparencia es la apertura, a través de las tecnologías de información y comunicación, para que la sociedad conozca lo que desea a través de los sitios web gubernamentales y, a la e-Rendición de cuentas, que facilita a los servidores públicos exponer sus resultados en los mismos sitios web y publicarlos ampliamente, creando confianza en su accionar. Es importante señalar que el gobierno tiene la obligación de informar, de rendir cuentas respecto a las políticas, usos de los recursos, obras y acciones que realiza, y la sociedad la responsabilidad de responder y preguntar, de participar mediante chats, blogs, correo electrónico, foros o cualquier otra forma que se determine como medio electrónico de comunicación entre sociedad civil y gobierno (Mabillard y Zumofen 2015, 5).

⁴⁶ RSS, por sus siglas en inglés. Really Simple Syndication (en español, “sindicación realmente simple”), es un formato XML para distribuir contenido en la web.

Adicionalmente a este marco conceptual y considerando que la reforma administrativa y la descentralización del Estado en varios países del mundo se llevó a cabo de alguna manera gracias a la perspectiva económica de la NGP⁴⁷ y a la evolución de las TIC. La Internet, como instrumento indispensable de expresión política de la sociedad civil, se ha convertido en el instrumento de presión social e internacional, al permitir la difusión de mensajes de todo tipo, el anonimato, hasta la actualidad no existe un centro que lo controle permanentemente, lo que hace de este un medio más abierto y democrático que se puede aprovechar en la actualidad (Strikovsky Vestel 2008); de esta manera, este instrumento tecnológico se perfila como el medio más propicio para llevar a cabo la transparencia administrativa que —según Castells— se refiere a permitir el acceso a datos, procesos administrativos llevados a cabo por el gobierno, entre otros, a la ciudadanía; generando un enlace claro entre el estado y la sociedad (Castells 1998). En este contexto, la participación social en los ámbitos de la administración pública, se fortalece con el intercambio de información pública a través de los sitios de gobiernos electrónicos en internet, que se da en las instancias de gobierno nacional, regional y local (Montilla y Páez 2007).

Para Crucianelli “La voluntad política por transparentar las acciones de gobiernos está directamente relacionada con la entrega de información relacionada con el manejo de los fondos públicos”, razón por la que la existencia de portales de GE promueve el control social y la transparencia de los actos de gobierno; así como mejoran el acceso a la información y a documentos oficiales por parte del ciudadano común. Para esta autora, la transparencia asegura la igualdad de los ciudadanos y el cumplimiento de sus actividades mediante el acceso, uso y difusión de la información. Además, con el fin de regular la acción gubernamental, es necesario proveer a los usuarios de la información gubernamental que le compete, con lo que se puede establecer un vínculo entre las acciones estatales y los intereses de los ciudadanos; generando motivación, credibilidad y confianza en los ciudadanos (Andrade, citado en Matheus 2017).

Así, Silvia Matheus argumenta que la transparencia es la obligación que tiene el Estado para proveer información sistematizada a los ciudadanos, y que esta obligación “debe ser explícita para cualquiera, no debe contener solo lo que hace el gobierno sino

⁴⁷ que se orientó hacia el consumo y la producción de servicios basados en aplicaciones tecnológicas.

también, el con qué, el cómo y por qué se tomaron las decisiones y no otras”. Además, que se reconoce a la transparencia “como parte del derecho de información y por lo tanto asimila la exigencia de un derecho humano fundamental y no como una graciosa concesión de la clase gobernante. Por ende, se considera estratégica para la democratización y la legitimación del poder público y se percibe como un medio para que los gobernantes se sepan vigilados y los ciudadanos asuman la responsabilidad de revisar las acciones, logros y fracasos de los gobernantes más allá de los procesos electorales” (5).

Rodríguez (2017) sostiene que la falta de confianza del público en las administraciones públicas ejerce una mayor presión en la transparencia y rendición de cuentas de las administraciones públicas en referencia a que las políticas públicas tienen un efecto claro en la vida cotidiana de los ciudadanos y en las relaciones de estas con el público. Por esta razón, en los sitios web gubernamentales se está integrado información de carácter gubernamental, trámites, servicios de calidad y mecanismos de participación ciudadanía, cuyo fin último es hacer al gobierno más transparente, con rendición de cuentas, mecanismos de combate a la corrupción, servicios en línea y estimular la participación e involucramiento de los ciudadanos en los asuntos públicos (Quintanilla 2012).

Para este autor, este nuevo estilo de gobierno basado en Internet, da a conocer sus acciones, fundamenta su gestión, informa sobre el uso de los recursos y los resultados, y promueve la participación de la sociedad para la toma de decisiones; originando a la e-Transparencia y la e-Rendición; otorgando mayor relevancia a la transparencia y rendición de cuentas tradicionales. En este contexto la e-Transparencia y la e-Rendición de cuentas como parte constitutiva de una solución global de e-Gobierno, permite tener una administración pública más clara y proactiva,⁴⁸ con la colocación de información en los sitios web,⁴⁹ invitando a los usuarios a registrarse en ellos y promocionar de esta manera a la participación ciudadana, con el objeto de que los ciudadanos cuenten con la información de interés y participen en las decisiones, y por su parte el gobierno lleve a cabo acciones más abiertas al escrutinio, generando credibilidad y confianza en su desempeño. Así a la e-Transparencia se la puede definir

⁴⁸ Al poner la información al alcance de los ciudadanos y establecer canales de retroalimentación que le facilitan la interacción, como la instalación de unidades de enlace, la disposición de teléfonos y de una dirección de correo electrónico o de cualquier medio de contacto, con plazos de respuesta no mayores a 24 horas (Quintanilla 2012, 100).

⁴⁹ de las herramientas de la Web 2.0, como la sindicación (RSS) o Facebook.

como la apertura del gobierno, a través de las tecnologías de información y comunicación, con el objeto de que la sociedad conozca lo que desea a través de los sitios web gubernamentales y, a la e-Rendición de cuentas, como el medio a través del que se facilita a los servidores públicos para presentar sus resultados en los mismos sitios web y publicarlos ampliamente, creando confianza en su accionar (100).

En este marco, la implementación de las TIC en el ámbito de la administración pública ha permitido transformar los sistemas de gestión pública, proporcionando una mejora en la eficacia y eficiencia en la prestación de servicios públicos, una mayor transparencia de la información pública y una mejora de la participación de la ciudadanía en los asuntos públicos; favoreciendo la interacción de los funcionarios públicos y los ciudadanos a través de la compartición de información y mecanismos que permiten a los ciudadanos adoptar un papel más activo en los asuntos públicos (Kim y Schachter 2013). En definitiva, ha permitido construir una Administración abierta y transparente como medio para restaurar la confianza del ciudadano en la Administración y la fortaleza del sistema democrático. De esta manera y con la aplicación de estos componentes del e-Gobierno se presenta la solución para disponer de mayor transparencia y mejorar las relaciones entre Administración y ciudadanía basados en los principios de buena gobernanza según (Rodríguez 2017, 321).

4.3 Participación ciudadana y e-Participación

Con el objetivo de sentar las bases teóricas que permitan construir una administración pública local abierta, participativa y transparente como medio para restaurar la confianza del ciudadano en la administración y fortalecer del sistema democrático; en este apartado se pretende desarrollar el fundamento conceptual de la ciudadanía, democracia, y participación ciudadana, para luego entender el resultado de la intersección de las TIC con estos conceptos; con el ánimo de argumentar al concepto de participación electrónica (e-Participación).

Desde sus orígenes la ciudadanía ha sido ligada a términos como democracia y al concepto de ciudad-Estado que “corresponde a la noción griega de polis, ciudad autónoma y soberana, cuyo cuadro institucional era caracterizado por una o varias magistraturas, por un consejo y por una asamblea de ciudadanos” (Bobbio 1999). Para O’Donnel (1993), la idea de ciudadanía, no se reduce a los confines políticos, sino que destaca en su relación con lo público, aun cuando no se extienda a otras relaciones sociales, la igualdad garantizada a todos los miembros de una nación que es crucial para

el ejercicio de los derechos políticos que connota el funcionamiento de la democracia, y también para la eficacia de las garantías personales consagradas en la tradición liberal; además se debe tener en cuenta que la democracia está necesariamente vinculada a la ciudadanía, y esta solo puede existir dentro de la legalidad de un Estado democrático. La universalización total de la ciudadanía es un ideal al que se acercan, en mayor o menor grado de proximidad, las democracias realmente existentes (O'Donnell 1993).

De esta manera, la noción de ciudadanía se desarrolla a medida que el ciudadano se identifica con su entorno; pues es el quien se identifica con su ciudad, su sociedad, y su entorno donde participa, actúa y ejerce deberes y derechos. En la actualidad, las democracias contemporáneas se fundamentan en el ejercicio de la ciudadanía como esencia de la vida democrática y en los valores básicos de libertad, igualdad y fraternidad; principios rectores que orientan aspectos como: la organización política; la pluralidad de intereses, concepciones, ideologías de la sociedad, la diversidad política y sus competencias, entre otros.

En este sentido, la Organización de Naciones Unidas en 1948,⁵⁰ aprobó la Declaración Universal de Derechos Humanos y declaró en su primer articulado que “Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros”, no obstante, en la contemporaneidad del ser humano la ciudadanía se fundamenta principalmente en la nacionalidad, convirtiéndose así este fundamento en un obstáculo para el cumplimiento y ejercicio del mismo, a pesar de factores de desigualdad social, política, económica y cultural entre otras.

Por su parte, Tenorio y Monje-Reyes (2010) conceptualizan al ciudadano como “aquel que entiende que el bienestar de su comunidad política, de su municipio, de su región, en fin, de su territorio, depende de la responsabilidad colectiva. Es precisamente por el esfuerzo común de sus conciudadanos, por medio de espacios públicos decisorios, que determinado espacio geográfico conseguirá su desarrollo social, económico, político, cultural y ambiental”. De ahí que, el termino participación ciudadana involucra una articulación de la interacción e interrelación activa de diferentes actores de la sociedad, con el objeto de mejorar la calidad de vida de la población, teniendo como protagonista central al ciudadano(a), definido como “aquel que actúa como protagonista con su comunidad por medio del dialogo y no del

⁵⁰ Disponible en <<http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001790/179018m.pdf>>.

monólogo, del interés común y no del individual, de la *res publica* (cosa pública) y no de la *res privata* (cosa privada)” (Tenório y Monje- Reyes 2010).

Por otro lado, la palabra Democracia, etimológicamente hablando, es un término griego acuñado por los atenienses⁵¹ que aparece en Heródoto,⁵² como el nombre de una forma de gobierno; “δημοκρατία” (*democratía*), y está compuesta de los términos “δῆμος” (*démos*), que puede traducirse como “pueblo”, y “κράτος” (*krátos*), que significa “poder” (Rodríguez y Francés 2010). Bajo este contexto etimológico, Platón y Aristóteles, consideran como democracia al gobierno de la multitud o de la mayoría. En el pensamiento político griego se consolida la conexión conceptual entre “democracia”, “igualdad de derechos” y “gobierno de la ley”. Por otro lado, también considera al término “isonomía” como su sinónimo, y lo define como el derecho igual de todos a participar del poder, con las mismas prerrogativas y responsabilidades, pasa a expresar de modo permanente el contenido normativo de la democracia (Guariglia 2011).

En la tarea de conceptualización de este término, se han realizado muchos intentos con el fin de determinar su significado; algunos autores parten de la concepción realizada por Abraham Lincoln, en la que establece que la “democracia” es el gobierno del pueblo, por el pueblo y para el pueblo. Este argumento, fortalece la discusión en torno a su significado pues, como mínimo, es necesario precisar lo que entiende por “pueblo” o “mayoría”, además de identificar cuándo el poder reside en el sujeto. Para Rodríguez y Francés (2010, 1) hay una dificultad añadida, ya que el término “Democracia” ha adquirido un significado valorativo que se sobrepone a su significado descriptivo hasta el punto de oscurecerlo. De esta manera y parafraseando a Hobbes, estos autores proponen llamar democracia a lo que nos gusta.

⁵¹ Utilizado, para referirse a su propia forma de gobierno, instaurada en los últimos años del siglo VI a.C.

⁵² Historiador y geógrafo del siglo V a.C.; En Hist. III, 80-1, Heródoto narra que luego de la muerte de Cambises los persas deliberaron sobre la forma de gobierno que deberían adoptar para el futuro. En esas circunstancias, Otanes, partidario de la democracia, afirma que «cuando gobierna (árchei) la mayoría, recibe el más hermoso nombre de todos: isonomía [...]; las magistraturas se obtienen por sorteo, se rinde cuentas de los actos en el poder y todas las deliberaciones se hacen en común. [...] [En democracia] reside en el número el interés de todos». Es así que Heródoto, para designar el régimen democrático, isonomía, puede tener dos significados distintos según la raíz de la que derive el sufijo -*nomía*, del verbo *némein* («distribuir») o del sustantivo *nómos* («ley»). Si se toma como un compuesto de la primera, su sentido sería próximo a una «igualdad de partes», que implicaría una reivindicación de la distribución de las propiedades, en especial de la tierra, como implícita en el programa democrático. Si se considera, en cambio, como lo sugieren otros compuestos con el mismo sufijo —*anómia*, *eunómia*— que es un derivado de *nómos*, su sentido sería específicamente normativo e indicaría «igualdad de derechos» de todos los participantes de la misma comunidad política.

Según Norberto Bobbio (1992), la democracia “es la forma de gobierno en la que el poder es ejercido por todo el pueblo, o por el mayor número, o por muchos, y en cuanto tal se distingue de la monarquía y de la aristocracia en las que el poder es ejercido, respectivamente, por uno o por pocos”. Para Kelsen (1995) el vocablo “democracia” significa tanto ideológicamente como prácticamente un determinado método para la creación del orden social, basado en la ideología de la libertad. En este contexto, la lucha por la democracia históricamente ha sido una lucha por la libertad política.⁵³ Al respecto, una tendencia moderna de la teoría marxista,⁵⁴ aspira a emplazar bajo el nombre de “democracia” no la ideología de libertad, si no la ideología de la justicia. En este contexto, “La democracia construida sobre principios de la mayoría es considerada por los marxistas como una democracia formal o burguesa, en posición a la democracia social o proletaria, nombre bajo el cual se distingue un orden social que garantiza a los ciudadanos no solo una participación igual en la formación de la voluntad colectiva, sino también, en cierto sentido, una igualdad económica” (126).

Por otro lado, Dewey (1995) establece que “una democracia es más que una forma de gobierno; es primariamente un modo de vivir asociado, de experiencia comunicada juntamente”. Por su parte, Effrat y Schimmel (2003) establecen que la democracia está presente en cómo vivimos, cómo trabajamos y cómo hablamos; constituyéndose en una forma de vivir que se identifica con la idea misma de vida comunitaria (Dewey 2004). Razón por lo que, se considera que una experiencia democrática se sitúa en el centro de la perspectiva comunitaria, el razonamiento y la participación (Rosales 2012). De esta manera, Galston (2018, 9) argumenta que la igualdad de todos los ciudadanos y una ciudadanía ampliamente inclusiva son los componentes en el nivel más básico de una democracia. Razón por la que el gobierno

⁵³ Refiriéndose a esta como la participación del pueblo en las funciones legislativa y ejecutiva.

⁵⁴ La doctrina bolchevista; que sin ánimo de profundizar en el tema citamos a Gide y Rist (2006), quienes argumentan a través de los escritos de Lenin que; el bolcheviquismo “[...]es una interpretación y una amalgama de doctrinas revolucionarias más antiguas, algunas de las cuales son específicamente rusas, como las de los narodniki y, sobre todo, de dos de ellas, el anarquismo y el marxismo, puestas al servicio de una concepción política. Pero en lugar de impregnar al marxismo, como ha hecho Sorel, de anarquismo libertario es, antes bien, al ideal del anarquista al que marca con el hierro del más violento autoritarismo marxista”. Los bolcheviques —escribe Delewsy en el artículo titulado: “Las ideas de los narodniki rusos”, publicado en el número de julio-agosto de 1921 de la *Revue de Economie politique*—; tanto en su teoría como en su práctica, han bebido no solo en las fuentes del marxismo, sino también en el narodnichestvo, en Bakunin, en el buntarstvo, en Tkachoff, en la teoría de las minorías en acción, en el programa agrario de los socialistas revolucionarios [...] por estar todas estas ideas degradadas, transformadas hasta la degeneración, cimentadas con hipocresía, con un cinismo jesuítico, por el terror y la corrupción, por las necesidades de una nueva casta dominante.

de la mayoría, junto con la ciudadanía igualitaria e inclusiva, son los pilares clave de un gobierno democrático, donde las decisiones públicas se realizan basándose en las mayorías populares de ciudadanos cuyos votos cuentan por igual, y la toma de decisiones de manera democrática se extiende a una amplia gama de asuntos públicos.

Es por esto que, para la Teoría de la Democracia Participativa es importante la participación directa de la ciudadanía en instituciones clave de la sociedad; destacándose, su papel transformativo de la acción política sobre la sociedad y los individuos (Hildreth 2012). En este lineamiento, el fin de la política es la transformación y educación de sus participantes. Razón por la que, se ha ido consolidando en todo el mundo un proceso de democratización basado en una democracia representativa, que ha evolucionado nuevas sociedades, democracias, necesidades y demandas de los ciudadanos; originando nuevas formas de relación, de convivencia, de comunicación y de autoridad, participativas, horizontales y equitativas en todos los espacios cotidianos de la pareja, la familia, el trabajo, el comercio, la organización, entre otras (Salinas 2000).

A pesar de que la democracia se basa en la participación ciudadana, este tema cobra relevancia debido a la insatisfacción de las sociedades de algunos países con las consecuencias negativas como resultado del incumplimiento de los principios de igualdad y libertad; la imposición de intereses personales o de grupo; la desvinculación de los congresos con la ciudadanía; la existencia de grupos oligárquicos; la falta de representatividad de los partidos políticos; el dominio total de la vida política por parte de partidos políticos cerrados y que no practican la democracia interna; el predominio de la política mercadotécnica y un Estado debilitado ante los efectos de la globalización, entre otros (Escobar 2002).

Con el ánimo de atender esta crisis el PNUD (2004) plantea el concepto de democracia ampliada o democracia de ciudadanía, que introduce además de la participación de la sociedad a través del voto, otros derechos y una nueva relación entre los ciudadanos y el gobierno, que excede el régimen político, el ejercicio de los derechos políticos. Este tipo de democracia precisa ampliarse hacia los derechos civiles y sociales; abarcando un campo más amplio y complejo. En este sentido, Amartya Sen argumenta: “la participación [democrática] política y social tiene valor intrínseco para la vida humana y el bienestar, así como un valor instrumental al mejorar la posibilidad de la gente de ser escuchada en sus reclamos de atención política [incluyendo demandas

sobre necesidades económicas]”, además que la democracia tiene valor constructivo (Sen 1999, 3-17).

Por otro lado, está la teoría de la democracia deliberativa que hace hincapié en la necesidad de la legitimación, justificación y razonamiento público discursivo de decisiones fundamentales de la sociedad (Hildreth 2012, 300); negando de esta manera el carácter privado de la política. Sin embargo, además de lo comunicativo, procedimental y normativo, que supone la democracia deliberativa, existen otros elementos conceptuales importantes en esta teoría como, por ejemplo, la ciudadanía, la opinión pública, la participación política y el derecho. Resaltando la importancia de la deliberación y participación ciudadana en lo atinente a la construcción de Estado; actividad basada en los postulados de Habermas quien hace referencia a los presupuestos ético-políticos⁵⁵ para la actuación correcta de la ciudadanía: ciudadanos con alto grado de participación política en la construcción de unidad política, de deliberación pública regulada por el respeto a los principios constitucionales, y el seguimiento de los procedimientos institucionalizados de comunicación (Domínguez 2013). Según Joseph Alois Schumpeter, en la democracia deliberativa los individuos actúan y están guiados por intereses particulares inducidos por la élite política del poder estatal y por opiniones de la clase económica dominante. De esta manera, los ciudadanos no se guían por la deliberación, sino sobre la base de procesos de selección que realizan las élites y partidos políticos en busca del voto para quedarse con el poder.

Finalmente, encontramos a la democracia pluralista, cuya concepción parte de una serie de presupuestos y asunciones sobre la noción de individuo, el papel de la política y del alcance de la participación de los ciudadanos. Además, esta noción de democracia pluralista se inicia de una dicotomía entre el ámbito público y privado, donde los individuos persiguen sus planes de vida en el ámbito privado, según sus propios intereses, y su participación política en la esfera pública se vincula a estos intereses y consiste básicamente en la elección de los representantes.⁵⁶ Schumpeter

⁵⁵ Según Domínguez (2013, 304), los principales presupuestos ético-políticos en la democracia deliberativa de Habermas que no deben dejarse de lado a la hora de hablar de democracia en términos deliberativos y pluralistas son: 1. Ciudadanía y opinión pública, 2. Esfera pública, 3. Participación y 4. Deliberación pública.

⁵⁶ En este contexto, Elster sitúa a la democracia pluralista dentro de la Teoría de la elección social caracterizada por: a) El proceso político es instrumental, más que un fin en sí mismo; b) El acto político decisivo es privado más que una acción pública (el individuo, el voto secreto); c) La meta de la política es el compromiso óptimo entre intereses privados dados, e irreductiblemente opuestos (Elster 2003, 325).

concibe a la democracia como un elemento clave de un mercado político donde las diferentes formaciones políticas defiendan sus propuestas concibiendo a los votantes como consumidores (Schumpeter 1968). Por su parte Dahl, define la noción de poliarquía, señalando que es necesario establecer reglas de participación de los ciudadanos basadas en elecciones periódicas, libres y pluralistas y se defiendan principios de igualdad (de voto, para ocupar cargos públicos) y libertad de expresión (pluralismo informativo) (Dahl 2009).

Por tanto, al asociar a la democracia con la participación, se puede afirmar que esta es el fundamento de la democracia. En este sentido, Dahl establece que “la democracia promueve el desarrollo humano más plenamente que cualquier alternativa factible”; además que “los países con gobiernos democráticos tienden a ser más prósperos que los países con gobiernos no democráticos” (67). Es decir, la democracia y la participación aplicadas en los gobiernos democráticos, funcionan de manera global y conjunta, garantizando los derechos fundamentales y una mayor libertad.

En concreto, como hemos visto el término democracia exige una tarea de revisión continua como concepto, valor y como condición de vida en la sociedad donde la globalización genera nuevos espacios de Estado y requiere mayor interacción entre los actores políticos y sociales. Por esta razón, se requiere de un significado social de vastos alcances en pro de una vida colectiva plena e integralmente desarrollada en la que imperen los derechos humanos universales y fundamentales. Es así que, se precisa incentivar y fomentar una cultura política ciudadana acorde a la evolución social bajo la perspectiva de una democracia de doble rostro: representativa (deliberativa) y participativa (democrática).

Así las cosas, bajo la mirada política, la participación ciudadana se refiere a la democracia representativa que se basa en la representatividad consignada en la Constitución Política, mediante sufragio universal situación que hoy en día es altamente cuestionable por la sociedad civil que señala que tal representatividad transfiere poder a los partidos políticos formándose así una casta gobernante que impide una efectiva participación ciudadana. En contraste, la democracia participativa que enfatiza la colaboración de los ciudadanos en una interacción constante con el Estado bajo esquemas regulados que rebasan las figuras del referéndum, plebiscito o consulta popular; es decir que la participación ciudadana en lo que respecta a la administración, se refiere a las formas para mejorar su funcionamiento. Sin embargo, la participación

tiende ampliarse y tiene lugar en diferentes espacios. En esta línea, la acción de “Participar” se relaciona con influir y controlar las decisiones públicas de acuerdo a los derechos y poderes que muchas veces se sitúa fuera del sistema de partidos (Molina 1998).

Así, el debate no estriba en la participación ciudadana en sí, sino las formas de ejercicio de ella, el grado de control del Estado y el alcance de las participaciones de los diversos actores políticos y sociales (García y León 2018, 471). Por esta razón se requiere profundizarse en la conceptualización del término de participación ciudadana e identificar las diferentes formas que permiten la participación de la sociedad en la esfera pública.

En este contexto, la Real Academia Española (RAE) define a participar, como tomar parte de algo, recibir una parte de algo, o compartir, tener algo en común con otro u otros;⁵⁷ en este sentido este término hace referencia a la intervención de un individuo en algo que le pertenece, o que le es común por un interés o manifiesto. La mayoría de autores de ciencias sociales acompaña a este término con adjetivos, o se refieren a una actividad particular o a un campo de acción de: la ciudadana, la política, lo social, lo popular, etc., haciendo parecer que la acción de participar es un mismo tipo de actividad. Según Roberto Guimaraes (1987, 83-4) “participar significa un acto voluntario de interacción social dirigido a tener parte en alguna actividad pública de modo de intervenir en su curso y beneficiarse de ella”; para Fadda es “un encuentro entre diferentes sectores de la sociedad, particularmente un encuentro entre los excluidos y aquellos que en la sociedad mantienen o hacen cumplir esta exclusión” (Fadda 1988, 64).

Bajo estos preceptos, encontramos a la participación social que parte de la noción de que los individuos no se relacionan con el Estado, sino con otras instituciones sociales (cooperativismo, asociativismo, autogestión, etc.); y se refiere a los fenómenos de agrupamiento de los individuos en organizaciones a nivel de la sociedad civil para la defensa de los intereses sociales. En este marco, la participación comunitaria está vinculada con el “desarrollo comunitario” donde la participación de los individuos y organizaciones no se plantea de una actividad pública, sino de una actividad social, que eventualmente puede requerir de la ayuda del Estado o a través de asistencia técnica, ayuda material, capacitación o medios institucionales. En este contexto, la relación con

⁵⁷ Ver más en <http://dle.rae.es/?id=S09ab8h>.

el Estado es de carácter asistencial, es decir, se refiere a las gestiones de la comunidad para obtener recursos que atiendan cuestiones de su vida diaria.

Por otro lado, encontramos a la participación popular, nominación que utiliza las Naciones Unidas y la CEPAL, y que asocia a “las estrategias para la supervivencia en medio de las inéditas condiciones creadas por el proceso modernizador.” (CEPAL 1982); ejerciéndose en actividades como planificación, desarrollo rural, producción, vida urbana, participación de la mujer y de la juventud. En este sentido la participación popular tiene que ver con amplios temas de desarrollo social y con la creación de oportunidades para involucrar a las personas en la vida económica, política y social de las naciones (Cunill 1991).

Ahora bien, respecto a la participación ciudadana Nuria Cunill (1991), la define como un acto voluntario de interacción social dirigida a tener parte en alguna actividad pública de modo de intervenir en su curso y beneficiarse de ella; en este contexto la “actividad pública” se remite a acciones colectivas y organizadas. Es por esto que, la participación ciudadana tiene como esencia el involucramiento del ciudadano y la sociedad en general en los procesos de la gestión pública (toma de decisiones, proyectos de desarrollo económico, social y político, etc.), la ejecución de decisiones, el control social de las acciones, políticas y decisiones del Estado; en diversas formas y medios de expresión social; con prácticas, contenidos y enfoques que permitan intervenir organizada y operativamente en los asuntos públicos dentro de un contexto democrático. Además, se la considera como el acto mediante el cual, los individuos o grupos sociales intervienen con sus propios intereses en las actividades públicas y sus procesos, utilizando espacios y mecanismos que permiten la interrelación entre las distintas instituciones gubernamentales y los actores sociales.

En este orden de ideas, se la define como el eje articulador de las acciones de gobierno en el ámbito de lo público y como método a través del cual el ciudadano puede participar de manera individual o colectivamente, en la definición, ejecución y evaluación de las acciones de gobierno y del órgano legislativo; convirtiéndose de esta manera en el principal componente de las democracias contemporáneas y de una democracia participativa con derecho a voz y representación de intereses comunes que requieren de una acción conjunta de las acciones de gobierno, la acción legislativa y las iniciativas de la ciudadanía. Por esta razón, el pleno ejercicio de la condición de ciudadanía requiere contar con instrumentos que permitan ejercer efectiva y plenamente

los derechos políticos. El reconocimiento y ampliación de derechos políticos de los ciudadanos ha sido una tendencia histórica del desarrollo de la democracia (Vargas y Galván 2014).

Parafraseando a Sánchez Gonzales (2015), la participación ciudadana es una consecuencia del estado de evolución en las relaciones Estado-democracia, Estado-sociedad civil-mercado, que involucran al ciudadano en el proceso de construcción de las políticas públicas que busca desburocratizar el Estado burocrático, a través de la descentralización, transparencia de los actos públicos, el favorecimiento de todas las formas de congestión de los ciudadanos, activación de instituciones de participación como el referéndum, la renovación de Constituciones, ir hacia sistemas políticos que hagan madurar crecientemente la participación ciudadana y favorezcan la organización y expresión de la sociedad civil. Según Pindado (2008) la participación ciudadana es un elemento emocional, placentero que produce sensaciones positivas y que construye relaciones con los otros cuando se tiene suficiente inteligencia emocional para aprender de la interacción con nuestros semejantes; es así que, la vida en sociedad solo es posible, pacíficamente, si se va construyendo colectivamente a partir de las aportaciones de cada uno y si cada uno se siente implicado en esa construcción. En esta línea este autor define que “Sentirse parte de” es ejercer el derecho de ser parte de una comunidad política: ciudad, país, en la que se organiza la sociedad.

Ya, como proceso o resultado, la participación ciudadana contribuye a reforzar el espacio público, permitiendo a los ciudadanos influir en la toma de decisiones de los gobiernos y no solo las élites políticas que tradicionalmente capturan a los gobiernos (Sánchez Gonzales 2015). La participación ciudadana implica siempre la cesión, distribución o delegación del poder por parte de los poderes públicos hacia la iniciativa ciudadana (Ortiz Sandoval 2012). En este contexto, el Banco Mundial declaró que “el mensaje para nuestros clientes es que, cualquiera que sea su sistema político, no se puede lograr un desarrollo favorable sin una buena gobernabilidad y sin la participación de sus ciudadanos”.⁵⁸

En esta línea de pensamiento, la administración pública actual debe incorporar canales de comunicación con la participación de los ciudadanos, no solo en forma

58

Ver <http://web.worldbank.org/WBSITE/EXTERNAL/BANCOMUNDIAL/EXTTEMAS/EXTGOVANTICORRSPA/0,,contentMDK:22880273~pagePK:148956~piPK:216618~theSitePK:3593362,00.html>.

discursiva y en los programas de gobierno, sino con acciones efectivas que hagan cada vez más coparticipes a los ciudadanos en los asuntos públicos. Informar, consultar y hacer participar a los ciudadanos constituyen los pilares de todo buen gobierno, los medios adecuados para fomentar la apertura, y una buena inversión para mejorar la elaboración de políticas públicas (Sánchez Gonzales 2015). “El gran reto en el siglo XXI sigue siendo el de construir una administración ciudadano-céntrica, que orienta su actividad a las necesidades de cada ciudadano” (Ortíz Sandoval 2012).

Por otro lado, la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública,⁵⁹ aprobada por el CLAD en junio de 2009 y adoptada en Portugal por la XIX Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de gobierno en diciembre de ese mismo año,⁶⁰ reconoce el “derecho de participación ciudadana en la gestión pública” como un derecho de todo habitante iberoamericano con respecto a la gestión pública del país en que reside en el ejercicio de los derechos que le conciernen o, en su caso, a la gestión pública vinculada a los procesos de integración regional o subregional. El derecho de participación ciudadana en la gestión pública conlleva a establecer mecanismos para ello, complementarios a los previstos para la representación política en el Estado. La gestión pública participativa contribuye al desarrollo de los países, favoreciendo la inclusión y la cohesión social (CLAD 2009).

La participación busca que los gobiernos se democratizen, mediante mecanismos de participación ciudadana como: la información, consulta y participación activa, con los cuales se busca una transformación social mediante las siguientes estrategias: 1. Políticas públicas de mayor calidad; 2. Legitimidad de las instituciones; y, 3. Ciudadanía activa (Guillen et al. 2009), en esta línea existe una propuesta que combina la base de la democracia representativa con algunos mecanismos de la democracia directa, como el referéndum, el plebiscito, la revocación de mandato o la iniciativa popular; y se clasifica los tipos de participación en base al nivel de intervención ciudadana en los asuntos públicos. En esta clasificación, el nivel más básico es el de la participación en la información (comunicación unidireccional); el siguiente nivel es la participación en la consulta (la comunicación es bi-direccional) el ciudadano solicita una información específica y el Estado le responde específicamente; el tercer nivel es la

⁵⁹ Tiene como primer objetivo “Fijar las bases conceptuales y los componentes que constituyen la participación ciudadana en la gestión pública, como forma de mejorar la calidad de las democracias”.

⁶⁰ Disponible en <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-participacion-ciudadana>.

participación en la decisión, en este nivel el Estado involucra a los ciudadanos en la elaboración de políticas públicas y participar en las decisiones respecto asuntos públicos, el cuarto nivel es la participación en el control que permite llevar a cabo actividades de fiscalización y evaluación de la gestión pública; y por último el quinto nivel participación en la ejecución, en este nivel existe coordinación y corresponsabilidad entre el gobierno y los ciudadanos.

En este contexto, se observan diferentes formas de participación que van desde acudir a emitir el voto hasta el de ejercer un cargo público, pasando por actividades incluso violentas o, por el contrario, de desobediencia pacífica. Es por eso que en cuanto a la tipología de la participación política es posible distinguir entre las siguientes diadas: 1. Entre la participación representativo-democrática y la participación de democracia directa; 2. Según el grado de la vinculación institucional, entre la participación garantizada por la constitución y la no garantizada; 3. Según el estatus legal, entre participación legal e ilegal, y 4. Según el grado de reconocimiento público, entre participación convencional y no convencional (Sanchez de la Barquera y Arroyo y Huitzil 2017).

Tras lo señalado se observa que la participación ciudadana se desarrolla en una sociedad organizada, inteligente y fortalecida, donde existe la posibilidad efectiva de participar en un entorno transparente, con acceso a la información que permita la rendición de cuentas y un control social, factores claves para lograr una mejor calidad de vida en democracia y libertad. En esta línea, se evidencia una progresiva descentralización de las administraciones públicas en administraciones locales con roles preponderantes que se basan en el impulso y consolidación del desarrollo local desde perspectivas participativas, que contribuyen a implementar y consolidar procesos de participación ciudadana. Las estrategias de desarrollo local apuestan con nuevos objetivos y formas de gestionar centros y programas de interés social; adquiriendo un protagonismo relevante en la comunidad y otorgando mayores bases de legitimidad a los gobiernos locales, lo que favorece al conocimiento de las necesidades de la población y mejores condiciones de satisfacerlas.

Otro aspecto importante que se destaca es la proximidad de la administración al ciudadano, lo que permite una accesibilidad tangible a los procesos decisionales en igualdad de condiciones para todas las personas, grupos y organizaciones, evitando acumulaciones de poder y clientelismos políticos y técnicos, siendo necesario conjugar

la proximidad con la pluralidad, la heterogeneidad, la perspectiva de género, la integración de los grupos minoritarios, la incorporación de grupos informales, etc., todo ello con el propósito de conseguir que las agendas públicas locales se encuentren auténticamente influidas por la pluralidad del universo local que representan (Pastor Seller, 2004, 121).

En la práctica se comprueba que el sistema institucional local tiende a minimizar los mecanismos de participación ciudadana directa y favorece a los sistemas de representación indirecta más tradicionales, que tienden a fragmentar la participación ciudadana a través de diversas sectorializaciones que ocultan e ignoran determinadas realidades; privilegiando a la participación de los grupos más organizados y mejor situados, obstaculizando la articulación de los intereses y participación en las decisiones públicas de los grupos minoritarios, debido a su insuficiente representación e inadecuada relación al sistema de participación ciudadana local establecido. En este sentido, es necesario articular dos estrategias orientadas a garantizar una participación eficaz, por una parte, impulsando la creación de mecanismos de participación local más inclusivos, democráticos, horizontales y socializantes y, por otra, activando y representando los intereses de grupos minoritarios no representados y de afectados (129).

La implantación y consolidación de estas estrategias variará en función del número y naturaleza de actores, la intensidad de las interacciones, las capacidades y tácticas que manejan los actores para lograr influencia, los valores e intereses en juego, las actitudes hacia soluciones negociadas, y otros factores e intereses propios de la localidad (117). En complemento y ayuda de la implementación y consolidación de estas estrategias cuyo objeto es promover la participación ciudadana y la cooperación de los agentes; en la actualidad, los gobiernos ha optado por el uso de las tecnologías de información y comunicación TIC en sus actividades cotidianas, debido al aumento del uso por parte de los individuos y la sociedad en general de las telecomunicaciones y a la masividad que ha logrado la Internet, originando nuevas redes sociales⁶¹, y permitiendo

⁶¹ De acuerdo con Boyd y Ellison (2007), una red social se define como un servicio que permite a los individuos (1) construir un perfil público o semipúblico dentro de un sistema delimitado, (2) articular una lista de otros usuarios con los que comparten una conexión, y (3) ver y recorrer su lista de las conexiones y de las realizadas por otros dentro del sistema. La naturaleza y la nomenclatura de estas conexiones pueden variar de un sitio a otro, la historia de las redes sociales, desde la aparición del primer sitio reconocido de red social en 1997, denominado SixDegrees.com hasta la apertura de Facebook (everyone) en el 2006. La visión de las redes sociales es el de integrar al mayor número de miembros posibles, esto gracias al ofrecimiento de diversas herramientas que

una fluida comunicación e intercambio de información entre personas de distintas partes del mundo; facilitando de esta manera, el nacimiento de importantes redes y comunidades virtuales⁶², con nuevos espacios de expresión y participación ciudadana. Este nuevo entorno, obliga a los gobiernos a mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, con el objeto de dar una respuesta oportuna y de calidad, por parte de los órganos de la administración del Estado; que buscan el fortalecimiento de la participación ciudadana; con el fin último, de que los ciudadanos tengan la oportunidad de expresar sus inquietudes, quejas o recomendaciones de forma rápida y fácil, sin barreras de tiempo ni de espacio. De esta manera, se fortalece a la participación ciudadana, ya que en este escenario se comienza acrecentar de forma paulatina la comunicación entre las autoridades y la ciudadanía, estableciéndose por tanto una nueva forma de mediación, representación y democratización ciudadana.

En este contexto, las TIC en un escenario positivo con una correcta implementación en todo nivel social, con su respectivo alfabeto digital e infraestructura que permita el acceso y la asequibilidad geográfica-social, se constituyen un elemento de inclusión importante de los ciudadanos en el quehacer político, ya que bien implementado y utilizado permite una fluida retroalimentación entre el Estado y la sociedad civil. Por ende, si el sistema democrático se enriquece, al diversificar las instancias de representatividad que tienen los ciudadanos respecto de sus opiniones, se consolida las relaciones de confianza y la corresponsabilidad necesaria para construir una mejor sociedad. Por esta razón, la relación entre el uso de las TIC y la participación ciudadana entonces, se hace estrecha y al mismo tiempo necesaria, trayendo por única consecuencia el fortalecimiento de la democracia y el surgimiento de la e-participación,

garantizan la fidelidad de los usuarios. Entre estas herramientas podemos mencionar: búsqueda de contactos, mensajería instantánea, correo electrónico, diseminación de información personal, compartir fotos, videos y mensajería instantánea en mensajes de texto. Cabe mencionar que estas herramientas están en constante mejora, ya que solamente de esta manera van a poder satisfacer el cambio de las necesidades de sus usuarios (Boyd & Ellison, 2007).

⁶² Las Comunidades Virtuales (CV) existen gracias a las grandes posibilidades de socialización y de intercambio personal que proporcionan las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y la existencia de internet. El ciberespacio se ha convertido en el territorio de las CV, un territorio que no es geográfico sino electrónico. Las CV son comunidades personales, al tratar de personas con intereses individuales, afinidades y valores, que utilizan la Red en función de una temática específica. Serán más exitosas, por tanto, cuanto más estén ligadas a tareas, a hacer cosas o a perseguir intereses comunes (Gairín, 2006: 8).

que no es sino la participación a través de espacios virtuales⁶³ dentro de los cuales se construye el diálogo ciudadano en torno a las decisiones públicas.

En este contexto la participación electrónica “e-participación” es una aplicación tecnológica que utiliza el internet y que permite conocer y ampliar la opinión de las personas, implementando para dichos efectos los espacios y canales de consulta, invitando a la ciudadanía a participar de manera informada y pluralista. De esa manera, las TIC, la internet y las plataformas digitales se consideran como un criterio relevante en la formulación y ejecución de políticas públicas más inclusivas. En este sentido, los procesos participativos permiten abrir nuevos canales de comunicación entre el Estado y los ciudadanos, creando nuevas formas de cercanía y entendimiento, lo cual habla de una participación ciudadana en el marco de la corresponsabilidad.

De esta manera, y teniendo en cuenta que la Internet y las redes sociales son en la actualidad los canales de comunicación alternativos que añaden, amplían y posibilitan la participación de los ciudadanos; se las considera como un complemento y una alternativa viable a los canales habituales de participación, mediación y representación ciudadana; debido a que generan alternativas de interrelación sociedad-gobierno, brindando oportunidades a aquellos ciudadanos que por diversos motivos no pueden participar de forma presencial, lo hagan a través de plataformas digitales que utilizan las TIC y la internet; medios que, de a poco se configuran como un complemento confiable y útil a la participación presencial. Adicionalmente, los mecanismos de participación ciudadana en línea, a la par de una sociedad capacitada digitalmente y con acceso a la tecnología; pueden efectivamente incentivar una forma más directa de democracia y de participación en los ámbitos, asuntos y políticas

⁶³ El espacio virtual es aquel que se diferencia del espacio tangible en al menos un aspecto fundamental referente a las condiciones básicas mediante las cuales interactúan los objetos que en este habitan, tales como el tiempo y el espacio. En su uso corriente, el término virtual se suele emplear a menudo para expresar la ausencia pura y simple de existencia, presuponiendo la «realidad» como una realización material, una presencia tangible. Lo real estaría en el orden del «yo lo tengo», en tanto que lo virtual estaría dentro del orden del «tú lo tendrás», o de la ilusión. La palabra virtual procede del latín *medieval virtualis*, que a su vez deriva de *virtus*: fuerza, potencia. En la filosofía escolástica, lo virtual es aquello que existe en potencia, pero no en acto. Lo virtual tiende a actualizarse, aunque no se concretiza de un modo efectivo o formal. El árbol está virtualmente presente en la semilla. Con todo rigor filosófico, lo virtual no se opone a lo real sino a lo actual: virtualidad y actualidad solo son dos maneras de ser diferentes. A diferencia de lo posible, estático y ya constituido, lo virtual viene a ser el conjunto problemático, el nudo de tendencias o de fuerzas que acompaña a una situación, un acontecimiento, un objeto o cualquier entidad y que reclama un proceso de resolución: la actualización (Lévy 1998, 10).

públicas gubernamentales. Así como pueden actuar como mecanismos de control ciudadano y transparencia en la elaboración de políticas públicas, generando un proceso de fiscalización más democrático.

A partir de esto, se puede apreciar que la participación ciudadana por medio de las plataformas digitales bien utilizadas, se transforma en un mecanismo novedoso, de inclusión y participación social; razón por la que las diversas instituciones públicas deben considerar en la planificación, implementación y prestación de sus servicios y programas, estableciendo de manera progresiva una fuente democrática relevante, que facilite el diálogo entre la sociedad civil y las autoridades. Es decir, la Internet y las redes sociales, se convertirán en un espacio confiable y seguro de deliberación democrática donde los ciudadanos exponen sus consultas, visiones, comentarios, sugerencias y dudas con el objeto de ser atendidos a la brevedad posible, con calidad y transparencia.

Por otro lado, a la democracia electrónica o “e-Democracia” se le vincula directamente con la participación electrónica (participación *online*⁶⁴); ya que estos conceptos se relacionan como la incorporación de las TIC para apoyar procesos democráticos de toma de decisiones, entre otros. Según Vicente y Novo (2014) la participación electrónica “e-Participación” es una ampliación y transformación de los procesos democráticos con base en consultas a la ciudadanía a través de las TIC, con el objeto de promover una ciudadanía activa y un gobierno más eficiente. Debido a que el uso de la Internet estimula la participación de personas *online* que están alejadas de las formas tradicionales del activismo político. Para estos autores, la participación electrónica *online*, se refiere a la actividades políticas que se diferencian de una participación fuera de la red *offline* y que se realizan tanto en un entorno de Internet como en redes sociales; en este sentido se pueden tener al menos cuatro ventajas con la participación online: (i) facilidad y rapidez en la obtención de información; (ii) mayor privacidad y disminución de la presión social; (iii) difusión de la información a través de redes sociales y promoción de la participación de otras personas, grupos o instituciones a través de plataformas en línea; y (iv) facilidad de promover el activismo y fomentar las condiciones de una movilización colectiva. A pesar de que la

⁶⁴ Los términos *online* y *offline*, se utilizan para establecer diferencias entre aquellos medios que están en la red de Internet o fuera de ella. De esta manera una participación o medio *online* es aquel que está conectado a la red de Internet. En oposición a la participación o medio *offline* que no utiliza a la red de internet.

participación electrónica se constituye como un elemento positivo de la gestión pública ya que permite una mayor colaboración de la ciudadanía en el quehacer gubernamental; (Panagiotopoulos, Bigdeli y Sams 2014) sostienen que esta colaboración se realiza en el nivel más alto del funcionamiento de portales en gobiernos locales, sin embargo, rara vez se logra alcanzar (Sandoval-Almazan y Gil-García 2012).

Por su parte, las Naciones Unidas definen a la Participación electrónica “e-participación” como el medio para “... fomentar la participación cívica y la gobernanza participativa abierta a través de las Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC). La creciente evidencia apunta a la rápida expansión de la Participación electrónica como herramienta para la intervención y la colaboración fortalecida entre los gobiernos y los ciudadanos. Su objetivo es mejorar el acceso a la información y a los servicios públicos, así como promover la participación en la formulación de políticas, tanto para el empoderamiento de los ciudadanos como para el beneficio de la sociedad en su conjunto”. En este sentido, este organismo definió el índice de participación electrónica (EPI), que mide la forma en que las TIC funcionan como un nuevo canal de información entre el gobierno y los ciudadanos; a través de la evaluación de la calidad de los sitios de gobierno basándose en tres componentes: i) e-información; que tiene relación con la información que el gobierno coloca a disposición de la ciudadanía; además de la existencia de aplicaciones como salas de foros, chats o listas de correos electrónicos; ii) e-consulta; se relaciona a la existencia de mecanismos de consulta, los que son explicados y promovidos por el gobierno; y iii) e-toma de decisiones que se refiere al compromiso del gobierno de incorporar la participación y sus resultados como insumos de los procesos de toma decisiones (ONU 2008). Si bien es cierto que este índice no es efectivo en la medición de los resultados de participación; es un referente para promover la participación y el uso de las TIC en este proceso por parte de los gobiernos y la ciudadanía; fomentando la transparencia y la gobernanza pública.

A pesar que no todos los ciudadanos tienen acceso a Internet y que existen brechas digitales y barreras sociodemográficas y económicas en todo el mundo, las redes sociales ofrecen oportunidades de colaboración en las cuales los límites entre el gobierno y la ciudadanía se vuelven difusos y se desvanecen (Panagiotopoulos, Alinaghi y Sams 2014), destacándose en este contexto aplicaciones como Facebook, Youtube, Instagram, twitter entre otras. Al respecto de estas aplicaciones, Twitter es una

plataforma adoptada por usuarios comunes y corrientes, pero en especial por periodistas y políticos quienes muchas veces rápidamente viralizan información gráfica o escrita de forma exponencial y en muy corto tiempo. Esta gran capacidad para viralizar contenidos, junto con otras características atractivas, ha posicionado a Twitter como una plataforma muy importante en Internet (Darren, McGee y Hicks 2012, 636-8).

No obstante, el uso político de las redes sociales y la participación ciudadana online, a través de las plataformas Facebook, Twitter y WhatsApp entre otras; producen un efecto político-movilizador diferenciado de las plataformas offline o medios tradicionales de comunicación; destacándose el uso del Facebook y WhatsApp con mayor aceptación de los otros medios de carácter expresivo, informacional, conversacional y movimientos políticos. Por otro lado, el Twitter evidencia un claro sesgo hacia la expresión política (Zumárraga, Valenzuela y Carofilis 2017). En este marco, las redes sociales son espacios que facilitan y potencian la expresión política de sus usuarios, pues ofrecen la oportunidad de transmitir ideas a gran escala y disponer de múltiples audiencias continuamente receptivas a los mensajes difundidos. Por otra parte, se corrobora la influencia directa de las redes sociales sobre la participación política offline centrada en el contacto e interacción con grupos políticos (142).

Por tal razón, es imprescindible tener en cuenta que las TIC, la Internet y las redes sociales son el efecto democratizador de la participación ciudadana y política; posibilitando mayor uso, acceso y aprovechamiento de la información e igualdad entre los distintos niveles socioeconómicos y sectores sociales.

4.4 Gobierno Electrónico: e-Gobierno

El potencial de la dimensión tecnológica en el sector público, en su gestión y las políticas públicas, puede ser entendido al analizar al gobierno electrónico (e-gobierno), como punto de intersección entre las tecnologías de información y comunicación TIC y las organizaciones públicas, que involucran factores tecnológicos, organizativos, institucionales, humanos y contextuales que resultan necesarios aprehender (Gil-García 2012). En este sentido, para Criado y Gil-García (2017), además de conocer el impacto de las TIC en las dimensiones administrativas o fases de política pública, también es esencial el conocimiento sobre un amplio rango de cambios cognitivos, conductuales, políticos y culturales ligados a ellas. Razón por la que la gestión y las políticas públicas han tendido a considerar las TIC bien utilizadas en el sector público como un medio para aumentar la eficiencia, eficacia y productividad, incluso la calidad de los servicios,

la participación ciudadana o la transparencia, pero sin considerar el alcance del fenómeno en toda su dimensión (Gil-García y Helbig 2006); preceptos que como se revisó anteriormente fueron la base de un nuevo movimiento de gestión de la administración pública.

En la actualidad existen nuevas prácticas en la administración de la cosa pública, cuyo fin es el “buen gobierno” y se fundamentan en el acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías de información y comunicación TIC. Este nuevo enfoque acarrea consigo un cambio cultural, institucional, de hábitos y en general de nuevos paradigmas que rigen las estructuras gubernamentales contemporáneas. Bajo esta mirada positivista de la era digital, las TIC y la Internet bien utilizados, son el instrumento clave para la reforma del estado⁶⁵ en países desarrollados y la promesa de desarrollo para países de la región. De ahí que en poco tiempo el ciberespacio se ha consolidado como la base de la nueva estructura administrativa de los estados “desarrollados” y el medio para la evolución del modelo tradicional pasando por una nueva gestión pública hasta llegar a consolidar un estado de gobernanza plena. En este contexto, “hacer más con menos”, es el fin de los nuevos gestores cuyo propósito es incrementar su presencia virtual a través del uso masivo de la internet, las redes sociales y sus aplicaciones.

Por esta razón, este nuevo contexto establece procesos de cambio transformacional en la gestión pública que coloca al ciudadano en el centro de las actividades de la administración pública, motivándolo a no ser un simple espectador consumidor, sino más bien un actor de primera línea con roles y responsabilidades. En esta línea, se define un nuevo espacio organizacional constituido por “un sistema socio-técnico interpersonal deliberadamente creado para la realización de fines específicos configurados alrededor de un proyecto concreto, tendiente a satisfacer necesidades manifiestas y latentes de sus miembros y de una audiencia externa. Mantiene su

⁶⁵ Reforma del Estado implica saltos cualitativos discretos en cuanto a la estructura, reglas de juego y/o funcionamiento del Estado. En este sentido, una decisión política de crear un nuevo sistema administrativo, descentralizar un país o introducir la gestión por resultados como el modo de orientar la operación del Estado son ejemplos de Reformas del Estado. Estas decisiones implican un componente político y técnico indispensable que no siempre van de la mano. Es un proceso inducido que responde a grandes acuerdos entre los diferentes grupos de interés del país. Se pactan objetivos esenciales que permitan que el Estado asegure su supervivencia y funcionalidad ante los incesantes cambios económicos, políticos y sociales; frente a los cuales requiere responder eficazmente. En este contexto se supone que se refiere a la generación consensuada de nuevas instituciones y la institucionalización de las mismas de acuerdo a las demandas internas y externas de la población. Tomado de Proyecto USAID/PERU Prodescentralización y Presidencia del Consejo de Ministros: Aspectos Claves en la Gestión Pública Descentralizada–Reforma del Estado y modernización de la gestión pública, 2011, 9.

cohesión y eficacia mediante un sistema de autoridad basado en la diferenciación de responsabilidades y en la capacidad, igualmente diferencial, de sus miembros. En su seno se despliega un conflicto social originado en la existencia de grupos significativos de poder en interacción dinámica que pugnan por realizar sus intereses sectoriales” (Schlemenson 1990). Esta perspectiva, trae a reflexión nuevas dinámicas que se presentan en las relaciones sociales-organizacionales y tecnológicas-informativas, resaltando la capacidad de las TIC en generar cambios en las estructuras de poder, sociales y organizacionales y al mismo tiempo, reconoce que las TIC son modificadas por las estructuras sociales en los procesos de diseño, puesta en práctica y uso (Fountain 2013).

En definitiva la evolución de las TIC y la Internet originan nuevas actividades humanas y replantean a las existente; en este sentido y ya en la esfera pública⁶⁶; aparece el término “e-government”⁶⁷ en la década de los 90; en el informe de seguimiento a la Revisión de Desempeño Nacional (NPR, por sus siglas en inglés)⁶⁸ que fuera presidido por el vicepresidente Al Gore, en el que se identifica cientos de recomendaciones necesarias para “reinventar el gobierno”; y se establece que será un gobierno donde todos los servicios serán electrónicos y donde, con la ayuda de la tecnología, la productividad de las operaciones de gobierno se elevará (National Performance Review 1997).

En este contexto y según las Naciones Unidas la letra “e” frente al término “gobierno” reconoce que una administración pública está en proceso de transformar sus relaciones internas y externas con el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Desde este punto de vista, el gobierno electrónico pretende

⁶⁶ El concepto de esfera pública fue acuñado por Habermas, siendo el lugar de nuestra vida social donde se puede conformar la opinión pública, “La esfera pública” de Jürgen Habermas, comprende la opinión pública como “El término que refiere a las funciones de la crítica y del control de la autoridad organizada del Estado que el público ejerce informalmente, aunque también formalmente a través de elecciones periódicas”. Este concepto se forma por la conversación de personas privadas, en espacios públicos, sobre diversos conceptos públicos, que pueden ayudar a formar una opinión pública. Cuando las personas interactúan en la esfera pública no actúan como padres, como profesionales, como trabajadores, no son personas que deban obediencia o tengan que cumplir ciertas reglas, la interacción se lleva a cabo como individuo único, libre y dueño de sus propias decisiones, palabras e intereses. La esfera pública es una bisagra entre todo lo público y lo privado y como ambos se relacionan, es el espacio donde ambos se juntan e interactúan. Tiene relación con las demandas de la sociedad civil y las decisiones estatales y es el espacio donde se llevan a cabo diversas relaciones.

⁶⁷ Término anglosajón para referirse al gobierno electrónico o e-Gobierno.

⁶⁸ Informe —Access America: Reengineering Through Information Technology— elaborado por la National Performance Review y el Government Information Technology Services Board, en 1997.

mejorar la capacidad de la administración pública y aumentar la oferta de valor público, es decir, las cosas que la gente quiere. Este modelo de interrelación entre el pueblo, el gobierno y el valor público -si se aplica al análisis del gobierno electrónico- es sencillo y directo. Las personas expresan sus preferencias, el gobierno utiliza las TIC para mejorar su propia capacidad de entregar lo que la gente quiere, y finalmente un valor público —el resultado de una alta calidad de vida— se crea (United Nations 2003, 129).

En esta línea y con el fin de entender la potencialidad de las TIC en la gestión pública como objeto de análisis de este estudio, se hará una reflexión respecto a la conceptualización del gobierno electrónico argumentando que este, no es más que una aplicación de las TIC cuyo principal objetivo es acercar el gobierno al ciudadano, la empresa, el empleado y al mismo gobierno, con la finalidad de informar, interactuar, innovar, integrar y realizar transacciones de manera segura, oportuna y en tiempo real.

Si bien es cierto que esta aplicación que se basa en la Internet, aún no dispone de un concepto unívoco y de una teoría que la sustente y que la permita evaluar su impacto e incidencia en la administración pública de manera general. El gobierno electrónico al igual que otras aplicaciones tecnológicas, dispone de muchas definiciones dependiendo del campo de análisis y la arista de los investigadores y especialistas que quieran definirlo; por esta razón y como punto de inicio de la discusión definimos a este como: *el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en los procesos internos de gobierno, para la entrega de productos y servicios que ofrece el Estado a los ciudadanos, las empresas y hasta el mismo Estado; así como el medio de interacción e interrelación con la ciudadanía con el fin de legitimar su accionar en un entorno de eficiencia, transparencia, participación y control social.*

Como ya se indicó en líneas anteriores, en el ámbito público el gobierno electrónico se inicia en 1992 con el vicepresidente de los Estados Unidos Al Gore, quien emprendió una reforma de la Administración Pública norteamericana e introdujo a las TIC en el sistema de gobierno y en el desarrollo de las políticas públicas; práctica que fuera importada a otros países como Suecia con el denominado “Government eLink” que le permitió iniciar con la oferta de servicios públicos a través de medios telemáticos; además en el Reino Unido, se introdujo el “Government Gateway” o “ventanilla única”, aplicación con la que los ciudadanos acceden a los servicios públicos en línea a través de un punto de entrada único protegido (Guillen 2010).

Desde sus inicios el GE y la Internet han permitido la difusión de información pública, la prestación de servicios a los ciudadanos, la reforma en la gestión de las administraciones públicas y, en especial, realizar cambios fundamentales en las estructuras sociales y de gobierno de muchos países (Menzel 1998). Esta orientación y capacidad de transformación de la administración, asocia al GE con las teorías de la Nueva Gestión Pública, la modernización y la “reinvención del gobierno”. En este entorno, los avances tecnológicos están a disposición de los responsables de la Administración como instrumentos idóneos para realizar cambios profundos en los modelos y procedimientos existentes.

Con esta perspectiva, el GE se constituye en una nueva herramienta de la administración que mejora la gestión pública y fortalece la participación ciudadana, la transparencia, el acceso a la información, la eficiencia y efectividad; a través del uso intensivo y estratégico de las TIC. Lo que permite a la gestión de las instituciones públicas mejorar el servicio de atención a los ciudadanos y la operatividad interna de estas; al flexibilizar sus estructuras organizativas, dada la capacidad de gestionar no solo información sino también conocimiento en un entorno virtual, lo que se denomina la e-Administración. Este panorama se contrapone a los postulados del modelo de administración de la burocracia tradicional en el que la rigidez estructural y la puesta en marcha de procedimientos caracterizan el modelo de gestión de la organización ejecutante, como se vio anteriormente.

Por otro lado, al e-Gobierno se le considera adicionalmente como un medio de participación en la vida política del Estado (e-Democracia) y el desarrollo ciudadano, permitiendo ampliar el conjunto de recursos deliberativos disponibles para los ciudadanos y plantear las expectativas de la sociedad sobre el desempeño del gobierno, en todos los aspectos, a un nivel mucho más alto. Según Mark Warren, “las experiencias deliberativas deben ser ampliamente potenciadas y protegidas por mecanismos democráticos y ampliamente dispersas en todas las instituciones del Estado, la economía y la sociedad civil” (Warren 1996, 241-50). En este contexto, las Naciones Unidas, afirman que las TIC permiten que la comunicación interna y externa de un gobierno gane velocidad, precisión, simplicidad, alcance y capacidad de interconexión; razón por la que, se puede equipar a las personas para una participación genuina en un proceso político inclusivo que pueda producir un consentimiento público bien informado, como la base cada vez más frecuente para la legitimidad de los

gobiernos. Desde este punto de vista, las TIC en manos del gobierno puede convertirse en una herramienta efectiva para agregar valor público; por esta razón, se incorpora a la definición de GE la habilidad de las personas de involucrarse en un diálogo con sus gobiernos como consumidores de los servicios públicos y por participar en los procesos políticos como ciudadanos (United Nations 2003).

En este sentido, es importante considerar a la interrelación entre sociedad-estado y los intercambios de información que se dan en la red (e-Participación), a través del uso del gobierno electrónico, emergiendo otras formas de sociabilidad, otras opciones de agrupamiento y acción colectiva que aumentan las capacidades operativas de los ciudadanos. De esta manera, la Internet como medio para e-Participación, favorece movilizaciones y despliegues de recursos políticos con más eficiencia y a menor costo (Araya 2005); con el desarrollo de las denominadas redes sociales que de a poco se han convertido en un fenómeno social, cuyo origen se atribuye a las aplicaciones basadas en la Web 2.0. para Gallego la red social es un conjunto de individuos que se encuentran relacionados entre sí, a través de un sitio web que la utilizan para generar su perfil, compartir información, colaborar en la generación de contenidos y participar en movimientos sociales y políticos. Las relaciones de los usuarios pueden ser de muy diversa índole y van desde los negocios hasta la amistad (Gallego 2010) y actividades políticas.

Debido al crecimiento de experiencias gubernamentales sobre redes sociales; el Banco Interamericano de Desarrollo (BID 2012) ha lanzado el “Manual de Orientación para participar en redes sociales”, iniciativa interesante y orientadora para el sector público. Según Pablo Valenti,⁶⁹ en la actualidad involucrarse o no en las redes sociales ya no es una opción para las administraciones públicas; es un dato de la realidad como lo fue en su momento la globalización. Lo que variará es el grado de compromiso con este proceso de cambio. Y agrega que, sin negar los eventuales riesgos, en muchos gobiernos se percibe hoy la prioridad de aprovechar el potencial de llegada de esas redes para mejorar la relación con los ciudadanos, para desarrollar ofertas de servicio sensibles y novedosas, así como para construir nuevas alianzas (Oszlak y Kaufman 2014).

⁶⁹ Funcionario del BID, en una entrevista publicada en el Boletín E-Gobierno OEA 89, 2013.

Adicionalmente a los espacios de acción del e-gobierno descritos, la prestación de servicios (e-Servicios) mediante sitios web institucionales, portales, ventanillas únicas (VU) y otros medios basados en Internet; sumados a las iniciativas de multicanalidad, definen a la información y el contenido de los de portales y ventanillas únicas como un servicio integrado a servicios interactivos y transaccionales. Según (Pina y Torres 2008), el desarrollo del e-comercio y su evolución han animado a los ciudadanos a demandar servicios más personalizados. Así, los ciudadanos y usuarios del e-comercio, solicitan a las administraciones públicas el mismo nivel de receptividad y servicio que obtienen del sector privado (Edmiston 2003).

En consecuencia, el GE va más allá de ser información puesta en línea, es una política pública cuyo fin obedece a un proyecto de modernización y descentralización que utiliza a las TIC como medio de interacción en red; es un proceso de creación de valor en la esfera pública,⁷⁰ que brinda la posibilidad de manejar las organizaciones públicas con participación ciudadana, transparencia, eficiencia y eficacia, proveer servicios y fortalecer la democracia, entre otras. En tal sentido, la construcción del GE se estructura para contribuir a mejorar la calidad de vida de las personas y, al mismo tiempo, su viabilidad y efectividad están asociadas a la capacidad para incorporar a los ciudadanos aprovechando el potencial de las TIC al esfuerzo por identificar las prioridades para su desarrollo. Esto revela la potencialidad democrática del uso de las TIC puesto que deja en evidencia su eventual contribución a un gobierno más abierto, sujeto al escrutinio público y a una institucionalidad que abre oportunidades para la participación directa de las personas en la discusión sobre política pública (Rivera 2006).

⁷⁰ El concepto de creación de valor en la esfera pública, proporciona un criterio para medir el desempeño de las políticas y las instituciones públicas, tomar decisiones sobre la asignación de recursos y seleccionar los sistemas apropiados de entrega (incluida la aplicación de TIC para transformar las relaciones internas y externas del gobierno). Para que algo sea valioso, no es suficiente que la gente diga que es deseable. Solo tiene valor si están dispuestos a dar algo a cambio (por ejemplo, impuestos, otorgamiento de poderes coercitivos, divulgación de información privada, tiempo u otros recursos personales). Además, el valor público y los valores éticos están estrechamente relacionados. Visto a través de la lente del valor público, el *ethos* y los valores de cualquier organización pública, proveedor de servicios o profesión deben ser juzgados por cuán apropiados son en la creación de valor público. Los valores inapropiados pueden conducir a la destrucción del valor público. En este contexto, el valor de lo público se refiere al valor creado por el gobierno a través de la provisión de servicios, la aprobación de leyes y regulaciones y otras acciones. Las cosas clave que las personas valoran tienden a clasificarse en tres categorías: resultados, servicios y confianza (United Nations 2003, 3).

Centrándose ya en el entorno de gestión pública, y teniendo en cuenta a las características de la Nueva Gestión Pública NGP; aparece la tendencia de aplicar conceptos de la gestión privada en el ámbito público; en esta línea es clave identificar a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC como elemento de apoyo y no como un fin, constituyéndose de esta manera en el soporte de los procesos públicos ejecutados por los gestores públicos. En este contexto, y según Tesoro (2002) es oportuno indicar que las expresiones: *Estado Electrónico*, *Gobierno Digital*, *Gobierno Electrónico*, *Gobierno en Línea*, *Administración Electrónica* y *Estado Digital*, equivalentes a las anglosajonas *electronic government e-Government*, *e-Governance* o *e-Democracy* se refieren a un nuevo movimiento administrativo tecnológico asociado a la prestación telemática de servicios por parte de los poderes públicos para: proveer más y mejores prestaciones a los ciudadanos; proveer puntos de acceso unificados y sencillos para satisfacer múltiples necesidades informativas y de servicios; adicionar productividad, calidad y valor a los servicios; proveer atención personalizada; resolver trámites, consultas, reclamos y sugerencias “en línea”; aumentar la participación ciudadana; aumentar la calidad y reducir el costo de las transacciones dentro del Estado; reducir el costo (en dinero, tiempo, molestia y carga anímica) de tramitaciones del públicas; y aumentar la transparencia de la Gestión Pública (Cardona 2004), entre otras.

Adicional al entorno descrito; José Luis Tesoro (2002) genera un cambio brusco en la propuesta desarrollada hasta este momento, ya que introduce el término de metáfora, indicando que las expresiones de “Gobierno Electrónico” y sus similares expuestas, aluden a la interacción telemática dentro del Estado y entre este y la comunidad, dichas metáforas buro-tecnocéntricas podrían constituirse en engañosos “prismas” que resaltan el supuesto protagonismo de la “autoridad” (Estado, Gobierno, Administración) y del medio tecnológico (digital, electrónico, en línea) en la prestación de servicios a través de una burocracia “virtual”. El referido énfasis podría distorsionar la percepción de la intrincada realidad humana yacente en los valores, actitudes, atavismos y prácticas de la burocracia “real” que —como determinante de la burocracia “virtual”— afecta a quién es —o debería ser— el auténtico protagonista y destinatario del servicio estatal: el ciudadano. De tal modo, las metáforas señaladas podrían resultar netamente funcionales respecto de los valores, creencias y conductas predominantes en ciertas burocracias públicas, que tienden a convertir a la administración en soberana y al

ciudadano en mero súbdito cautivo (*público, administrado, requirente, solicitante, beneficiario, usuario, contribuyente*) (Tesoro, Arambarri y Gonzalez 2002).

Estos diferentes planteamientos definen una ambigüedad en la definición de GE, ya que existen diversos énfasis de análisis, por ejemplo: en su dimensión web, el uso de este a través de Internet, la modernización de los procesos internos de la Administración, la prestación de servicios de calidad o la participación ciudadana en la toma de decisiones públicas, entre otras; sin embargo de esto, todos los autores, académicos y profesionales aceptan que la utilización de las TIC en las Administraciones Públicas se asocia con el concepto del “Gobierno Electrónico”, también conocido como “e-Gobierno o e-Gob”. Para (Relyea 2002), si bien es cierto que se reconoció los progresos de las TIC y su uso por las Entidades Públicas, se convirtió en una referencia ambigua a los dos usos actuales: la utilización de las TIC para las operaciones de Gobierno y el objetivo de realizar de forma más efectiva y menos costosa la gestión de las funciones del Gobierno.

En cualquier caso, el GE está siendo objeto de una rápida difusión en todos los ámbitos, especialmente en el académico con un nuevo espacio de investigación donde se integra los estudios de la Administración Pública, la ciencia política y el de acción política, trayendo consigo una mayor vinculación entre sector público y sector privado; así como estrategias de incorporación de nuevas tecnologías y de gestión del sector privado. En esta línea y luego de una comparación de un listado de definiciones de GE; César Vargas (2011) concluye que el concepto de e-Gobierno engloba por lo menos los siguientes elementos:

- i) Está relacionado con la aplicación de las TIC e implica innovación en las relaciones internas y externas del Gobierno con otras agencias gubernamentales, con sus propios empleados, con las empresas y con el ciudadano, particularmente aplicaciones relacionadas con Internet;
- ii) Afecta a la organización y función de gobierno en lo relativo al acceso y a la provisión de información gubernamental y a la prestación de servicios a sus ciudadanos, así como su participación en procesos políticos;
- iii) Busca optimizar el uso de los recursos para el logro de los objetivos gubernamentales;
- iv) Su implementación implica el paso por una serie de procesos y procedimientos, no necesariamente consecutivos;
- v) Es un medio, no un fin en sí mismo;

- vi) Señala además, que todas las definiciones aluden al cambio en la forma en que se gestiona la Administración Pública, nuevos sistemas, eficiencia, eficacia, mejoras en la gestión, etc. (Vargas 2011, 11).

En términos generales, el GE permite formular políticas públicas claves para el desarrollo de la llamada sociedad de la información y del conocimiento, a través de la adaptación de las nuevas tecnologías en los procedimientos y objetivos de la administración pública con la finalidad de incrementar su eficiencia, eficacia y legitimidad política.

Adicionalmente, el papel del gobierno electrónico es clave en cuanto a su influencia en las comunicaciones, ya que permite hacer más asequible el acceso de las tecnologías a los ciudadanos, formular medidas que fomenten la seguridad y dar la confianza necesaria para que se produzcan las transacciones electrónicas; así como generar las condiciones que permitan a otros actores participar del nuevo entorno o en el establecimiento de servicios mínimos de comunicación a la población y en especial, de los grupos sociales más desprotegidos y con fuertes dificultades económicas, geográficas y sociales.

En este contexto al GE se lo puede conceptualizar como un término que recoge todas aquellas actividades basadas en las TIC (en particular, Internet) que el Estado desarrolla para aumentar la eficiencia de la gestión pública, mejorar los servicios ofrecidos a los ciudadanos y proveer las acciones de gobierno en un marco mucho más transparente que el actual. De esta manera, la Administración se transforma en un usuario modelo de las nuevas tecnologías y actúa como catalizador del desarrollo y de la innovación en el uso de estas herramientas. En definitiva, puesto que la transición a la nueva economía no puede estar conducida únicamente por el mercado, ya que se corre el riesgo de aumentar las brechas sociales creando nuevas formas de exclusión, la participación del Estado en su desarrollo deviene imprescindible. En este sentido, el Gobierno y la Administración, tanto en su papel de sujeto como en el de objeto de la adaptación de las nuevas tecnologías, deben ser capaces de liderar el proceso y formular políticas públicas claves que favorezcan el desarrollo adecuado de la llamada sociedad de la información y el conocimiento (López y Leal 2002).

Así las cosas, el GE implica la utilización de las TIC en la provisión de los servicios públicos, los procesos democráticos y el involucramiento de la ciudadanía en

el proceso de formulación, implementación y evaluación de las políticas públicas; lo que ha permitido replantear la forma en que el Gobierno interactúa con los ciudadanos.

Esta nueva tendencia de la administración pública, se basa en el poder transformador de las TIC y el Internet, que hace al Estado más visible, promueve un cambio institucional e incentiva la participación ciudadana. Esta nueva herramienta de gestión puede ser eficaz para combatir la corrupción y la opacidad en la gestión pública, siempre y cuando genere confianza política, para consolidar la democracia y para producir simultáneamente un cambio de rol del ciudadano frente al Estado, con acceso a información relevante, más participación y mayor incidencia en la toma de decisiones.

4.4.1 Dimensiones del Gobierno Electrónico

En apartados anteriores se ha desarrollado los conceptos de administración, gestión, gobernanza, gobierno como base teórica para desarrollar las dimensiones del GE, por esta razón, este apartado pretende conceptualizar las relaciones existentes con el fin de establecer de manera clara las funciones y aplicaciones del gobierno electrónico en la esfera pública.

Si bien es cierto que la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico definió como sinónimos a los términos de Gobierno Electrónico y Administración Electrónica, como si fueran lo mismo, estos conceptos tienen matices similares, y presentan sus peculiaridades particulares, de igual manera ocurre con los términos de Gobierno electrónico y Gobernanza electrónica que presentan sus características propias y sus diferencias (Michel 2005). En este sentido Bernhard (2013) como punto de inicio de la reflexión, argumenta que el GE es entendido como el uso de las TIC, sus herramientas y sistemas por parte de los organismos gubernamentales y su impacto cubre a toda la organización de la administración pública; a diferencia de la gobernanza electrónica que se la define como las redes de servicios y administración basadas en las TIC en los Nuevos entornos de Gestión Pública NGP, incluidos los actores públicos y privados.

Partiendo de la definición de esta autora y teniendo en cuenta a la propuesta por la OCDE (2003), que establece que “el Gobierno Electrónico se refiere a la utilización de tecnologías de información y comunicación, y en particular Internet, como una herramienta para lograr un mejor gobierno”; se puede puntualizar que la función de esta herramienta (e-gobierno) es elaborar y ejecutar políticas públicas, tendientes a la optimización de la prestación de servicios públicos, el acceso y provisión de información a la sociedad en su conjunto a través de la Tecnología y los medios de

comunicación y particularmente de Internet, es decir la modernización de las Organizaciones Públicas (Pratchett 1999).

Por otro lado, y como fuera descrito anteriormente, en el modelo de “e-Administración”, el ciudadano es considerado como un “consumidor de derechos” que reclama servicios públicos personalizados y eficientes. En este entorno le corresponde al gobierno implementar una estrategia de mejora de la satisfacción ciudadana, a través de las TIC que permita una renovación de las organizaciones públicas a partir de: i) renovación administrativa con burocracias más rápidas y eficiente; ii) acceso digital a la información gubernamental; iii) fomento de iniciativas de información (para establecer bases de datos de información social); entre otras.

En tal sentido, las herramientas que ofrecen las TIC son principalmente los procedimientos electrónicos y las bases de datos que sumados a las aplicaciones disponibles para la Gestión de la Relación con los Clientes en el sector privado, fácilmente se puede desarrollar una Gestión de la Relación con los Ciudadanos en el sector público (Michel 2005). Con lo que, la administración electrónica permitirá el uso interno de las TIC dentro de las organizaciones gubernamentales para proporcionar informes y apoyo para la toma de decisiones (Wihlborg 2005), como parte de un todo llamado e-Gobierno.

En esta discusión aparece adicionalmente, el término de “gobernanza”, que según (Peter y Pierre 2006), enfatiza a los procesos y redes descentralizados y es un concepto que capta el cambio institucional de “un modelo de gobernanza centrado en el gobierno a un modelo de gobernanza basado en el mercado o basado en la red”. Es en este contexto, que la “e-Gobernanza” o gobernanza electrónica se refiere a la forma en la que se toman las decisiones mientras que el e-Gobierno es la forma en la que se ejecutan utilizando las TIC para tal efecto. Como señalan (Marche y McNiven 2003) “la prestación de un servicio es una función del Gobierno mientras que la decisión de prestarlo o no hacerlo se relaciona con gobernanza o Buen Gobierno”. Como se analiza hasta el momento, existe una ligera diferencia de significado entre gobernanza electrónica y GE; ya que la gobernanza es la manera o el proceso de guiar a una sociedad a lograr mejor sus metas e intereses, mientras el gobierno es la institución o el instrumento para realizar ese trabajo; pero ambas basadas en el uso de las TIC y sus herramientas.

Esto significa que el gobierno es uno (de los muchos) ejemplos de la gobernanza; en este contexto al GE se le conoce también como el rediseño de las relaciones de información entre la administración y los ciudadanos, con el fin de crear algún tipo de valor añadido. Basándose en esta discusión, se pueden identificar tres tipos básicos de relación en el GE entre diferentes actores (política-administración-ciudadano) del GE, donde aparecen como vemos en la figura 1, los términos de e-administración, e-servicios y e-democracia.

Figura 2: Dimensiones y relaciones del e-Gobierno



Fuente: Adaptado de Wihlborg, 2005
Elaboración propia

Al respecto, y como fue descrito el término de e-servicios, describe al conjunto de aplicaciones tecnológicas que son utilizadas para la prestación de servicios públicos, mediante las que, la administración pública busca la eficiencia y la reducción de los costes en la administración y hacerlos más fácilmente disponibles y accesibles. Esto muestra que la administración electrónica facilita nuevas relaciones dentro de la burocracia y establece la posibilidad de que la administración sea más eficaz, ya que existirían incentivos para ahorrar recursos de personal en la administración a favor de recursos computarizados. De esta forma, los servicios electrónicos e-Servicios, relacionan a la administración pública y los ciudadanos (Wihlborg 2005, 3).

Respecto a la e-democracia, este autor la señala como la interacción política de los ciudadanos y los políticos elegidos (5), concretamente, la democracia electrónica se relaciona con los procesos y estructuras del gobierno que se elige y al ciudadano que es el electorado; por su parte, Sarker (2006) establece que la e-Democracia es la “forma en que se puede utilizar internet para mejorar nuestros procesos democráticos y

proporcionar mejores oportunidades a los individuos y comunidades para interactuar con el gobierno y al gobierno para buscar la participación de la comunidad”. En este contexto, la e-Democracia es un elemento fundamental para la legitimidad y la razón de ser de las instituciones públicas, cuya principal misión y función es tratar de analizar los problemas y tomar decisiones para solucionarlos, siguiendo procedimientos de gestión en línea.

A pesar que la e-Democracia es un concepto relativamente nuevo de una aplicación del e-Gobierno; es la dimensión donde pueden ocurrir las transformaciones más radicales y desde el cual se puede incorporar a la clase política. Si se trata de participación, consulta, involucramiento en las decisiones de política pública, registros, información, etc., Internet nos posibilita el uso de la tecnología con fines políticos (Orrego 2004). En este contexto se identifica a la democracia electrónica como la noción que se refiere al conjunto de teorías caracterizadas por el vínculo que establecen entre las computadoras y redes computarizadas como elementos esenciales para la elaboración de un sistema político democrático.

En la tabla 2, se puede apreciar las dimensiones y funciones de cada uno de los términos aquí revisados: e-Gobernanza, e-Gobierno, e-Democracia, e-Servicios y e-Administración.

Tabla 2: Dimensiones y funciones del e-Gobierno

| Dimensión | Característica | Funciones |
|------------------|--|---|
| “e-Gobernanza” | Promotores de la Gobernabilidad o Buen Gobierno | La definen, de una parte, como el proceso constante de hacer frente a las tensiones entre las necesidades crecientes, situaciones problemáticas o aprovechamiento de oportunidades, y de otra, como las capacidades de gobernar, crear tipos de solución o desarrollar estrategias para el beneficio de los ciudadanos. |
| “e-Gobierno” | Dinamizadores y elaboradores de políticas públicas | Participación activa de actores críticos en la elaboración de las políticas públicas, para su aplicación, gestión, ejecución, evaluación y difusión de los resultados vía on-line, a nivel macroeconómico como microeconómico (internacional, nacional, regional y local) para con los ciudadanos |
| “e-Democracia” | Promotores de la democracia | Fortalecimiento de la democracia, consulta y acercamiento en los procesos de toma de decisiones on-line para con los ciudadanos. |

| | | |
|--------------------|--|---|
| “e-Servicios” | Prestadores de servicios públicos | Prestación de servicios públicos, mediante las que, la administración pública busca la eficiencia y la reducción de los costes en la administración y hacerlos más fácilmente disponibles y accesibles. |
| “e-Administración” | Promotores de la renovación administrativa | Participación activa de actores públicos que permitan la tramitación y difusión de los servicios e información, formulación de quejas y sugerencias, es decir, procesos y procedimientos administrativos on-line para con los ciudadanos. |

Elaboración propia: a partir de César Vargas (2011), Pratchett (1999) y Criado et al. (2002).

4.4.2 Evolución del Gobierno Electrónico

Debido a que el GE como herramienta tecnológica deviene de un carácter incremental y transformador que se define de un conjunto de etapas a través de las cuales se debe progresar; la OEA, establece una sucesión de fases dentro del proceso de implementación del gobierno electrónico, que en estricto orden no son consecutivas. Siendo estas:

- i) Fase I-Presencia: Muchas empresas del sector público se encuentran en esta etapa, en la que se limitan a utilizar las TIC para ofrecer información básica al público;
- ii) Fase II-Interacción: En la segunda fase, se amplía la capacidad de las empresas de ofrecer servicios a través de las TIC, de tal manera que el ciudadano puede acceder a información crítica, diligenciar formatos que puede obtener de la Web y establecer contacto vía correo electrónico con el administrador con el fin de optimizar la gestión del servicio;
- iii) Fase III-Transacción: En esta fase, se encuentran instituciones más avanzadas en materia de tecnología, que han incorporado aplicaciones de auto servicio para que el ciudadano pueda realizar trámites completos en línea. Hasta este punto, los avances se han llevado a cabo fundamentalmente en materia de tecnología. Las fases siguientes implican además una transformación más profunda, tanto desde el punto de vista de la cultura organizacional de las instituciones del Estado, como de la práctica más efectiva de participación ciudadana;
- iv) Fase IV-Transformación, consiste en una integración total entre agencias, el sector privado y la ciudadanía, ofreciendo servicios cada vez más

personalizados. En esta etapa surgen conceptos como el de ventanilla Única, y sistemas de agencias cruzadas con servicios compartidos;

- v) Fase V-Participación democrática, se refiere a la posibilidad de utilizar herramientas de GE para el ejercicio de derechos ciudadanos, como por ejemplo, el voto electrónico y el acceso a información sobre acciones y decisiones de los gobernantes elegidos.

En tal sentido, al observar los alcances y beneficios que surgen de la implementación del GE a una fase de mayor desarrollo, pone en evidencia su capacidad de mejorar la eficiencia y la transparencia de las instituciones públicas (OEA 2017).

En términos generales, y dado que el GE no es estático, sino que es una herramienta para gobernar de manera orgánica, transformadora y adaptable a las condiciones de cada país y que tiene como finalidad resolver las necesidades sociales en un entorno cambiante, diferentes autores, Instituciones y Organizaciones han definido a las que se conocen como fases de gobierno electrónico a las que se puede observar en la tabla 3. Destacándose para nuestra Región aquellas cinco fases que establece la Cepal.

Tabla 3: Modelos y fases de implementación del e-Gobierno

| Modelos | Fases | | | | |
|---|---|--|---|--|--|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| Elmargamid & McIver | Comunicación en un solo sentido | Comunicación bidireccional | Transacciones Complejas | Integración | |
| ONU | Presencia | Mayor Presencia | Presencia Interactiva | Integración | |
| Banco Mundial | Publicidad | Interactividad | Completar Transacciones | Entrega | |
| Layne & lee | Catálogo | Transacción | Integración Vertical | Integración horizontal | |
| Hiller y Bélanger | Información | Comunicación de ambos sentidos | Servicio/ Transacciones Financieras | | |
| Accenture | Publicación | Interacción | Transacción | | |
| OECD /PUMA | Información | Consulta | Participación Activa | | |
| Modelo Europe (UK Básico) | Sitio Básico | Publicación Electrónica | Interacción | Transacción | |
| E-Government in the Asia Pacific Region ADB | Interno | Integración | Inter organizacional | Comunicación Doble vía | Democracia electrónica |
| Watson& Mundy | Iniciación | Infusión | Adecuación | Integración Vertical y Horizontal | Participación Política |
| OEA | Presencia | Interacción | Transacción | Transformación | Participación democrática |
| CONATEL Ecuador | Presencia | Interacción | Transacción | Transformación | |
| Deloitte Research | Publicación /difusión de información | Transacciones bidireccionales "oficiales". | Portales multiusuarios. | Personalización del portal. | Integración completa y transformación de la empresa. |
| CEPAL | grado emergente: proporciona información básica a través del Internet | grado ampliado: sitios Web con interacción | grado interactivo: se ofrecen servicios con interacción | grado transaccional: transacciones completas y seguras | grado de integración total: el usuario dispone de acceso instantáneo a servicios de manera total |
| Silcock | publicación y difusión de sitios web institucionales | servicios interactivos y transaccionales | ventanilla única que implica concentrar servicios de distinto tipo en un único portal | personalización de los portales | agrupación de servicios comunes |

Elaboración propia: a partir de (Galvis, Gonzalez Zabala y Pacheco Redondo 2017)

En este contexto, la nueva etapa de Inicio, primera y básica, establece la necesidad de disponer al menos de una infraestructura básica de TIC, para iniciar el proceso de gobierno electrónico con la provisión de información. Por su lado, la etapa de Transformación se subdivide en una de Integración Vertical y en otra de Gobierno Electrónico Unificado. La Integración Vertical se refiere a la provisión de servicios de los organismos públicos y sus interrelaciones, mientras que el gobierno electrónico unificado busca catapultar el concepto de acceso al gobierno mediante un solo punto integrador, a decir de Naciones Unidas, “un gobierno completamente integrado a la Web en “one-stop-government”. En este punto las TIC pasan de ser una herramienta transformadora a convertirse en un instrumento integrador que facilita todo el quehacer gubernamental. A pesar de esto, la mayoría de los gobiernos de la región están al menos en la segunda etapa; aunando esfuerzos para la implementación de nuevas tecnologías y

la integración vertical, donde la mayoría dispone portales web, algunos ya proveen servicios públicos al ciudadano y al propio gobierno y otros incluso realizan transacciones seguras como pago de impuestos, tasas entre otros.

Por esta razón y de acuerdo a nuestro lineamiento de estudio consideramos que el modelo propuesto por la CEPAL se acomoda más a la realidad regional y nacional; ya que establece que el gobierno electrónico es un proceso de constante evolución y permite tener, de acuerdo la ONU, cinco niveles evolutivos conforme a su grado de desarrollo y madurez que son: i) grado emergente: proporciona información básica a través del Internet; ii) grado ampliado: sitios Web con interacción (comunicación unidireccional, opciones de búsqueda e interacción a través de correo electrónico); iii) grado interactivo: se ofrecen servicios con interacción (comunicación bidireccional: formularios electrónicos); iv) grado transaccional: transacciones completas y seguras (pago de servicios, multas e impuestos, etc.); y v) grado de integración total: el usuario dispone de acceso instantáneo a servicios de manera total. Cabe anotar que existe una relación directa entre el nivel de madurez, la complejidad de los sistemas y la evolución tecnológica y cultural, ya que la incorporación de herramientas TIC en la gestión pública otorga grandes beneficios a todo nivel, tanto de los estamentos públicos como de la sociedad en su conjunto (CEPAL 2011). A continuación, se muestra en la figura 2, este modelo.

Figura 3. Modelo de madurez del e-Gobierno CEPAL-2011



Fuente: Elaboración propia en base a modelo ONU y Fases de GE Gartner Group.

4.4.3 Relaciones del Gobierno Electrónico

Según el BID, el desarrollo de una estrategia y gestión de gobierno electrónico está en relación con el escenario donde este se despliega; en este sentido, el alcance de las capacidades de gobierno electrónico, puede ser de: alcance geográfico (nacional, regional o municipal) y alcance funcional (temática). Razón por la que, se precisa conocer y evaluar aquellos aspectos que condicionan y/o facilitan el diseño de capacidades de gobierno electrónico, que pueden ser de tipo social, cultural, político o económico. Bajo este lineamiento, es necesario definir el entorno y los componentes que configuran el modelo de análisis de GE, con el objeto de establecer las dimensiones y aspectos a atender (Valenti, Anta y Bendersky 2004).

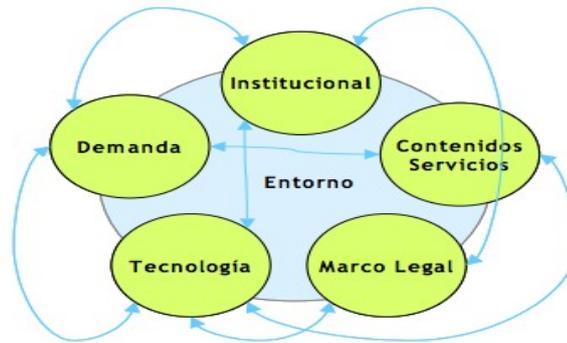
Bajo la teoría de la nueva gestión pública NGP que tiene como fin a largo plazo mejorar la calidad de vida de los ciudadanos a través de la modernización y eficacia del Estado, revolucionando la manera de proporcionar servicios al mismo gobierno, a los ciudadanos, a las empresas y a los funcionarios de gobierno, se establece cuatro tipos de relaciones basadas en las TIC, que permiten la gestión integrada y/o compartida de servicios propios de la Administración Pública, a saber:

1. G2G: Government to Government (Gobierno a Gobierno);

2. G2C: Government to Citizen (Gobierno a Ciudadano);
3. G2B: Government to Business (Gobierno a Empresa); y
4. G2E: Government to Employee (Gobierno a Empleado).

Estas relaciones, están claramente definidas e identificadas, en muchos portales de gobierno electrónico donde se identifican las actividades en forma muy explícita y clara. Debido a que el objetivo final es brindar servicios a los ciudadanos, el gobierno y empresas, es necesario establecer un vínculo estrecho con el sector privado, el gobierno y la ciudadanía, en todo el proceso de implementación del gobierno electrónico; es decir, desde la visión y el proceso de planificación, hasta su implementación, monitoreo y evaluación (CEPAL 2011).

Figura 4: Entorno de las Relaciones del e-gobierno

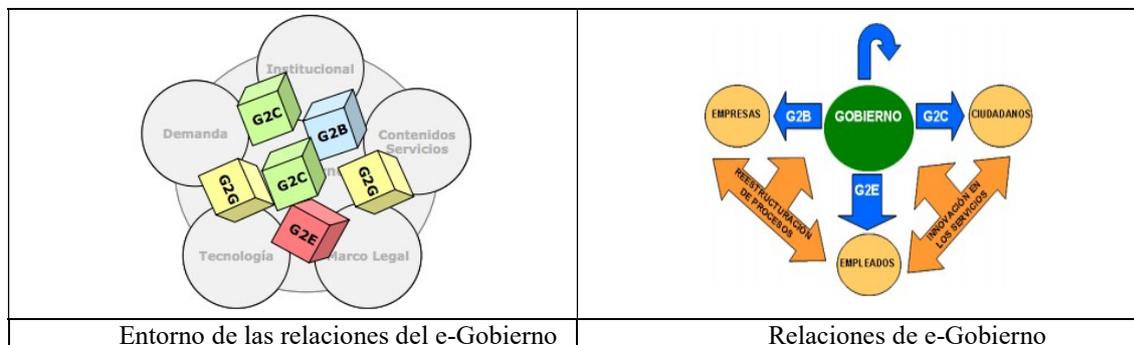


Fuente: BID.
Elaboración propia.

En este esfuerzo de desarrollo, se debe tener en cuenta a todos los componentes que configuran el entorno de forma integrada. De esta manera se obtiene innovaciones gubernamentales de administración electrónica, basadas en las relaciones del gobierno electrónico G2G, G2C, G2B, o G2E; las mismas que se explican a detalle en el siguiente apartado y que permiten una gestión integrada y/o compartida de servicios propios de la Administración Pública. Por ejemplo, el desarrollo de nuevas aplicaciones en Intranet, requiere integrar sistemas, compartir bases de datos y desarrollar nuevos procesos transaccionales. En el caso de las relaciones de G2G, que requiere de metodologías y estándares abiertos de común aplicación a todos los organismos gubernamentales, donde prevalece la seguridad en el acceso a los sistemas y aplicaciones. Este tipo de integraciones por ejemplo requiere de una reestructuración de procesos, eliminación de otros, o innovación y mejora en los servicios prestados; en

todo caso es necesario tener claro el entorno, sus componentes y las relaciones que se deben desarrollar.

Figura 5: Entorno y Relaciones del e-Gobierno



Fuente: BID y CEPAL

En este orden de ideas, todo el proceso de formulación de la política pública y de la implementación del GE; es decir: desde la formulación, visión, planificación, hasta su implementación, monitoreo y evaluación, requiere de la conceptualización de los tipos de relaciones indicadas anteriormente, que son:

Gobierno a Gobierno (G2G): Según la CEPAL, esta relación se refiere a la coordinación intra-gubernamental para la planificación, implementación, gestión y monitoreo de las tareas existentes en la administración pública local, nacional e internacional, como es el caso de: presupuestos, compras, planificación de proyectos, gestión de infraestructuras e inventarios, coordinación de agendas, colaboración de regulaciones, monitoreo de resultados GPR, entre otros. Estas plataformas, sistemas y aplicaciones son los que permiten la gestión integrada y/o compartida de servicios propios de la administración pública (CEPAL 2012).

Gobierno a Ciudadano (G2C): Esta iniciativa está destinada al área de atención para los ciudadanos y busca la manera de mejorar y acercar los servicios. De esta manera, el gobierno pretende satisfacer los requerimientos de los ciudadanos, mejorando los servicios: la atención ciudadana (CRM-Citizen Relationship Management), el uso de portales (ventanas únicas), centros o quioscos para interacción de los ciudadanos, el gobierno en línea y comunidades inteligentes, así como compartir información dentro del gobierno. Para lograr este nivel de servicio conviene cambiar los procesos que se ofrecen en un gobierno tradicional a un gobierno electrónico (Araiza Zapata et al. 2009).

Según la CEPAL, esta relación brinda servicios administrativos y de información a los ciudadanos a través de Internet, desde cualquier lugar que disponga de acceso continuo. Los beneficios directos, se traducen en ahorro de tiempo y dinero (desplazamientos a las oficinas públicas, esperas en las ventanillas) y flexibilidad, además del acceso a la información actualizada que publica el gobierno regularmente. Como ejemplos podemos citar: servicios públicos, atención médica, impuestos, seguro social, vivienda, registro civil, elecciones, empleo, educación y cultura. La tendencia es disponer de una ventanilla única y con esto facilitar el acceso virtual a todos los servicios que ofrece el Estado a los ciudadanos desde un único punto de acceso. Se destacan las experiencias de “Rede Gobierno en Brasil” y Trámite Fácil en Chile (18).

Gobierno a Empresa (G2B): Esta iniciativa se refiere a la prestación de servicios administrativos, información a las empresas a través de Internet, y transacciones electrónicas que se realiza de gobiernos a negocios; en este sentido toma especial importancia la consideración sobre el tipo de empresas, negocios y sector. Estos desarrollos se alinean a los intereses y las prioridades del sector privado, las Pymes y microempresas; los beneficios directos se asocian al ahorro de tiempo, dinero y flexibilidad. Sin embargo, esta relación es especialmente importante para el gobierno, ya que puede alcanzar ahorros en sus costes administrativos, transparencia en su gestión, mejorar procesos de licitaciones, entre otras. Además de los ejemplos citados anteriormente prevalecen los portales de ventanilla única para empresas, que ofrecen servicios del Estado desde un único punto de acceso. En esta modalidad, se destacan las experiencias de Strategis en Canadá y Basis en Irlanda (18).

Gobierno a Empleado (G2E): La relación del gobierno a empleado, busca cómo mejorar el trabajo y la capacidad operativa y analítica de los servidores públicos, en este objetivo el gobierno electrónico facilita la captura, acceso y manipulación de la información y requiere tener una gestión interna que busque: optimizar los procesos, utilizar efectivamente el portal (ventana única) para beneficiar al empleado del gobierno, poner énfasis en el uso de autoservicios para los empleados; de tal forma que tengan acceso a la información todo el tiempo y desde cualquier lugar; buscar cómo aprovechar nuevas tecnologías como teléfono celular y computación móvil, utilizar más los sistemas de administración empresarial ERP y sus indicadores KPIs (Key Process Indicators) para apoyar a la toma de decisiones, así como enfatizar la colaboración y compartir información dentro del gobierno (Araiza et al. 2009). El uso de la intranet en

el interior del gobierno se convierte en una herramienta que le permite interactuar de forma sencilla con sus empleados y el área de recursos humanos, con el objeto de mantener información de su historial, jubilación, noticias de interés y otro tipo de temas relacionados con los trabajadores de la administración. Por esta razón, el G2E es un medio efectivo para proporcionar y promocionar la gestión del conocimiento dentro del entorno institucional.

En este orden de ideas, se aprecia que el GE es un tema de mucha actualidad e importancia para el mundo, la región y Ecuador, por ello existen organizaciones mundiales, nacionales, regionales y locales que impulsan el uso e implementación de esta herramienta. Entre las principales iniciativas podemos nombrar a la Organización de Estados Americanos (OEA) con su programa la RED GEALC, el Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA), el Banco Mundial (LCR Regional Knowledge Management), el Banco Interamericano de Desarrollo, el Departamento para Asuntos Económicos y Sociales de las Naciones Unidas (UNDESA), la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Caribbean Centre for Development Administration (CARICAD), la Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, la Secretaría de Administración Pública del Ecuador, la Subsecretaría de Gobierno Electrónico a nivel nacional, entre otras. Organizaciones que en conjunto buscan resaltar la importancia de esta aplicación para el desarrollo socio económico de un país.

4.4.4 Ventajas e inconvenientes del Gobierno Electrónico

El Centro Latinoamericano de Atención para el Desarrollo (CLAD) resalta las características de un gobierno electrónico comprometido en buscar las soluciones de manera eficiente y de calidad en cuantos a servicios se refiere; en este sentido establece que el uso de las TIC tiene como finalidad el poder mejorar las actividades y prestaciones de organizaciones del sector público entre dominios centrales: los procesos gubernamentales, la interacción con la ciudadanía y los vínculos con organizaciones. De acuerdo a esto se desprende los siguientes beneficios con respecto a un gobierno electrónico: a) mejora en la relación del gobierno con los ciudadanos y empresas en relación con la prestación de servicios; b) aumento de la eficacia y eficiencia de la gestión interna gubernamental; c) potenciación y mejora de las dinámicas de gobernabilidad (Sancho Royo 2002, 15), entre otros.

Por su parte la CEPAL, señala que los beneficios que brinda el Gobierno Electrónico son diversos, ya que permite fortalecer y mejorar la gestión pública tanto en el ámbito interno (Back Office) como en el ámbito externo (Front Office) (CEPAL 2012); en este sentido plantea que los beneficios para el Estado, entre otros: i) Permite mejorar los procesos de gestión internos; ii) Mejora la comunicación y coordinación intra-institucional e inter-institucional; iii) Genera espacios de trabajo colaborativo para brindar servicios; iv) En el plano de las políticas públicas, replantea el proceso de diseño, al tomar en cuenta como nuevo componente a las TIC; v) Fortalece la innovación y modernización del Estado; y vi) Mejora los procesos de formación y de desarrollo de capacidades. De igual forma, establece que los beneficios para los ciudadanos son: i) Permite obtener mejores servicios del Estado con reducción de tiempo y de costos; ii) Permite fortalecer la transparencia de las entidades públicas; iii) Mejora la participación ciudadana al brindar nuevos espacios de diálogo horizontal; iv) Fomenta el control ciudadano (accountability) y, por ende, contribuye a la gobernabilidad. Finalmente, señala que los beneficios se encuentran en: i) Les permite establecer relaciones comerciales con el Estado con mayor transparencia; ii) Agiliza los procesos de los trámites tradicionales sustituyéndolos por trámites en línea (Presidencia del Consejo de Ministros (PCM) 2013, 78).

En este contexto y de manera general el gobierno electrónico permite una buena gestión de la información, ya que las TIC facilitan la operación de grandes cantidades de información y la ejecución de procesos más eficientes. Paralelamente a esto, el gobierno electrónico posibilita nuevas y mejores formas de comunicación dentro y fuera del gobierno, que permite ejecutar toda clase de responsabilidades y metas; es así que cuanto mejor sea el manejo de información, mejores serán los resultados obtenidos. Además, que mejora la eficiencia del gobierno, al permitir racionalizar procedimientos burocráticos, reducir costos de transacción y usar recursos de un modo productivo. El GE tiene el potencial de mejorar la eficacia del gobierno, pues responde oportunamente a las necesidades de los ciudadanos e incrementa la cobertura y la calidad de sus servicios; además, promueve una mayor interacción entre el gobierno y los ciudadanos, a través del intercambio de información.

Otra de las ventajas del GE es que alienta a los ciudadanos a participar más activamente en el proceso de toma de decisiones y estar más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunidad y el desarrollo social; y abre al escrutinio público los

procesos de gobierno y políticas, aumentando la transparencia de las operaciones gubernamentales y asegurando la rendición de cuentas en cualquier acción gubernamental (Piaggese 2004). También se destaca la cualidad de difusión de la información que resulta beneficioso para los ciudadanos, gobierno y empresa; Según Meijer (2007, 169-0): “los ciudadanos no dependen de los periodistas para obtener la información y pueden formarse así su propia opinión sobre las organizaciones de servicio público”. Además, el acceso a la información permite una mayor transparencia en los actos públicos.

En resumen podemos de manera general, citar los siguientes beneficios: i) Gobierno más eficaz y eficiente; ii) Gobierno que ahorra tiempo y dinero; iii) Mejora de los vínculos entre los ciudadanos y el Gobierno, puesto que promueve una mayor interacción entre ellos a través del intercambio de información; iv) Participación ciudadana: los ciudadanos participan más activamente en el proceso de toma de decisiones y están más al tanto de las cuestiones relacionadas con la comunidad y el desarrollo social; v) Divulgación de la información: facilita la desintermediación frente a los medios de comunicación, como la prensa periódica, la radio y televisión; vi) Disminución de la corrupción; vii) Aumento de la transparencia: los gobiernos son más transparentes y responsables en divulgar información económica y financiera (Vargas 2011, 14).

Empero de este entorno positivista e instrumental; es conocido que la implementación de las iniciativas de gobierno electrónico y las tecnologías de información en la Administración Pública trae consigo inconvenientes, desafíos y un gran esfuerzo de modernización Institucional y transformación de las Organizaciones Públicas, además de un ingente aporte de recursos públicos que de no ser bien utilizados, administrados y controlados, podrían ser el origen de un nuevo punto de corrupción.

En este sentido, la implementación de una iniciativa de gobierno electrónico conlleva consigo el disponer de suficientes recursos, conocimientos, experiencia, un marco de referencia, un modelo de desarrollo paso a paso, y principalmente el superar los problemas que resultan a lo largo de la construcción de esta plataforma; con un sistema de administración y control que asegure un correcto uso de los recursos públicos. Al respecto, Kettl (1997) menciona como principales inconvenientes al: desarrollo de proyectos transversales, la construcción de las condiciones jurídicas y

regulatorias, el desarrollo de las páginas Web, la colaboración con el sector privado y las barreras culturales. También señala que el GE no es el “Big Bang”, un evento único que inmediatamente y para siempre altere el universo del gobierno. El GE es un proceso, llámese “e-evolución” y a menudo es una lucha que presenta costos y riesgos, financieros y políticos (Kettl 1997).

En este contexto, los inconvenientes que se presenten en la implementación de las iniciativas de GE pueden desperdiciar recursos, fallar en su promesa de prestar servicios útiles y por tanto incrementar la desconfianza pública con el gobierno. Finalmente, los inconvenientes que se pueden presentarse al implementar este sistema son: La falta de recursos económicos, la falta de recursos humanos, una mala implementación del GE puede llevar a malgastar recursos y fallar en su promesa de divulgar y prestar servicios, fallar en la dimensión y diseño de los sistemas informáticos para almacenar, procesar y divulgar información, la falta de conexión y acceso de los usuarios a banda ancha para poder acceder a la información y a los servicios que presta el GE, la falta de infraestructura por parte de los gobiernos, sistemas educativos débiles, y acceso inadecuado a la tecnología, entre otros (450).

5. Tendencias e innovaciones de las TIC en la administración pública

La innovación, los cambios en modalidades de comunicación, medios y redes sociales, toman importancia en la nueva gestión pública que utilizan nuevas herramientas de gestión (Criado y Gil-García 2013); para la gobernanza, gobierno, prestación de servicios, participación y rendición de cuentas, entre otras. El enfoque socio-técnico y la perspectiva institucionalista, permiten una visión comprehensiva del fenómeno de la intersección entre las TIC y las administraciones públicas (lo que se ha denominado e-Gobierno, GE o gobierno digital); que se consideran útiles para el estudio del gobierno digital (Gil-García 2012). En este marco, encontramos numerosas herramientas y métodos de investigación que se han venido usando en los últimos años. Conforme el campo de estudio, se emplean cada vez metodologías más sofisticadas; razón por la que en publicaciones recientes se evidencia el uso de herramientas de estadística avanzada como los modelos de ecuaciones estructurales que es el caso de este estudio, pensamiento sistémico y simulación por computadora y análisis de redes sociales, entre otras (Gil-García y Criado 2017).

En las últimas décadas, las tendencias en la gestión pública han sido sustentadas sobre diversas olas de cambio tecnológico, basadas generalmente en principios de

eficiencia, participación y transparencia. La situación actual de la gestión pública se proyecta al advenimiento de una nueva ola de innovación tecnológica que transformará las oportunidades de las administraciones públicas, gracias a su coincidencia con unos valores asociados a la colaboración, la filosofía de la web 2.0 o el redescubrimiento del open government (y sus pilares de transparencia, participación y colaboración); razón por la que la gestión pública se halla en un constante proceso de transformación, en busca de la creación de valor público, que se logra en la medida en que los proyectos sean capaces de solucionar problemas públicos concretos de una comunidad política específica (250).

En este sentido (Fernández y González 2018), argumentan que para aprovechar las oportunidades de creación de valor público en este nuevo movimiento, es clave que la Administración pública promueva procesos abiertos, interactivos y colaborativos con los usuarios a la hora de diseñar, implementar y evaluar nuevas políticas públicas, aprovechando todo el potencial de las TIC y el conocimiento de todos los actores de la cuádruple hélice.⁷¹

Inicialmente, la sociedad en red⁷² de Manuel Castells (2001) desarrolló en la gestión pública, conceptos de administración electrónica, gobierno electrónico o gobierno digital (Yildiz 2007). Planteamientos que se centraron inicialmente en solventar problemas internos de eficiencia o eficacia en línea con la teoría de la NGP (Homburg y Bekkers 2005), además de mejorar la relación con los actores del entorno mediante la creación de portales web y la prestación de servicios electrónicos con el fin de fortalecer la participación, transparencia y colaboración en un entorno abierto, siguiendo los postulados de la gobernanza pública.

En este nuevo contexto, desde el año 2010 con el advenimiento de la nueva ola de innovación tecnológica se desarrolla una nueva manera de entender la política, la administración pública y, por tanto, la gestión pública (Subirats 2012); que basada en las transformaciones ligadas a la nueva generación de tecnologías y medios sociales, la filosofía de la web 2.0, la ética hacker (Himanen 2002), los datos abiertos, la

⁷¹ Cavallini et al. 2016, citado en Fernández y González 2018 definen a la cuarta hélice como “una entidad colectiva formada por usuarios individuales que viven en un territorio y que interactúan con la universidad, las empresas y el gobierno en tanto que clientes, ciudadanos o miembros de la comunidad local para contribuir a construir nuevas vías de innovación capaces de promover el crecimiento socioeconómico del territorio”.

⁷² La teoría de la era de la información consistente en el ascenso del informacionalismo, el nuevo paradigma de la tecnología de la información, y una nueva forma social, la sociedad red.

generalización de los principios y valores de la transparencia, participación y colaboración, estarían confluyendo para entender a la gestión pública entorno a un nuevo modelo de Estado abierto⁷³ y unas administraciones públicas colaborativas,⁷⁴ llegando de esta manera a acuñar el término *digital era governance* para presentar ese nuevo enfoque en la gestión pública (Dunleavy, y otros 2007).

En consecuencia, para Criado (2017, 250), los avances en la investigación y las experiencias en marcha en diferentes contextos desde un punto de vista teórico, sentarían las bases para un nuevo movimiento denominado gobernanza pública inteligente (GPI),⁷⁵ como siguiente fase en la evolución de la gestión pública contemporánea; fundamentada en nuevas capacidades organizativas, tecnologías sociales, nuevos valores horizontales de funcionamiento en el sector público abierto al entorno, con una orientación a la innovación; y al fortalecimiento de la relación entre administraciones públicas y ciudadanía. En este sentido, cita este autor que “las aportaciones más recientes de Scholl y Scholl ofrecen una visión más comprehensiva del significado de Smart Governance”. Entendiendo a la lógica “Smart” en la gestión pública, como el uso de una nueva generación de tecnologías que permiten la concreción de dinámicas de innovación, con principios de transparencia, participación y colaboración del gobierno abierto (248).

De esta manera, y según Noveck (2015), la *big data*, las plataformas de redes sociales, los sensores y herramientas de escucha activa, permiten disponer de una gestión pública que utiliza procesos de gobierno inteligentes *smart governance* (4); y que a través de los portales webs de transparencia, la interrelación continua con la ciudadanía, la trazabilidad, los entornos digitales, las comunidades de aprendizaje y la

⁷³ En el sector público se traduciría en el movimiento internacional en torno al open government y los pilares de la transparencia, participación y colaboración (Chun et al., 2010; Dassen y Cruz, 2012; [Hood, 2011](#)); Jaeger y Bertot, 2010).

⁷⁴ En este sentido, “la colaboración con la ciudadanía no se entiende como una excusa o un proceso exógeno, sino como una necesidad real de integración del conocimiento disperso en la sociedad para identificar y solucionar problemas públicos” (Criado 2004, 250).

⁷⁵ La gobernanza pública inteligente se basa de una administración y planificación inteligente, capaz de incidir en el entorno (grupos de interés) y en el interno de la organización, añadiendo valor al equipo político que la lidera, a los profesionales de la organización y al conjunto de la sociedad, asumiendo el reto que plantean las nuevas tecnologías de la información y comunicación para mejorar su relación con la ciudadanía, con la adopción y aplicación de “Buenas Prácticas” de calidad que permiten a las Administraciones Públicas conocerse a sí mismas (Autodiagnóstico), identificando sus puntos fuertes y áreas de mejora, lo cual conduce por el camino de la mejora continua, con el fin de adaptarse al momento en que viven y harán todo lo posible por ponerse al servicio de los ciudadanos.

innovación social puesta en práctica en la solución de problemas públicos; se hace colectiva.

En este sentido, el nuevo rumbo de la gestión pública contemporánea se basa en el concepto *Smart*”, que ha sido aplicado a las ciudades, pero que ahora alcanza al Estado y se concreta también en gobiernos y administraciones públicas (Gil-García y Aldama-Alda 2013); con espacios más abiertos y colaborativos, donde la innovación pública es la esencia de este modelo. Cabe indicar que este planteamiento “Smart” se encuentra en construcción; y es una nueva manera de entender la gestión pública desde una perspectiva pluralista, que alienta a las administraciones públicas a pensar en nuevas estrategias para gestionar sus procesos internos e innovar la relación con la ciudadanía.

Finalmente y considerando que en un entorno cambiante, con múltiples interacciones y ante una sociedad con retos cada vez más complejos y frente a las nuevas oportunidades que generan las TIC, desde el e-Gobierno, pasando por el gobierno abierto, el gobierno inteligente (*smart governance* y el *e-Governance*) hasta llegar al movimiento de innovación y ciencia abiertas, resaltan los espacios de innovación colaborativa como los “*living labs*, laboratorios ciudadanos o espacios de fabricación digital, que ponen a disposición de la ciudadanía, las empresas y las administraciones públicas espacios de experimentación en los que se trabaja con metodologías de innovación abierta y colaborativa y que permiten abordar, por lo tanto, retos sociales complejos y plantear, desarrollar y contrastar soluciones innovadoras. Estos espacios tienen un gran potencial para reforzar las redes de colaboración y de transmisión de conocimiento en el territorio y generar nuevos vínculos entre los actores de la cuádruple hélice” (Fernández y González 2018, 23). A continuación, en la tabla 4, se muestra la evolución de la teoría de la administración pública y el rol de las TIC.

Tabla 4: Teoría de la administración pública y el rol de las TIC

| Teoría de la Administración Pública y las TIC | Administración Pública Tradicional | Nueva gestión Pública | Gobernaza Pública | Gobernaza Pública Inteligente |
|--|--|---|---|---|
| Filosofía de referencia | Teoría política liberal. Modelo Burocrático Weberiano | Teoría económica. Gerencialismo (Taylorismo) y nueva economía institucional. | Teoría Política Democrática. Enfoques contingentes | Teoría Política Democrática. <i>Open government</i> . Economía colaborativa |
| Idea Fuerza | Cumimiento de normas y reglas | Búsqueda de eficiencia económica | Construcción de coaliciones para lograr acuerdos sobre las necesidades sociales | Creación de valor público a través de la colaboración con la ciudadanía. |
| Tipo de Estado y Administración Pública | Estado garante/administración burocrática | Estado regulador/administración postburocrática | Estado regulador/administración postburocrática | Estado abierto y delgado/ <i>state</i> /administración abierta, transparente y colaborativa |
| Papel del Gobierno | Remar | Timonear | Timonear/construir redes | Construir redes/ crear valor público |
| Modelo de Interacción Social | Jerarquía | Mercado | Red | Comunidad |
| Diseño Organizativo | Unidades Administrativas integradas | Desagregación de unidades en agencias (agencialización) | Administración pública en red y partenariados público-privados | Administración pública en red y como plataforma/ halocracia |
| Directivos Públicos | Garantes del cumplimiento de las normas y el procedimiento | Emprendedores para mejorar los resultados en términos de eficiencia económica | Dinamizadores de redes de políticas públicas | Innovadores expertos en detectar nichos de creación de valor público y co-creación con la ciudadanía |
| Instrumentos para solucionar los problemas públicos | Programas públicos altamente regulados | Herramientas de gestión empresarial | Redes de actores, prestadores de servicios públicos | Herramientas de la web 2.0 (apps, redes sociales, plataformas colaborativas, etc) big data y laboratorios de innovación |
| Papel de la ciudadanía | Usuario | Cliente | Ciudadano-cliente | Ciudadano co-productor |
| Rol de las TIC | TIC para la automatización de tareas | TIC para la digitalización y la eficiencia | TIC para mejorar la relación con el entorno | TIC para la innovación pública colaborativa y la creación de valor público |

Fuente: (Criado 2016) basándose en ideas de Arenilla (2012), Criado (2009), Hood (1991), Peters y Pierre (1998), Polli (2001)

6. Debate respecto a las TIC en la administración pública

Este apartado presenta diferentes visiones sobre las potencialidades de las TIC en el espacio público organizacional, que básicamente se centra en las posturas positivista, la crítica y la neutral-racional, con el fin de tener una mirada holística que permita situarnos en un contexto general y formar un mejor criterio.

Para la UNESCO las TIC se han desarrollado de manera explosiva en la última parte del siglo XX y el comienzo del siglo XXI, dando forma a lo que se denomina “Sociedad del Conocimiento” o “de la Información”. Este desarrollo, ha impactado en todos los ámbitos de la vida humana: la salud, las finanzas, los mercados laborales, las comunicaciones, el gobierno, la productividad industrial, etc. Por esta razón, “el conocimiento se multiplica más rápido que nunca antes y se distribuye de manera prácticamente instantánea. El mundo se ha vuelto un lugar más pequeño e interconectado. Para bien y para mal, las buenas y las malas noticias llegan antes: los hallazgos de la ciencia, nuevos remedios y soluciones, descubrimientos e innovaciones, pero también las crisis económicas, las infecciones, nuevas armas y formas de control” (UNESCO 2013).

Por otra parte, ya en nuestros días y por las características citadas anteriormente respecto al entorno a las tecnologías de información y comunicación TIC como parte del proceso de modernización de las administraciones públicas, se ha desarrollado un intenso debate en la gestión pública en relación con el origen de las reformas administrativas y las herramientas de gobierno electrónico aplicadas en el sector público. El advenimiento de la innovación y el uso de las tecnologías en las administraciones públicas ha provocado diversas reacciones en su entorno; originando corrientes distintas de pensamiento en el análisis y estudio de este fenómeno: por un lado, quienes miran de manera positivista los benéficos de las TIC para la sociedad y las administraciones públicas; por otro, quienes tienen un lente crítico, opaco y pesimista, han resaltado el potencial nocivo de las tecnologías para el sector público y la sociedad en general (Dunlop y Kling 1991, 758). Están quienes desde una posición eminentemente neutra, práctica y racional establecen las causas y efectos en la sociedad y en las administraciones públicas, cuando estas herramientas son mal empleadas.

Los autores que se insertan dentro de una visión positivista establecen que las TIC ineludiblemente promueven valores deseables y progresivos para la sociedad y las

organizaciones (Masuda 1984). En esta línea, algunos autores han considerado que la popularización y mediatización del término “sociedad de la información” —entre otros factores— impulsó la emergencia de un discurso hegemónico que considera a las TIC como herramientas revolucionarias que tienen la capacidad de convertirse en motores del desarrollo y el progreso social universal (Pérez 2004).

En este contexto, la (UNESCO 2003, 10) cita a la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información que señala que “El rápido progreso de estas tecnologías brinda oportunidades sin precedentes para alcanzar niveles más elevados de desarrollo. La capacidad de las TIC para reducir muchos obstáculos tradicionales, especialmente el tiempo y la distancia, posibilitan, por primera vez en la historia, el uso del potencial de estas tecnologías en beneficio de millones de personas en todo el mundo” (Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información, 2003).

Respecto a las administraciones públicas Silcock (2001) señala que las TIC aportan en la transformación de lo que las administraciones públicas hacen y cómo lo hacen. En esta visión, según José Ignacio Criado (2004) mediante la adopción de las TIC, es típico que aumenten las proclamas por una mayor eficacia, eficiencia y economía en las administraciones públicas. Basándose en esto y en el plano organizativo, la compartición del conocimiento tomó relevancia (Peled 2001).

Por otro lado, la transformación de la información en conocimiento a través de las TIC es un punto crítico del debate, ya que se argumenta que este conocimiento rompe cualquier relación entre las tecnologías y el poder de las organizaciones (Drucker 1994), originando una búsqueda de conocimiento efectivo en el uso de herramientas, procesos y productos para generar resultados concretos dentro de la cadena de valor (Senge 1999). Desde este enfoque, las TIC permiten a las organizaciones débiles aprovechar todo su potencial, ya que el conocimiento fomenta relaciones más cooperativas entre grupos débiles, o entre ellos y organizaciones más poderosas en un entorno de redes (Zweers y Planqué 2001), facilitando la pérdida de poder de las organizaciones poderosas. En este contexto, el conocimiento en manos de trabajadores permite construir aspiraciones compartidas y rechazar el trabajo bajo sistemas clásicos de control y jerarquía (Allcorn 1997).

Desde esta perspectiva y ya en el plano de los sistemas de gobierno, el poder asociado a la posesión de la información (Wilhelm 2000) tiende a su desaparición; debido al potencial de las TIC de facilitar el acceso y la compartición de información,

así como el desarrollo de valores comunitarios (Guthrie y Dutton 1992); lo que trae consigo un cambio en la naturaleza de la realidad política e institucional (Negropone 2000). En este sentido, las TIC permiten potenciar a las redes sociales y las herramientas de participación ciudadana en la toma de decisiones políticas (Barber 1984); mejorando la responsabilidad, la transparencia y la apertura de las instituciones (Lizcano 2013).

Bajo esta perspectiva positivista, el empleo de las TIC en los ámbitos de la sociedad global, cada vez aumenta cambiando los hábitos, costumbres y formas de vida de los ciudadanos. Respecto a la perspectiva económica, permite mejorar y optimizar los procesos productivos y de mercado; ya que estos, cada vez más dependen de la información y el conocimiento. Por otro lado, en las estructuras económico-financieras que tienden a una mayor globalización, las TIC optimizan procesos y establece ventajas competitivas basadas en la información y generación de tecnología. Por su parte, en el ámbito político, las TIC promueven estructuras más democráticas y participativas, gracias al intercambio de información y conocimiento; permitiendo la integración de la sociedad global; respecto al aspecto educativo, el uso de las TIC permite incrementar el desempeño escolar, y proveer las habilidades laborales a las personas que se integran a los sistemas productivos. Finalmente, en lo que tiene que ver con la salud, las TIC se emplean en el compartimiento de información de pacientes, profesionales, procesos quirúrgicos, médicos y farmacéuticos que permite la mejora y compartición de experiencias en el diagnóstico, tratamiento y cura de las enfermedades, entre otras facilidades.

Sin embargo, de lo mencionado, a partir de lo planteado bajo este enfoque, se ha desarrollado una postura contraria y crítica, que resalta una serie de retos e inconvenientes políticos, sociales y económicos muy importantes, es especial para las sociedades llamadas periféricas o emergentes. En este contexto y de manera general los críticos o pesimistas, argumenta que las TIC son destructivas en lo que respecta a los valores promovidos por el movimiento positivista; ya que tienen un claro potencial para generar graves problemas dentro de los sistemas de gobierno y de las sociedades.

Su tesis central se basa en que las TIC incrementan las diferencias económicas, sociales, y digitales entre otras, originando las brechas de acceso, uso y aplicación de información (Norris 2001) y conocimiento. A esto se suma que fomentan la intromisión y el control de los ciudadanos y que conllevan en primer lugar al riesgo que se origina

por el uso inadecuado e inseguro de la información proveniente de las bases de datos de los ciudadanos; además de los problemas derivados del acceso de esa información, sobre todo en red, dado que esto podría implicar riesgo y pérdida de esa información, además de los riesgos, amenazas vulnerabilidades, etc., que afectan a esa información (Voutssas 2010). Este movimiento considera que las TIC son un instrumento de control (Raab 2001, 232); en la medida que se consolidan como parte de la vida diaria de los individuos, lo que permite que los gobiernos instrumenten a base de las TIC, procesos de identificación, control y escrutinio de los ciudadanos (Segura y Manrique 2016).

Por otro lado, Norris y Kraemer (1996) argumentan que en las administraciones públicas se originan grupos de poder, que luchan por concentrar la información como signo de poder e influencia en la toma de decisiones; evidenciando un riesgo latente de centralización del poder en pocas unidades administrativas o departamentos relacionados con la provisión interna de servicios informáticos y sistemas de información, debido al potencial de las TIC para procesar, recoger, almacenar y distribuir información en las organizaciones públicas.

Esta visión entiende que en las administraciones públicas existen dinámicas organizativas dominantes que utilizan a las TIC y condicionan su uso con base en sus valores, normas y rutinas (Gascó 2003); permitiendo reforzar el statu quo de las elites existentes dentro de las organizaciones, puesto que ofrecen oportunidades para decidir cuánto invertir, cómo controlar y cuáles prioridades satisfacer (Bellamy y Talyor 1992).

Adicionalmente y bajo el contexto social, el uso de las TIC permite realizar gran parte de los trámites con la Administración pública a través de Internet, situación que para las personas mayor edad (considerados no nativos tecnológicos), puede resultar una limitación. La sociedad de la información y las TIC ha propiciado un gran desarrollo social, pero para los públicos más vulnerables, puede suponer un considerable reto en su día a día y, concretamente, en lo que respecta al ejercicio de sus derechos como ciudadanos. Este colectivo, así como otros con insuficiencia de capacidades, realizan un escaso uso de la administración electrónica, ocasionando un aumento de la brecha digital y social.

Como resultado final de esta tesis, establece que contrario a los beneficios que promulga la perspectiva positivista, los problemas y riesgos que conlleva el uso de las TIC en las sociedades, tales como la pérdida de conexión en una sala de clases, en una cirugía, en un video conferencia por caídas de sistemas informáticos o fallos

administrativos en sectores delicados, superan comparativamente esas ventajas (Hood 1994). En definitiva, esta visión considera que los fallos y retrasos ocasionados por el acceso, uso y aprovechamiento de las TIC generan más pérdidas y riesgos que beneficios.

En contraste con estos dos grupos, y desde una perspectiva más instrumental racional, muchos políticos y gestores consideran a las TIC como una herramienta neutral que no interfiere seriamente en la gestión de las administraciones públicas. Desde esta visión, el uso de las TIC, el GE y sus dimensiones; la e-Administración, el e-servicios y la e-democracia entre otras, no son más que una nueva moda (Criado y Ramilo 2001). Debido a que, si bien es cierto que el gobierno busca tener presencia en las mayorías a través del uso de las TIC, las acciones en esa materia resultan insuficientes, mientras el acceso al internet libre y gratuito, no sea masivo e inclusivo.

En este contexto, todas las acciones realizadas por los gobiernos para acercarse a la población se difuminan en el intento, ya que los avances tecnológicos son para algunos y no llegan a toda la población. A pesar de los ingentes esfuerzos políticos y económicos en el despliegue de las TIC en la sociedad, procesos de transparencia, rendición de cuentas, servicios y trámites electrónicos solo han llegado a unos cuantos usuarios de este medio de comunicación, resaltado el poco uso y la falta de interés de la población.

En este sentido políticas de acceso y servicio universal no han sido útiles o se han diseñado sin el concurso de los involucrados, ocasionado pobres resultados en el acceso de la mayoría —de la administración pública y de la población— de iniciativas de entrega de computadoras y acceso al Internet, lo que redundo en perjuicio gubernamental y social. Razón por la que se requiere de acciones orientadas a impulsar la cultura informática mediante la educación y capacitación, en conjunto con la provisión de centros informáticos colectivos con acceso a internet cercanos a las zonas más pobladas, que cuenten con personal capacitado, para soportar y asesorar a las personas que acceden a este servicio, con el fin de avanzar en pos de un gobierno más democrático; con estímulo social de interés para su bienestar (Quintanilla 2005).

Para concluir este análisis, presentamos la interrogante: ¿Cuál de estas visiones es la acertada? En este sentido y con el ánimo de ser el punto de inicio de futuras investigaciones, podemos argumentar en función de las evidencias empíricas obtenidas como resultado de investigaciones que tienen relación con las TIC y las

administraciones públicas y su marco teórico; que aún nos resultan insuficientes para concretar una postura sólida; sin embargo el presente estudio de investigación aportará a la construcción de una perspectiva más equilibrada que interrelacione las distintas visiones aquí enunciadas.

Como han planteado Criado y Ramilo (2001, 12), la relación entre las tecnologías y las administraciones públicas es compleja, razón por la que es necesario conocer a profundidad los componentes principales de esta relación que exige un conocimiento de la realidad política y no siempre de personal técnico o tecnólogos que se aproximan a este problema desde una arista netamente técnica. En este contexto Castells (2001) nos invita a promover la acción colectiva para recuperar nuestra identidad en la denominada sociedad en red, pero su sugerencia parece responder al juego propuesto por la globalización. Seguir el mismo sin una reflexión más profunda implica supeditar nuestra identidad a las dinámicas de la globalización y a sus efectos (Córdoba-Pachón 2009).

El acceso, uso y aprovechamiento colectivo de las TIC dirigido por el gobierno hacia los ciudadanos; es una iniciativa que debe ser analizada en esencia, con el único fin de evitar abusos y excesos de personas, grupos de elite y de los mismos gobiernos. Para este autor, la inserción de las TIC en asuntos gubernamentales, refuerza los mecanismos de control del gobierno sobre la sociedad, aun bajo la buena intención de ofrecer oportunidades para dar más libertad a los mismos; en línea con el concepto de 'gubernamentalidad' de (Foucault 1978). Por esta razón, es necesario la identificación de las limitaciones de estos conceptos para poder actuar y modificar su influencia. En este contexto, la sociedad en general puede usar a las TIC para desarrollar su propia gobernabilidad, y utilizar el juego de la globalización del gobierno electrónico como fachada mientras descubren sus limitaciones y actúan sobre las mismas (Córdoba-Pachón 2009, 71).

Capítulo Segundo

Aceptación tecnológica del usuario

*Los adelantos tecnológicos, por sí solos, no bastan para producir el cambio social.
Algunas personas, al menos, deben asumir el cambio o no se producirá.*

Bill Gates

El estudio de la aceptación de la tecnología por parte del usuario se ha convertido en el tema central de diversas investigaciones que tienen como objeto facilitar en las organizaciones sociales el desarrollo e implementación de sistemas de información o aplicaciones tecnológicas como el gobierno electrónico, el comercio electrónico, el aprendizaje electrónico, entre otros. Con el ánimo de profundizar en la cuestión sobre las causas y motivos que hacen que un ciudadano se inicie en el uso de las tecnologías de información y comunicación o en sus aplicaciones, las ciencias sociales tratan este asunto desde diferentes enfoques; y que para nuestro caso nos referiremos a los enfoques estructuralista e individualista respectivamente.

En este sentido y dentro de la perspectiva del enfoque estructuralista, “Claude Lévi-Strauss contempla la posibilidad de integrar las diversas ciencias humanas por la práctica de un análisis estructural uniformemente válido en cada una de ellas, considerando que una sociedad consiste en un cierto número de relaciones en un momento dado y el conjunto de estas relaciones sociales constituye una estructura” (Aguilar 1973); en este contexto de análisis y centrado en las tecnologías de la información y comunicación TIC, por ejemplo, en el estudio de la “brecha digital” entendida como “la separación que existe entre las personas (comunidades, Estados, países...) que utilizan las TIC como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben cómo utilizarlas” (Serrano y Martínez 2003, 8). El estructuralismo es el soporte para la identificación de los factores y variables sociales, demográficas y económicas, en un determinado entorno social estructurado; que son insumo en el análisis y validación del uso y apropiación de las TIC y sus aplicaciones. Además, que este puede justificar las formas de agrupación social; como medida para la reducción del fenómeno de la brecha digital y la inclusión social. Por ejemplo, el “comunitarismo” como un medio práctico de

compartición de información y conocimiento en la sociedad de la información, entre otras.

Por otro lado, —según Elster— el enfoque individualista define a la unidad elemental de la vida social como la acción humana individual; de esta manera, explicar las instituciones y el cambio social es demostrar de qué manera surgen como el resultado de la acción y la interacción de los individuos (Elster, Tuercas y Tornillos 1996); este enfoque ha sido el común denominador de los estudios que precisan las razones por las que los ciudadanos comienzan a utilizar las TIC. En esta línea destacan aportes de diferentes ciencias, destacándose los estudios de psicología social, que han servido como marco teórico para un gran número de disciplinas aplicadas e interesadas en mejorar la penetración del uso de las TIC (Torres, Robles y Molina 2011).

En este contexto, la psicología social pretende ser la base para “entender los orígenes sociales y los supuestos culturales en los que están involucrados los individuos y sus relaciones con las herramientas emergentes” (Fernández, Vallejo y McAnally 2015). En este contexto, en el plano micro encontramos las interacciones personales que se muestran en interacciones familiares, sociales y pedagógicas; y en un nivel macro están las influencias de instituciones sociales como las tradiciones, el trabajo y la educación entre otros. En términos generales estos niveles traen consigo procesos sociales que originan procesos individuales mediados por artefactos; siendo estos compuestos por la herencia cultural material con la que nos ponemos en contacto desde que nacemos y que nos permite facilitar los procesos mentales, sino que también moldearlos y transformarlos de ser el caso (Martínez 1999). Aquí se evidencia una adición de los jóvenes a las TIC y una apropiación de estas en el contexto social.

En las categorías explicativas del desarrollo psicológico humano están aquellas teorías que consideran que el funcionamiento individual deriva en aspectos sociales. En contraparte también están las teorías que conciben el funcionamiento individual como un derivado de la práctica social, así la relación entre lo social y lo individual es concebida en estas teorías de forma distinta; según Piaget, los procesos individuales hacen posible los procesos de interacción social; la participación de los individuos en el contexto social depende del nivel de desarrollo individual (Cubero 2005). Por otro lado, los procesos sociales se interpretan con base en una lógica individual, es decir que son una fuente de estimulación del cambio en el pensamiento individual. El valor de lo social es dependiente del desarrollo intelectual individual de los individuos, donde la

ganancia de nuevos conocimientos implica una interacción de las estructuras ya existentes en el sujeto y la nueva información (Carey 1986).

En este orden de ideas y con el fin de establecer la relación entre las TIC y la Psicología y dentro de esta, la de la Psicología Social. Es necesario tener una visión clara sobre los aspectos de las TIC que han producido nuevos trastornos sociales como la adicción a Internet; así como también los impactos positivos al conectar grupos sociales y favorecer la comunicación y el intercambio de información; en esta línea, se reconoce al empoderamiento que se produce en el grupo social, debido a que los individuos se identifican con este y como resultado de esto; pueden identificarse, interactuar e intercambiar opiniones; especialmente a través del uso de los denominados “blogs” de internet.

En este contexto, la evolución de las TIC ha influido en diferentes áreas del conocimiento y, en particular, la psicología también ha visto cómo el uso de la realidad virtual, la realidad aumentada o la terapia psicológica online, han supuesto grandes avances en el diagnóstico y tratamientos psicológicos de todo tipo; al respecto y en la noción de lo postmoderno de la sociedad, Castells establece que la “tecnología es cultura material” y se “produce en el curso de un proceso social, dentro de un entorno institucional particular y sobre la base de las ideas, los valores, los intereses y el conocimiento de sus creadores originales y sus continuadores”, en este escenario vivimos “... en una nueva estructura social, la sociedad de las redes globales, caracterizada por la aparición de una nueva cultura, la cultura de la autonomía” (Castells 2013, 129), que define a la internet como la sociedad, un espacio individual y social donde se expresa los procesos sociales, los intereses sociales, los valores sociales, las instituciones sociales. La sociedad red es la sociedad cuya estructura social está construida en torno a redes de información a partir de la tecnología de información microelectrónica estructurada en Internet; es el medio de comunicación que constituye la forma organizativa de nuestras sociedades, es el corazón de un nuevo paradigma socio-técnico que constituye en realidad la base material de nuestras vidas y de nuestras formas de relación, de trabajo y de comunicación (Castells 2010).

Al observar al individuo y su tejido social actual resalta la presencia de la informática y las tecnologías de la información y comunicación en todas sus actividades, aportando a su desarrollo personal y profesional, así como a la productividad de las organizaciones. No obstante, para que las tecnologías de

información y comunicación o sus aplicaciones, mejoren la productividad personal y organizacional, deben ser aceptadas, utilizadas y aprovechadas en todo su contexto; caso contrario sería la causa principal de las nuevas brechas sociales y económicas en un nuevo ecosistema digital.

Por esta razón, es que el proceso de aceptación por parte del usuario de la nueva tecnología es en la actualidad una de las áreas de investigación que ha tomado mayor relevancia en la literatura de sistemas de información (SI) y las ciencias sociales. Los trabajos de investigación en esta área han dado lugar a varios modelos teóricos basados en la psicología social y los sistemas de información. Los investigadores socio-técnicos se enfrentan con una elección de diversos modelos y encuentran que es posible construir nuevos conocimientos a través de estos; al elegir un modelo o teoría se deja de lado las contribuciones de los modelos alternativos. Por lo tanto, existe la necesidad de una revisión y síntesis con el fin de avanzar hacia una visión unificada de la aceptación del usuario (Venkatesh, Morris, Davis y Davis, 2003). En esta línea de trabajo, a continuación, se presentan las teorías y modelos más utilizados y validados que sustentan este esfuerzo de investigación.

1. Teoría de acción razonada

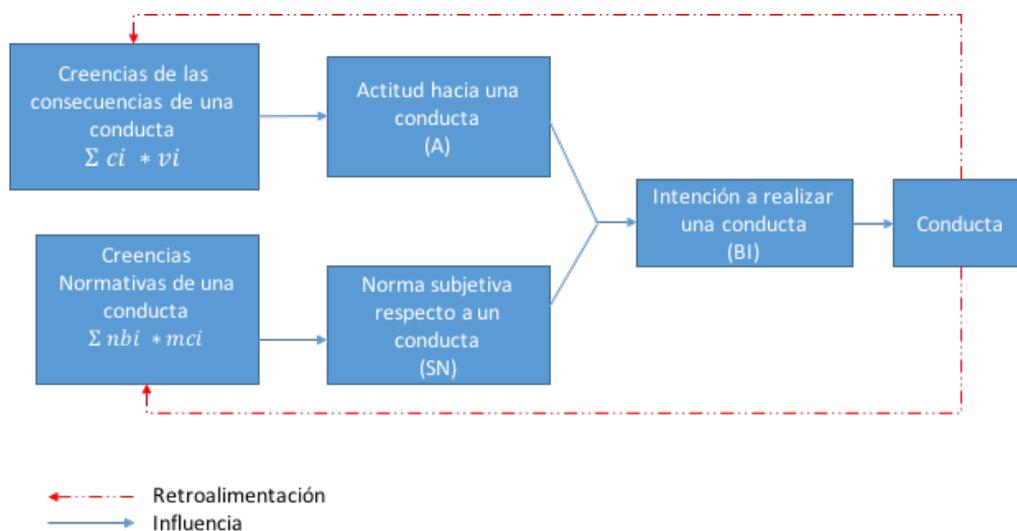
La Teoría de Acción Razonada (TAR) desde los años 60 ha permitido realizar actividades de investigación de manera sistematizada y fundamentada, posibilitando intervenciones planificadas, y mejor estructuradas en los campos de comportamiento organizacional, así como en la indagación del comportamiento específico de los individuos y sus grupos sociales. Representa una importante aportación al estudio del comportamiento humano, ofrece un modelo completo de investigación con una metodología que utiliza y explica las relaciones entre creencias, actitudes, intenciones, conducta y los procesos grupales. Esta Teoría es un predictor; un juicio probabilístico que permite estimar la intención hacia la conducta mediante una escala de probabilidad. La Teoría de Acción Razonada (TAR) puede ser utilizada para explicar diferentes comportamientos en diferentes contextos como el sector público, la salud, la educación, la cultura, el contexto laboral o el ámbito social (Reyes 2007).

De acuerdo con el marco conceptual de Fishbein y Ajzen, las intenciones de una persona están fundamentadas en sus creencias, las mismas que determinan la conducta del individuo. Algunas de estas creencias influyen en la actitud de la persona con respecto al comportamiento. Sobre todo, su actitud hacia un comportamiento dado se

relaciona con la creencia de que, al ejercer dicho comportamiento, este producirá ciertas consecuencias y su evaluación. Siendo la actitud un determinante importante en la intención de una persona y de su conducta, existe la “norma subjetiva” que es otra creencia relevante en la intención de comportamiento, es decir, que existen también ciertos referentes que hacen que una persona se motive o no, al comportarse de una manera u otra. Las creencias normativas y la motivación para cumplir dan lugar a presiones normativas (Fishbein y Ajzen 1975).

La TAR establece que la intención de conducta de un individuo se compone de dos factores independientes: el personal (la actitud hacia la conducta) y la influencia del contexto social sobre el individuo (norma subjetiva). Bajo estos constructos, en 1980 esta teoría se utilizó para estudiar el comportamiento humano y desarrollar intervenciones apropiadas, por esta razón a la TAR se la considera como una teoría general del comportamiento humano, que permite medir los procesos y factores que conducen de una actitud a una conducta (Ajzen y Fishbein 1980). Los factores que influyen a las intenciones y la conducta se muestran en la siguiente figura.

Figura 6: Predicción de la intención y conducta



Fuente: Ajzen y Fishbein, 1980
 Elaboración propia

Esta teoría establece tres tipos de creencias: descriptivas, inferenciales e informativas; como fundamento para la formación de una actitud. La formación de una creencia en un individuo, tiene el propósito de conseguir el entendimiento de sí mismo

y de su medio ambiente. En este contexto, las creencias descriptivas son aquellas que se obtienen de la observación directa del objeto; también se forma una creencia de la interacción que mantiene el individuo con otra persona, esto posibilita la formación de creencias inferenciales o de las características inobservables como la inteligencia de una persona. La formación de creencias inferenciales tiene su origen en las creencias descriptivas realizadas con antelación y se basan principalmente en relaciones probabilísticas entre las creencias, las cuales siguen lineamientos de razonamiento silogístico; por su lado las creencias informativas se forman a partir de la información obtenida de otros acerca de un objeto (190).

En la TAR, la actitud hacia la conducta evalúa el nivel del individuo de realizar o no una conducta en concreto. Con base en las creencias y consecuencias de realizarla que pueden ser positivas o negativas. El modelo de “expectativa-valor” de la TAR explica la relación de las creencias y la actitud; teniendo en cuenta las creencias relacionadas con la conducta y la valoración de las consecuencias de realizar dicha conducta. Esta valoración subjetiva se realiza de la siguiente manera:

$$A = \sum_{i=1}^n C_i * v_i$$

A: actitud hacia la conducta

c: creencia sobre las consecuencias de realizar la conducta

v: valoración de esas consecuencias

i, n: número de creencias

Según Prieto, este modelo “puede calcular matemáticamente la actitud hacia la conducta pidiendo a las personas que se posicionen numéricamente en relación con la fuerza con la que sostienen las creencias sobre las consecuencias de esa conducta y con la valoración de esas consecuencias” (Prieto 2012, 53). En este contexto, la actitud de una persona hacia una conducta puede ser estimada al multiplicar la evaluación de cada consecuencia de la conducta por la probabilidad subjetiva de que la realización de la conducta lo llevará a tal consecuencia y sumando los productos para el total de las creencias (Fishbein y Ajzen, 1975).

Respecto a las normas subjetivas (SN), Fishbein y Ajzen sugieren que esta podría determinarse considerando la suma del producto de las creencias normativas de una persona (n_{bi}), es decir, las expectativas percibidas de otros individuos o grupos y su motivación para cumplir (m_{ci}). La fórmula que propusieron para medir la norma subjetiva asociada con un comportamiento actual es la siguiente.

$$SN = \sum_{i=1}^n n_{bi} * m_{ci}$$

De esta manera, la intención de una persona para realizar una conducta (BI) podría calcularse usando la fórmula que se muestra a continuación, donde A es la medida de la actitud hacia una conducta y SN como medida de la norma subjetiva asociada con la conducta considerada.

$$BI = A + SN$$

A diferencia de la psicología social que considera que la conducta de un individuo hacia algún objeto está determinada por su actitud hacia ese objeto, la Teoría Acción Razonada desarrolla un juicio probabilístico que estima la intención de una conducta a partir de las creencias normativas y conductuales; el objetivo final de esta, es la predicción probabilística y comprensión de los determinantes de la conducta. Por esta razón el uso de la TAR ha sido utilizado para comprender el concepto de apropiación tecnológica por parte del usuario. En este caso se considera a la tecnología como el objeto y a la utilidad y la facilidad de uso como sus atributos (Fernández, Vallejo y McAnally 2015).

En concreto, la TAR es un modelo útil que explica y predice el comportamiento real de un individuo. Diez años más tarde de la aparición de la TAR (1975), Davis (1985) adoptó el mismo modelo y lo adaptó al contexto de aceptación por parte del usuario de un sistema de información, con el fin de desarrollar el modelo TAM.

2. Modelo de aceptación tecnológica (TAM)

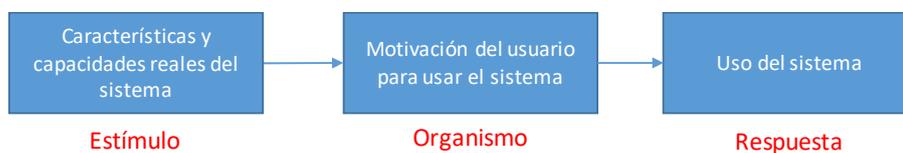
El Technology Acceptance Model o Modelo de Aceptación de Tecnología (TAM, por sus siglas en inglés), fue desarrollado en el año 1986 por Fred Davis basado en la Teoría de la acción razonada (TRA, por sus siglas en inglés) (Ajzen y Fishbein, 1980); establece que la intención de usar una tecnología por parte de un individuo, está determinada por la percepción de la utilidad de esta y la percepción de su facilidad de uso (Perceived Ease of Use, PEOU), variables específicas y fundamentales para la aceptación de la tecnología por el usuario. Este modelo ha sido el más utilizado y el más popular; por más de dos décadas se ha validado y aplicado el modelo TAM en diversos escenarios, debido a su simplicidad teórica y a su solidez; al momento de escribir este apartado, el Google Scholar muestra que el trabajo de Fred Davis (1989) en MIS Quarterly ha sido objeto de 34 589 citas.⁷⁶

A partir de 1970 la humanidad experimentó un exponencial desarrollo en lo que se refiere al uso de sistemas de información; esta tendencia requirió la implementación de procesos que permitan la satisfacción de necesidades y brindar mayor soporte a los individuos y organizaciones que los utilizaban. Tras los continuos fracasos evidenciados en esta época por la adopción de estos sistemas en las organizaciones; la predicción del uso de sistemas tecnológicos cobro importancia en el área de investigación social, enfocándose en estudios que validaban y explicaban las causas de aceptación o rechazo de estos. En este contexto Fred Davis, Jr. en diciembre de 1985, presentó su tesis doctoral en administración de la Escuela de Administración del MIT, titulada “A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results”, donde establece de manera general que el uso de un sistema puede ser explicado y previsto basándose en la motivación del usuario; y esta motivación es directamente influenciada por estímulos externos de las características y capacidades reales de los sistemas. El modelo conceptual general se representa en la siguiente figura.

⁷⁶ Ver más en:

https://scholar.google.com/citations?view_op=view_citation&hl=en&user=rKH2D8MAAAAJ&citation_for_view=rKH2D8MAAAAJ:u5HHmVD_uO8C.

Figura 7: Esquema general del marco conceptual



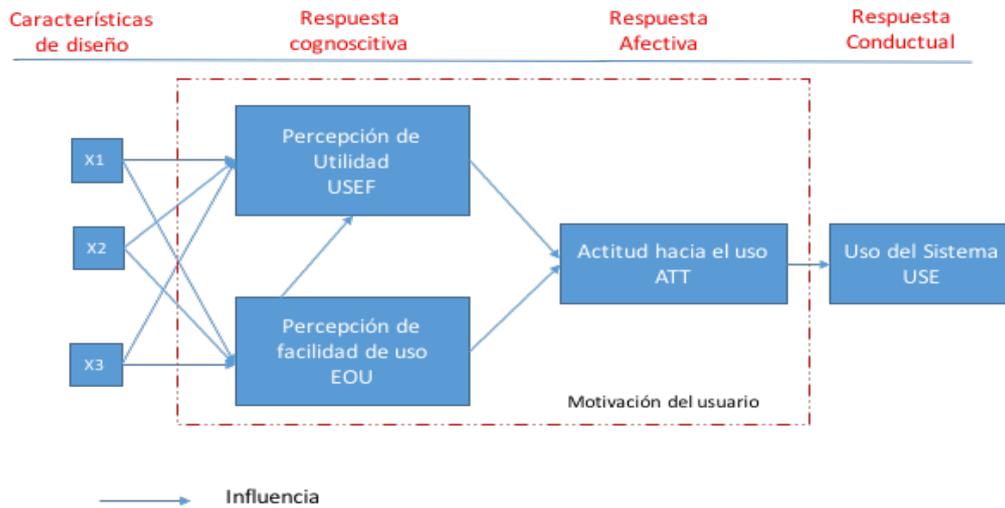
Fuente: Elaboración propia (Davis 1985)

Este trabajo de investigación dio los primeros pasos para el desarrollo de un modelo motivacional válido para el usuario y establece una dirección hacia este fin, con ese propósito se basó en la teoría de acción razonada TAR de Fishbein y Ajzen (1975), para construir el modelo TAM que requirió la introducción de varias adaptaciones y la ayuda de la literatura publicada en los campos de Sistemas de Información Gerencial y Factores Humanos; las medidas para las variables psicológicas del modelo fueron desarrolladas y pre-testeadas a través de una encuesta de campo de 100 usuarios de diferentes organizaciones para probar la consistencia de las variables y la estructura del modelo, con este fin además se llevó a cabo un experimento de laboratorio de la aceptación de uso de dos sistemas empresariales gráficos que involucró la participación de 40 estudiantes de MBA; además se probó la capacidad de sustituir la presentación de video por las de interacción práctica en pruebas de aceptación de usuarios (Davis 1985).

Según el modelo de Davis (1985), la actitud de un usuario hacia el uso de un sistema dado es un determinante importante para su uso o no.

La actitud hacia el uso, a su vez, es una función de dos creencias principales: la percepción de utilidad y la percepción de facilidad de uso. En este contexto, la facilidad de uso percibida tiene un efecto causal en la utilidad percibida; donde las características de diseño influyen directamente en la utilidad percibida y en la facilidad de uso, como se muestra en la siguiente figura.

Figura 8: Modelo de Aceptación Tecnológica TAM



Fuente: Davis 1985

Dado que las características de diseño caen dentro de la categoría de variables externas dentro del paradigma de la TAR de Fishbein (1975) no se teorizan, ya que su efecto es indirecto a través de la percepción de utilidad y la facilidad de uso percibida. Siguiendo el modelo de la TAR, se teoriza que las relaciones del modelo son lineales, expresándose al modelo usando las cuatro ecuaciones siguientes:

$$EOU = \sum_{i=1}^n \beta_i * X_i + e$$

$$USEF = \sum_{i=1}^n \beta_i * X_i + \beta_{n+1} * EOU + e$$

$$ATT = \beta_1 * EOU + \beta_2 * USEF + e$$

$$USE = \beta_1 * ATT + e$$

Donde:

X_i = Características del diseño, $i=1, n$

EOU = Percepción de facilidad de uso

$USEF$ = Percepción de utilidad

ATT = Actitud hacia el uso

USE = Uso del sistema

B_i = Coeficiente de estandarización de regresión parcial

e = error probabilístico

Bajo el contexto de este modelo, la definición de uso del sistema se refiere al uso real de un individuo de un sistema en su trabajo; en tanto que, la actitud se refiere al grado de afecto que un individuo asocia con el uso del sistema objetivo en su trabajo. Según Ajzen y Fishbein (1977), la actitud hacia un sistema dado está definida bajo el contexto del criterio conductual del individuo.

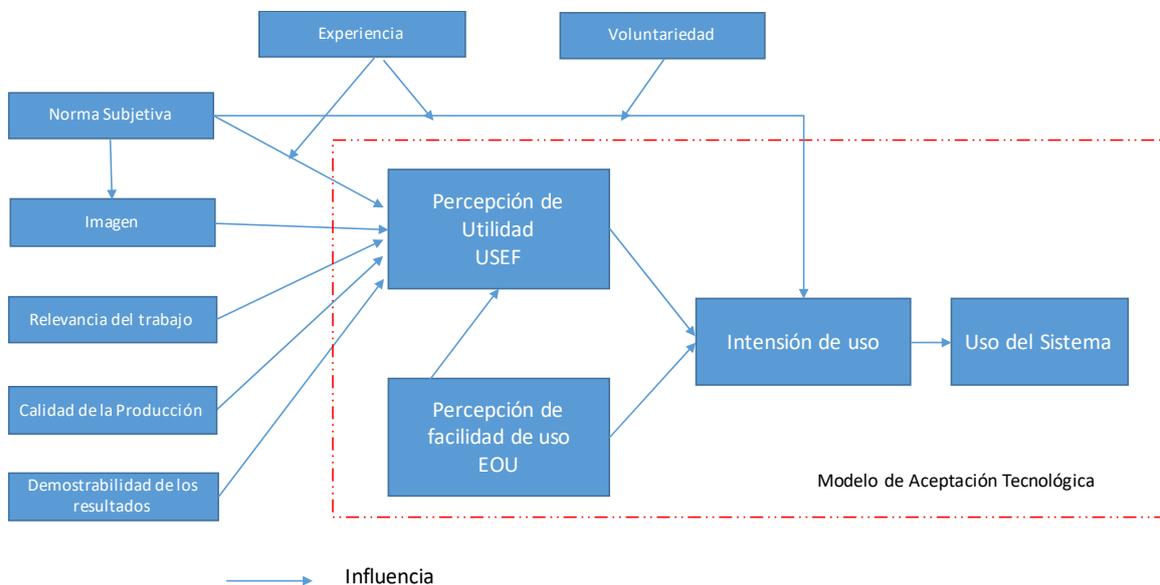
Davis (1989) se centra en la posibilidad de que un sistema dado facilite al trabajador un rendimiento aceptable y deseable en su trabajo, permitiéndole conseguir recompensas laborales; de esta manera basado en los estudios sobre las motivaciones, las expectativas y los sistemas de información; define a la percepción de utilidad como “el grado en que un individuo cree que el uso de un sistema particular mejoraría su desempeño en el trabajo”. Tomando en cuenta las características de flexibilidad, facilidad, control y sencillez que estima un experto con relación al uso de los sistemas, define a la percepción de facilidad de uso como “el grado en que una persona cree que el uso de un sistema particular estaría libre de esfuerzo mental”. Así, se considera además que la percepción de facilidad de uso tiene un efecto directo significativo sobre la percepción de utilidad; ya que, si un sistema es más fácil de usar, este proporcionará un mayor rendimiento o mayor utilidad del trabajo para el usuario. Por lo tanto, las características del sistema pueden influir indirectamente en la utilidad al afectar la facilidad de uso (Davis 1989).

A partir del modelo propuesto por Davis (1989), se han generado otras investigaciones en orden de estudiar las relaciones que existen entre las variables del modelo TAM, en esta línea se han ido agregando variables de estudio para poder validar y explicar de mejor manera la aceptación de la tecnología particular que ha originado nuevos modelos que se describen a continuación.

3. Modelo de aceptación tecnológica 2

Utilizando el modelo TAM como punto de partida, TAM 2 incorpora construcciones teóricas adicionales que abarcan procesos de influencia social (norma subjetiva, voluntariedad e imagen) y procesos instrumentales cognitivos (relevancia del trabajo, calidad de la producción, demostrabilidad de los resultados y facilidad de uso) (Venkatesh y Davis 2000). A continuación, la figura se presenta el modelo TAM 2.

Figura 9: Modelo de Aceptación Tecnológica (TAM) 2



Fuente: Venkatesh y Davis, 2000

En consonancia con TAR, la norma subjetiva, definida como la “percepción personal que las personas que son importantes para él creen que debe o no realizar el comportamiento en cuestión” (Fishbein y Ajzen 1975). Un efecto directo de la norma subjetiva sobre la intención es que las personas pueden optar por realizar un comportamiento, aunque no sean ellas mismas favorables al comportamiento o sus consecuencias, si creen que uno o más referentes importantes piensan que deberían hacerlo es razón suficiente para motivarlos a cumplir con lo establecido. En una comparación empírica entre TAM y TAR, Davis (1989), confirmó que la norma subjetiva no tiene un efecto significativo en las intenciones de las personas por lo que se omitió en la versión del TAM original. Adicionalmente, TAM2 teoriza que el efecto

directo de la norma subjetiva sobre las intenciones para los contextos de uso obligatorios, será fuerte antes de la implementación y durante el uso temprano, pero se debilitará con el tiempo como el aumento de la experiencia directa con un sistema proporciona una base creciente para las intenciones hacia el uso continuo (Venkatesh y Davis 2000, 190). Con respecto a la voluntariedad de uso en el TAM2, el modelo propone que la voluntariedad de uso es una variable moderadora que se define como el grado en que los adoptantes potenciales perciben la decisión de aceptar la tecnología, pero de forma libre o espontánea ya que cuando el uso de la tecnología se realiza de forma obligatoria la intención de uso se ve alterada.

Según Kelman (1958), frecuentemente las personas responden a las influencias sociales para establecer o mantener una imagen favorable dentro de un grupo de referencia (Kelman 1958). En este sentido, se refiere a esta fuente de influencia social como identificación y la distingue del cumplimiento e internalización. Así, un individuo puede percibir que el uso de un sistema conducirá a mejoras en su rendimiento laboral indirectamente debido a la mejora de su imagen, por encima de cualquier beneficio de rendimiento directamente atribuible al uso del sistema. Este efecto de identificación se captura en TAM2 por el efecto de la norma subjetiva sobre la imagen, junto con el efecto de la imagen sobre la utilidad percibida. TAM2 teoriza que la identificación, como la internalización, pero a diferencia del cumplimiento, ocurrirá si el contexto del uso del sistema es voluntario u obligatorio) (Venkatesh y Davis 2000). En relación con los procesos cognitivos instrumentales, el constructo pertinencia del trabajo se define como la percepción de un individuo en relación con el grado en que el sistema es aplicable a su trabajo. Venkatesh y Davis (2000, 191) consideran a la relevancia del trabajo como un juicio cognitivo que ejerce un efecto directo sobre la utilidad percibida, distinto de los procesos de influencia social. Respecto a la variable calidad de salida o producción, este modelo postula que más allá que un sistema sea capaz de realizar una tarea y del grado en que estas se ajustan a los objetivos de empleo (pertinencia de trabajo), las personas van a tener en cuenta lo bien que el sistema lleva a cabo esas tareas y las contempla como las percepciones de calidad de salida (191).

Adicionalmente la TAM2 define que la demostrabilidad de los resultados se refiere a la tangibilidad de los resultados del uso de la innovación, incluyendo su observabilidad y comunicación. De esta manera, cuanto más la innovación es más favorable a la demostración y cuanto más visibles sean sus ventajas existe una mayor

probabilidad que sea adoptada; es decir, si un sistema produce resultados efectivos y deseados por el usuario, pero no lo hace de una manera clara, es probable que los usuarios no logren entender lo útil que es en realidad un sistema de este tipo (Moore y Benbasat 1991). Paralelamente, TAM2 también utiliza la variable de la facilidad de uso percibida que viene del TAM de Davis (1989) y tiene que ver con la menor cantidad de esfuerzo para utilizar los sistemas y el aumento en el rendimiento laboral. Finalmente, como ya se definió en la TAM, la facilidad de uso se relaciona significativamente con la intención de uso, tanto directa como indirectamente a través de su impacto en la utilidad percibida.

4. Modelo motivacional

El modelo de Davis (1985) utilizó a la Teoría de la motivación para comprender la adopción de las tecnologías, construyendo el Modelo Motivacional (MM) y confirmando la necesidad de incluir variables al TAM para proporcionar una visión más amplia acerca de la apropiación tecnológica; en este sentido Vallerand establece que existe una serie de factores sociales o antecedentes motivacionales, que determinan la satisfacción de las necesidades psicológicas básicas de una persona y estas actúan como mediadores entre los antecedentes y el tipo de motivación mostrado hacia la práctica de una actividad, el cual puede oscilar desde el nivel más autodeterminado (motivación intrínseca) hasta el nivel menos autodeterminado (desmotivación), lo que va a derivar en una serie de consecuencias comportamentales, afectivas y cognitivas (Vallerand 2001), (Amado et al. 2013).

En el análisis realizado por Davis (1989) respecto al modelo motivacional, define a las perspectivas motivacionales extrínsecas e intrínsecas como predictores de la intención de la conducta de los usuarios; donde, la motivación intrínseca es la que se refiere al placer y la satisfacción inherente resultado de una actividad específica, en cambio la motivación extrínseca tiene relación con la realización de un comportamiento porque se percibe como instrumental en el logro de resultados valorados que son distintos de la actividad como por ejemplo el aumento del salario y mejor desempeño en el trabajo. Estas motivaciones en conjunto, influyen en la intención de un individuo de realizar una actividad, así como el desempeño real (Deci 1975). Ya en el plano de la tecnología, investigaciones en comportamientos, encontraron que la motivación extrínseca e intrínseca son factores claves en la intención de un individuo de llevar a cabo el uso de la tecnología; por ejemplo, constituye una motivación extrínseca, cuando

el individuo recibe en su lugar de trabajo una recompensa, aumento, bonificación, reconocimiento, etc.; al verificar mayor productividad en la realización de sus actividades con el uso de una tecnología específica. Por lo tanto, si se percibe que una tecnología es útil para facilitar la productividad del individuo, es probable que tenga una motivación extrínseca para usarla (Davis 1989).

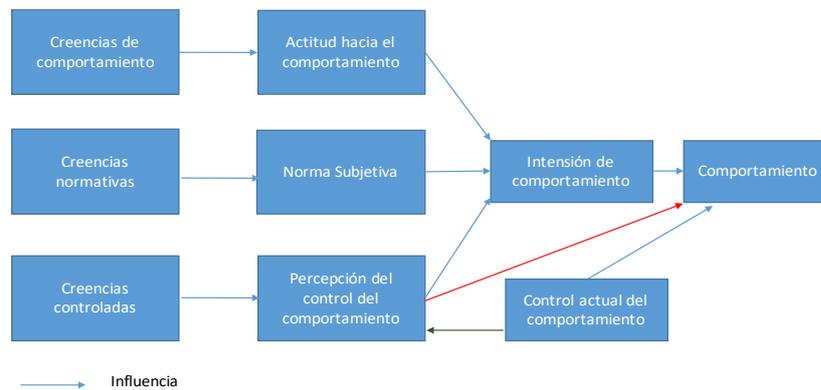
Además de la motivación extrínseca del individuo, causada por el aumento de productividad en sus actividades laborales por el uso de una tecnología específica, algunas personas pueden tener motivación intrínseca para interactuar con las tecnologías. La motivación intrínseca tiene que ver con la satisfacción de llevar a cabo una actividad más por el placer que produce en el individuo y no por la obtención de un beneficio o utilidad personal; es decir, tiene que ver con la percepción que tienen las personas sobre sus propias competencias. En este sentido (Davis, Bagozzi y Warshaw 1992) definen como el disfrute percibido al grado en que el uso de una computadora se percibe como algo placentero distinto de cualquier resultado de rendimiento que se pueda obtener. Se ha demostrado que el disfrute es un determinante de las intenciones de comportamiento para usar una tecnología específica tanto para los juegos de computadora como para la informática en el lugar de trabajo. Aunque hay apoyo empírico respecto al modelo de motivación del uso de la tecnología (Davis et al., 1992), poco se ha estudiado sobre los factores subyacentes que influyen en la motivación extrínseca e intrínseca como principales impulsores del uso de la tecnología por los individuos. Por ejemplo, el estado de ánimo del empleado es una variable de estado, al momento de realizar el entrenamiento inicial sobre una nueva tecnología; que influye en su motivación para usarla. Además, desde la perspectiva de la motivación y la investigación del estado de ánimo, poco se sabe sobre los efectos a largo plazo de la motivación en el comportamiento de uso de la tecnología (Davis et al., 1992).

5. Teoría del comportamiento planificado

La Teoría del comportamiento planificado es una alternativa para comprender las causas de la toma de decisiones del consumidor fue propuesto por Ajzen (1991, 2005, 2012) y establece que, en lugar de depender la evaluación general o la utilidad de un producto o servicio, esta teoría se centra en el comportamiento del consumidor específico de interés. El objetivo de la teoría del comportamiento planificado es proporcionar un marco comprensivo para entender los determinantes de los comportamientos de consumo del individuo (Ajzen 2012). Según Ajzen (1991), la

Teoría del comportamiento planeado (TPB) predice que el comportamiento planificado está determinado por las intenciones de comportamiento que son influenciadas en gran medida por la actitud de un individuo hacia un comportamiento, las normas subjetivas que encajan la ejecución del comportamiento y la percepción del individuo de su control sobre el comportamiento (Ajzen 1991, 2005 y 2012). Esta teoría se presenta de forma gráfica en la siguiente figura:

Figura 10: Teoría del comportamiento planeado (TPB)



Fuente: Ajzen 1991

La Teoría de Ajzen se desarrolló basándose en la Teoría de acción razonada y establece que la teoría del comportamiento planeado proporciona un marco conceptual útil para abordar las complejidades del comportamiento social humano. Con el soporte de algunos conceptos centrales en las ciencias sociales y del comportamiento, permite la predicción y la comprensión de comportamientos particulares en contextos especificados. Las actitudes hacia el comportamiento, las normas subjetivas con respecto al comportamiento y el control percibido sobre el comportamiento son factores que predicen las intenciones de comportamiento con un alto grado de precisión. A su vez, estas intenciones, en combinación con el control percibido del comportamiento, pueden dar cuenta de una proporción considerable de variación en el comportamiento (Ajzen 1991).

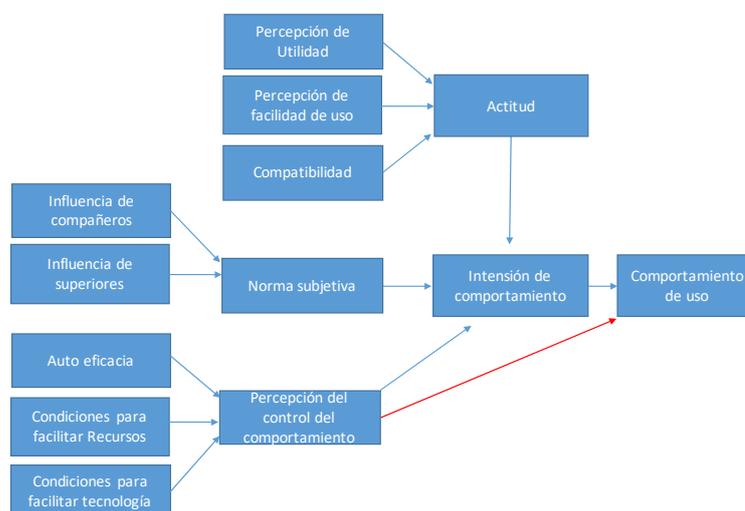
Según Fishbein y Ajzen (1975), si los individuos tienen una actitud positiva respecto al aprendizaje de los aspectos de un sistema dado o tecnología, originarán una fuerte intención en la adopción y uso de este sistema o tecnología. Por esta razón, el factor de Control del comportamiento percibido propuesto por la TPB se utiliza para explicar la intención de los individuos en utilizar la tecnología. Esta teoría, relaciona: i) la acción humana con las creencias de un individuo respecto a las consecuencias de un

comportamiento; ii) las creencias que posea sobre las expectativas normativas de otra persona (presión social); y iii) las creencias sobre los factores que puedan influir en el desarrollo de una conducta, tanto positiva como negativamente. Estos tres constructos se combinan en una intención para dar lugar a un comportamiento, sin embargo, sobre este último existe un control conductual real que tiene que ver con las habilidades, técnicas y recursos que permiten desarrollar alguna conducta en el individuo (Reyes y Martín 2008).

6. Modelo de combinación TAM y TPB

Este modelo es el resultado de combinar dos modelos que predicen la intención de un individuo de usar un sistema o tecnología dada, fue desarrollado por Taylor y Todd (1995) y utiliza el modelo de aceptación tecnológica TAM, diseñado por Davis (1986), que predice el uso de un sistema de información o tecnología por parte de un individuo, y el modelo de la teoría del comportamiento planificado TPB, de Ajzen (1985 y 1989), que fue diseñado para predecir la intención del comportamiento del individuo para utilizar los sistemas o tecnologías dadas (Taylor y Todd 1995). En la siguiente figura se observa el modelo resultante.

Figura 11: Modelo combinado TAM y TPB



Fuente: (Taylor y Todd, 1995)

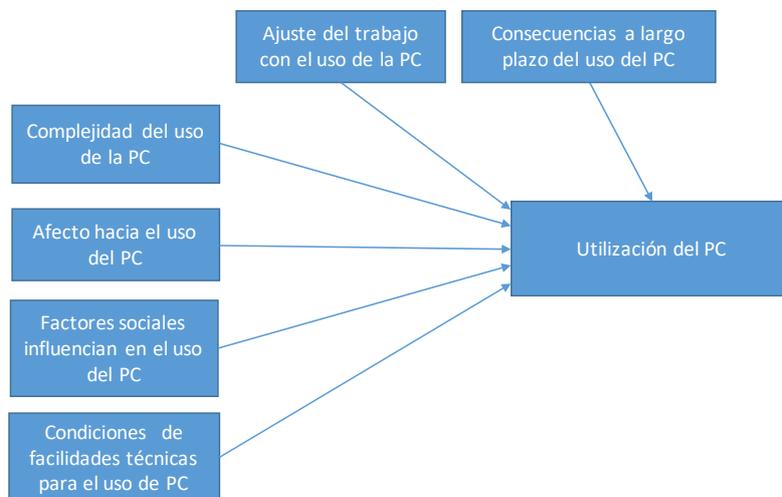
Con el objeto de entender a profundidad los factores determinantes de la aceptación tecnológica de los individuos, se combinan los factores predictivos del TAM y el TPB originando un modelo híbrido basado en los constructos de actitud hacia el

comportamiento, normas subjetivas y percepción del control del comportamiento. Esta combinación, requiere de una comparación empírica entre los dos modelos con el objeto de disponer de una imagen más precisa de las características y problemas que los desarrolladores deben tener en mente al abordar la aceptabilidad del sistema, así como también de proporcionar información valiosa a bajo costo para guiar el desarrollo del sistema o tecnología, de esta manera los analistas y desarrolladores de sistemas decidirán sobre la utilidad y las condiciones bajo las cuales el modelo podría ser más útil.

7. Modelo de utilización de la computadora personal MPCU

Thompson, Higgin y Howell (1991) establecieron el modelo de utilización de la computadora personal (MPCU) con el objeto de explicar los problemas de utilización de la computadora personal (PC), basándose en la Teoría de la Conducta Humana (TIB: en ingles Theory of Interpersonal Behavior) que fue desarrollada por Triandis (1971) y aplicada al contexto del uso de PC. Específicamente, este modelo examina los efectos directos de los factores sociales, el afecto, las consecuencias percibidas y las condiciones que facilitan el comportamiento; excluyendo las intenciones conductuales del modelo debido a que era el comportamiento real de la utilización de la PC el objeto de estudio de interés; adicionalmente se excluyeron los hábitos porque, en el contexto de la utilización de PC, los hábitos (el uso anterior) se relaciona tautológicamente con el uso actual (Thompson, Higgins y Howell 1991).

Figura 12: Utilización de la computadora personal (MPCU).



Fuente: basado en Thompson, Higgin y Howell 1991

Basándose en la teoría propuesta de Triandis (1980) como base para examinar el impacto de los diferentes componentes este modelo establece que los factores sociales, la complejidad, el ajuste de trabajo y las consecuencias a largo plazo tienen efectos significativos en el uso de la PC; evidenciando que el afecto y la facilitación de las condiciones no influyeron en el uso de la PC. Este estudio excluyó los hábitos porque no había una clara distinción entre la variable independiente (hábitos de uso de PC) y la variable dependiente (uso de PC); adicionalmente establece que para mejorar la relación percibida entre las tareas del trabajo y la utilización de la PC podría lograrse a través de modelos a seguir. Por lo tanto, animar a los miembros de la organización altamente respetados y visibles a usar PC puede ser una manera efectiva de promoverse en toda la organización. En esta línea, los factores sociales también pueden ser un factor parcialmente controlable; Por ejemplo, puede ser posible influir en las normas publicitando los éxitos de los primeros en adoptar tecnologías. Otro factor parcialmente controlable puede ser la percepción acerca de la complejidad del uso de una PC, mediante la capacitación dirigida a reducir la dificultad percibida de usar una PC podría tener una influencia positiva en el uso real. Esto tiene relación con los niveles de experiencia y las curvas de aprendizaje; A medida que los individuos adquieren experiencia con diferentes paquetes de *software*, por ejemplo, sus percepciones sobre la dificultad de usar un PC pueden disminuir (125).

Este estudio ha sido la base para otras investigaciones respecto al uso de la computadora, por ejemplo; Thompson, Higgins y Howell (1994) agregaron la experiencia de los usuarios en MPCU para explorar los resultados de ajuste de la experiencia en las dimensiones de los modelos de utilización de PC; Al-Khaldi y Wallace (1999) analizaron los comportamientos de los trabajadores del conocimiento sobre la utilización de PC en Arabia Saudita con MPCU; Cheung, Chang y Lai (2000) modificaron MPCU para explorar el uso de Internet. Chang y Cheung (2001) revisaron MPCU para discutir la intención conductual del uso de Internet (Jem, Lu y Liu 2009).

8. Teoría de la difusión de las innovaciones

La Teoría de la difusión de la innovación —Innovation Diffusion Theory— (IDT, por sus siglas en inglés), desarrollada por Rogers (1962), estudia la aceptación de la tecnología a partir de la interrelación de esta con las dimensiones sociales y psicológicas del usuario, y presenta un análisis teórico preciso que investiga la difusión

de la innovación en este sentido. Esta teoría explica aspectos relacionados con la adopción de la tecnología, como el proceso de decisión de la innovación, los determinantes del ritmo de adopción y las diferentes categorías de adoptantes. A partir de las definiciones de Difusión⁷⁷ e Innovación,⁷⁸ se plantea un modelo teórico basado en cinco elementos: la innovación, los canales de comunicación, el tiempo, el sistema social y un proceso de Decisión de la Innovación dividido en varias etapas, que el individuo o la organización han de superar para alcanzar el definitivo grado de adopción de una innovación (Rogers 1983).

Para Rogers (2003) la palabra “tecnología” usualmente es utilizada como sinónimo de la palabra “innovación” de ahí que “una tecnología es un diseño para la acción instrumental que reduce la incertidumbre en las relaciones causa-efecto involucradas en lograr un resultado deseado” y se compone de dos partes: *hardware* y *software*. Mientras que el *hardware* es “la herramienta que encarna la tecnología en forma de un objeto material o físico,” el *software* es “la base de información para la herramienta”. Dado que el *software* (como innovación tecnológica) tiene un bajo nivel de observabilidad, su velocidad de adopción es bastante lenta (Rogers 2003).

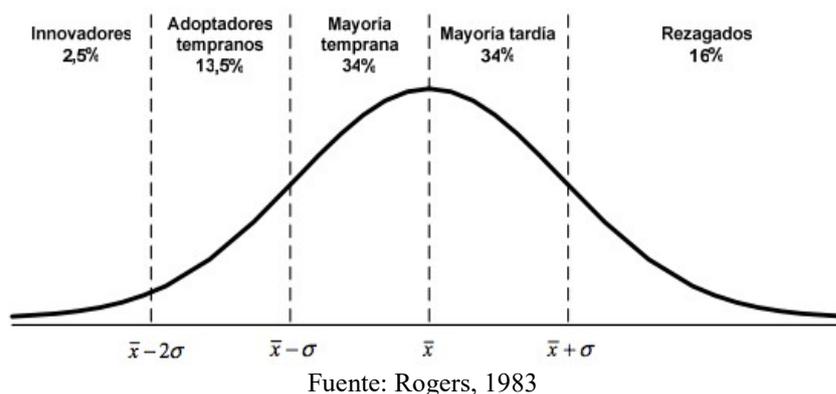
La aportación más significativa de la Teoría de Rogers, es el establecimiento de diferentes categorías de usuarios. Según este autor, los individuos no adoptan una innovación al mismo tiempo, y de acuerdo al tiempo necesitado para ello (Pérez y Terrón 2004), se los clasifica dentro de una curva normal donde se establecen cinco categorías: i) Innovadores que son los primeros en adoptar una nueva herramienta y representan el 2.5 % de los miembros del sistema. Rogers (1962) los describe como emprendedores, con suficientes recursos económicos, que no le temen a probar las innovaciones y pueden emplear fácilmente la tecnología porque están automotivados; ii) Adoptador temprano quienes generalmente, son expertos en sus áreas profesionales, pero utilizan en forma mesurada y exitosa las nuevas herramientas, técnicas e ideas y por lo tanto, sirven de modelo para los demás, y son el 13.5 % del sistema; iii) Mayoría

⁷⁷ “[...]el proceso mediante el cual una innovación se comunica a través de ciertos canales a lo largo del tiempo entre los miembros de un sistema social. Es un tipo especial de comunicación, en el sentido de que los mensajes se refieren a nuevas ideas”, en la difusión de nuevas ideas se identifica como los elementos principales: 1. Una innovación, 2. Que se comunica a través de ciertos canales, 3. A lo largo del tiempo, 4. Entre los miembros de un sistema social (34).

⁷⁸ “[...]una idea, práctica u objeto que es percibido como nuevo por un individuo u otra unidad de adopción”. Las características de una innovación, tal como las perciben los miembros de un sistema social, determinan su tasa de adopción y se basan en cinco atributos que son: 1. Ventaja relativa, 2. Compatibilidad, 3. Complejidad, 4. Probabilidad, y 5. Observabilidad (35).

Temprana son aquellos individuos que les toma mucho tiempo decidirse a usar una nueva herramienta, técnica o idea, esta categoría es un vínculo importante en el proceso de difusión, debido a su posición en la estructura social entre los que adoptan tempranamente y los que adoptan tardíamente y representan el 34 % de las personas; iv) Mayoría Tardía es la categoría en la que para adoptar una innovación de manera segura, deben remover las incertidumbres de la innovación, son personas escépticas, más cautelosas para probar las innovaciones; usualmente motivados por necesidades económicas y en respuesta a una presión social, son el 34 % de la población; y v) Rezagados quienes son excesivamente cautos para aceptar nuevas ideas, técnicas y herramientas, y adoptan a las innovaciones cuando estas han dejado de ser novedades innovadoras en la estructura social, son el 16 % restante.

Figura 13: Curva de adopción de innovaciones de Rogers



9. Teoría social cognitiva

La Teoría social cognitiva (SCT, por sus siglas en inglés) desarrollada por Albert Bandura define el comportamiento humano como una interacción triádica, dinámica y recíproca de factores personales, comportamiento y ambiente. Según esta teoría, el comportamiento está ampliamente regulado previamente a través de los procesos cognitivos. Por lo tanto, las consecuencias de respuesta de un comportamiento se utilizan para formar expectativas de resultados de comportamiento. En concreto la SCT sirve para describir, entender, cambiar y predecir el comportamiento humano

El autor postuló que los fenómenos de aprendizaje pueden ocurrir observando el comportamiento de otras personas y sus consecuencias; además estableció que el

proceso de aprendizaje observacional se rige por cuatro aspectos claves: atención, retención, reproducción y motivación (Bandura 1986). En esta línea define a la atención como un proceso de observación selectiva que le permite extraer información de las actividades modeladas en curso. La retención como un proceso de “transformación y reestructuración de la información en forma de reglas y concepciones”, utiliza a la memoria para guardar la información. La reproducción como el acto de ejecutar el comportamiento real observado; y la motivación como el componente que impulsa al individuo a la atención, la práctica y la retención (Wood y Bandura 1989, 365-82). Por esta razón, la SCT establece que, a través de una comprensión de los procesos involucrados en la construcción de una realidad, permite que el comportamiento humano sea comprendido, predicho y cambiado.

Bajo la perspectiva de la aceptación tecnológica, aborda tres constructos explicativos: las expectativas de resultados de desempeño en el propio trabajo y las expectativas personales; la autoeficacia como el convencimiento del individuo de su propia capacidad para utilizar la tecnología, y el afecto o gusto de una persona para un comportamiento particular a la hora de utilización de un sistema de información.

Adicionalmente y de manera significativa introduce el concepto de la eficacia autorreguladora (autoeficacia), como la percepción de un individuo sobre su capacidad para realizar satisfactoriamente una tarea. La eficacia autorreguladora está ganando importancia en diversas esferas de la vida del individuo. Por ejemplo, en la educación, los estudiantes tienen ahora las mejores bibliotecas, laboratorios, museos y educación multimedia a su alcance a través de Internet en cualquier lugar y en cualquier momento. Esto les permite ejercer un mayor control sobre su propia educación. La eficacia de la autorregulación desempeña de manera similar un papel clave en las ocupaciones profesionales en el lugar de trabajo moderno, donde el conocimiento y las habilidades deben ser continuamente mejorados, de lo contrario son rápidamente anticuados (Ratten y Ratten 2007).

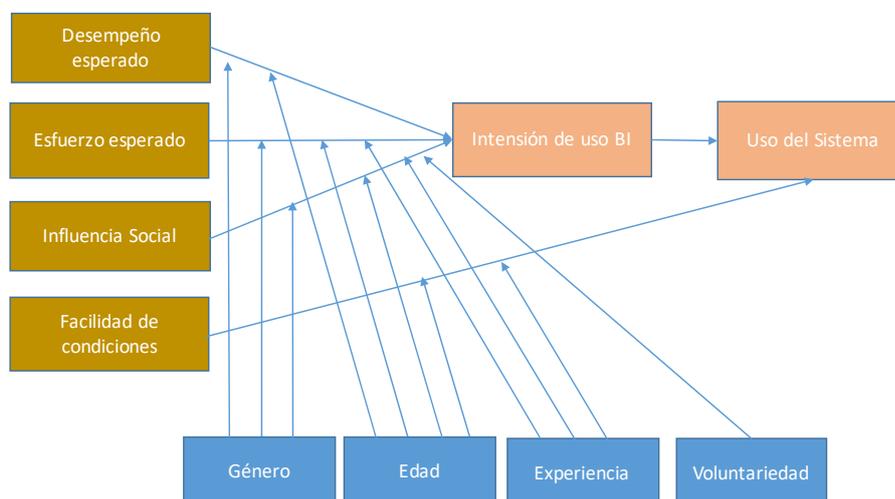
Para Bandura (1999), si bien es cierto que las teorías son juzgadas por su poder explicativo y predictivo; el valor de una teoría psicológica también debe ser juzgado por su capacidad para mejorar la calidad de la vida de las personas. Por esta razón es que la teoría cognitiva social se presta fácilmente para aplicaciones sociales que permiten a las personas mejorar su bienestar y sus logros individuales y colectivos. Por esta razón es

que en el rápido cambio del entorno tecnológico, la teoría cognitiva social es un marco teórico útil para comprender el comportamiento humano (Bandura 1999).

10. Teoría unificada de la aceptación del uso de la tecnología

Por más de una década, los autores Venkatesh, Morris, Davis y Davis (2003) sintetizaron el modelo de la Teoría unificada de aceptación y uso de la tecnología UTAUT (por sus siglas en inglés) —Unified Theory of Acceptance and Use of Technology— con base en las teorías y métodos revisados anteriormente. En la actualidad, estudios e investigaciones sobre la aceptación individual y el uso de la tecnología de la información (TI) es una de las corrientes más comunes en la investigación sobre sistemas de información (Venkatesh, Davis y Morris 2007).

Figura 14: Teoría unificada de la aceptación del uso de la tecnología



Fuente: Venkatesh, Morris, Davis y Davis (2003)

Este modelo utiliza cuatro factores claves formados por constructos utilizados en modelos anteriores: i) El desempeño esperado es el grado en el cual un individuo cree que el sistema lo va a ayudar a mejorar su desempeño en el trabajo y se define basándose en la percepción de utilidad del TAM, la motivación extrínseca del MM, la forma de trabajo del MPCU, las ventajas relativas de la IDT y las expectativas de resultados de la SCT; ii) El esfuerzo esperado se relaciona con la facilidad de uso de determinado sistema, y es determinado por algunos constructos como la percepción de la facilidad de uso, la complejidad y la facilidad de uso; iii) La influencia social como el grado en el que la gente importante para un individuo influye sobre su decisión acerca del uso del sistema, se lo establece con sustento en la norma subjetiva de la TAR y de la

TPB, factores sociales del MPCU y el grado en que se percibe el uso de una innovación como favorecedor del estatus social de una persona que proviene de la IDT y; iv) Las facilidades de las condiciones definidas como el grado en el cual un individuo cree que la infraestructura técnica y organizacional es adecuada para el uso del sistema; este constructo es definido por la percepción del control del comportamiento del TPB; condiciones facilitadoras que se deriva del MPCU y la compatibilidad que surge de la IDT.

Estos factores son influenciados por cuatro moderadores: genero, edad, sexo, experiencia y voluntariedad; que relacionados entre sí, influyen de manera directa en la intención de uso (BI) y el uso real de un sistema o una tecnología principalmente. De manera que: el desempeño esperado, el esfuerzo esperado, y la influencia social influyen de manera directa sobre la intención de uso de una tecnología, mientras que la intención de uso y la facilidad de condiciones determinan el uso de la tecnología (Venkatesh, Thong y Xu 2016) (Venkatesh, Thong y Xu 2012).

En base al UTAUT se han ido incorporando nuevos constructos como: la motivación hedónica, el valor de los precios y el hábito; que se fundamentan en nuevos mecanismos teóricos de consumo específicamente y originado el modelo UTAUT2 propuesto por (Venkatesh, Thong y Xu 2012).

11. Modelo de aceptación con soporte entre iguales (MAPS)

El Modelo de aceptación con soporte entre iguales —Model of Acceptance with Peer Support— (MAPS, por sus siglas en inglés), según Sykes, Venkatesh y Gosain (2009): es el resultado de la integración de investigaciones anteriores sobre individuos, que utiliza constructos relevantes de redes sociales, con el objeto de ampliar el alcance de las teorías anteriores. Los autores llevaron a cabo un estudio de redes sociales sobre 87 empleados de una unidad de negocios de una empresa multinacional en Finlandia. Con este estudio empírico, descubrieron que los nuevos constructos de redes sociales, aumentaban los determinantes previamente establecidos en la aceptación y uso del sistema; Además, la intención conductual y las condiciones facilitadoras, podían explicar aproximadamente el 20 % de varianza adicional en el modelo.

Como resultado de esta investigación, estos autores proponen que hay dos tipos de vínculos sociales entre empleados: i) la obtención de ayuda que puede resultar en la extensión del conocimiento para usar el sistema, etiquetado como “obten-ayuda”; y ii) la prestación de asistencia y ayuda a los compañeros de trabajo para permitir una mejor

comprensión de la configuración y el despliegue del sistema, etiquetado como “da-ayuda”. En este contexto, proponen dos nuevos constructos: “densidad de red” y “centralidad de red” que se relacionan con el concepto de “obtener ayuda” y “dar ayuda”, respectivamente.

El respaldo teórico para estos constructos proviene de investigaciones anteriores llevadas a cabo en redes sociales y se postulan como predictores claves de la adopción tecnológica. Estos constructos se amplían aún más como “densidad de red valorada” y “centralidad de red valorada” al tener en cuenta el alcance de los recursos, la información y el conocimiento disponibles en el sistema; de esta manera, se infiere que estos constructos pueden actuar como predictores adicionales (Sharma y Mishra 2014).

A continuación, se presenta en la Tabla. 5, un resumen de la evolución de las Teorías y Modelos de Aceptación Tecnológica.

Tabla 5: Teorías y Modelos de Aceptación tecnológica

| Año | Teoría / Modelo | Desarrollado por | Construcciones / Determinantes de la adopción |
|------|---|-------------------|---|
| 1960 | Difusión de la teoría de la innovación | Everett Roger | La innovación, los canales de comunicación, el tiempo y el sistema social. |
| 1975 | Teoría de la acción Razonada | Ajzen y Fishbein | La intención del comportamiento, la actitud (A) y la norma subjetiva. |
| 1985 | Teoría del comportamiento planificado | Ajzen | La intención del comportamiento, la actitud (A) y la norma subjetiva, el control del comportamiento percibido. |
| 1986 | Teoría cognitiva social | Bandura | Afecto, ansiedad |
| 1989 | Adopción técnica | Fred D Davis | Utilidad percibida y facilidad de uso percibida. |
| 1991 | El modelo de utilización de PC | Thompson et al. | Ajuste laboral, complejidad, consecuencias a largo plazo, afecto al uso, factores sociales, condiciones facilitadoras. |
| 1992 | El modelo de motivación | Davis et al. | Motivación extrínseca (como utilidad percibida, facilidad de uso percibida y norma subjetiva) y motivación intrínseca (como las percepciones de placer y satisfacción). |
| 2000 | Modelo extendido TAM2 | Venkatesh y Davis | Procesos de influencia social (norma subjetiva, voluntariedad e imagen) y procesos instrumentales cognitivos (relevancia laboral, calidad del resultado, demostrabilidad del resultado y facilidad de uso percibida). |
| 2003 | Teoría unificada de aceptación y uso de la tecnología (UTAUT) | Venkatesh et al. | Desempeño de rendimiento, expectativa de esfuerzo, influencia social y condiciones facilitadoras. |
| 2009 | Modelo de aceptación con compatibilidad entre iguales (MAPS) | Sykes et al. | La intención del comportamiento, el uso del sistema, las condiciones de facilitación, la densidad de la red, la centralidad de la red, la centralidad de la red valorada, la densidad de la red valorada. |

Fuente: con base en Sharma y Mishra, 2014

12. Justificación del uso del modelo TAM

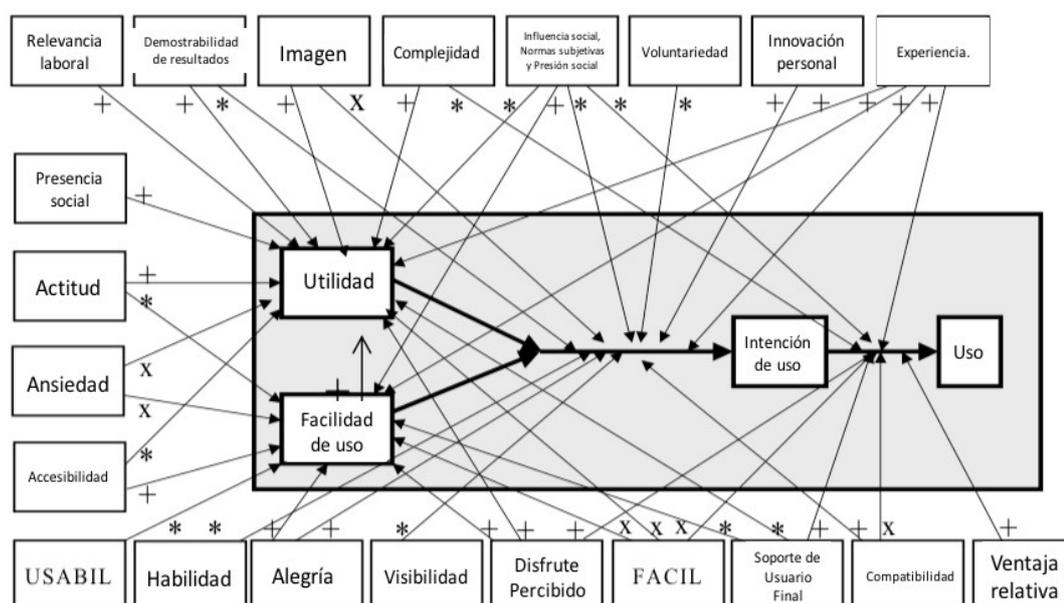
A partir de la discusión anterior, y con el objeto de justificar la adopción de las TIC en la administración pública, se presenta a continuación el estado de arte sobre el modelo de aceptación tecnológica como componente esencial de este trabajo de investigación. En este contexto y con base en la revisión de la literatura respecto al TAM y los diferentes modelos revisados; se evidencia que los conceptos, aplicaciones y teorías de adopción tecnológica abarcan diferentes puntos de vista e interpretaciones; en función de las perspectivas teóricas, problemas de investigación, variables y mediciones (Lai 2017), en las que los investigadores plantean el objeto de estudio. Con base en este planteamiento, cabe señalar que el modelo TAM y los constructos definidos en este estudio, han sido utilizados en investigaciones que implican la adopción de sistemas tecnológicos emergentes como el gobierno electrónico, la computación en la nube, el gobierno móvil, entre otros; aportando a los fundamentos teóricos del conocimiento de este tema. En este sentido, el Modelo TAM como base y fundamento teórico, ha permitido una constante evolución que implica cambios mínimos con la adhesión de variables al modelo propuesto originalmente.

En este orden de ideas, y como se presentó en el apartado anterior; el modelo combinado TAM-TPB integra el modelo TAM y la teoría del comportamiento planificado que fue propuesto por Taylor y Todd (1995). Por su parte, Venkatesh y Davis (2002, 181) propusieron el modelo TAM2 que agregó nuevas variables al modelo existente. Posteriormente (Venkatesh, Morris, Davis y Davis 2003) propusieron el UTAUT. De todas estas teorías, el TAM es considerado hasta la fecha, como la teoría más influyente y comúnmente empleada para describir la aceptación de un individuo de los sistemas de información. El modelo TAM, que fuera adaptado de la Teoría de la acción razonada (Ajzen y Fishbein, 1980) y originalmente propuesto por (Davis 1986), asume que la aceptación de un sistema tecnológico de información individual está determinada por las variables principales: Utilidad percibida (PU) y Facilidad de uso percibida (PEOU) (Lee, Kozar y Larsen 2003).

Adicionalmente a estas consideraciones, las fuentes secundarias respecto a este modelo evidencian que la evolución y modificación del TAM, básicamente ha consistido en la adición de nuevas variables al modelo original. En este sentido, Chau (1996) incluyó en el modelo TAM dos tipos de utilidad percibida: a corto y largo plazo; Agarwal y Prasad (1998) agregaron el constructo de compatibilidad; H. v. Heijden

(2000) luego de analizar la aceptación individual y el uso del sitio web agregaron los constructos: valor de entretenimiento percibido y atractivo de presentación percibida; por su parte, Lim (2001) agregó las variables: experiencia, autoeficacia, riesgo percibido e influencia social; Moon y Kim (2001) probaron con la adición de la variable de factores de juego para estudiar la aceptación de la red mundial; Agarwat y Karahanna (2000) insertaron las variables de absorción cognitiva, lúdica y autoeficacia al modelo TAM. En la figura 14, se presentan diversas variables que han sido probadas en el transcurso del tiempo, teniendo como base al modelo original TAM.

Figura 15: Variables externas del Modelo TAM



*: mixto, +: significativo, x: relación insignificante.

Fuente: Horton et al. 2010

En adición a estas investigaciones, diversos estudios posteriores, han revelado que la adopción de tecnología no está relacionada solo con los aspectos de la tecnología sino que ha evolucionado como un proceso mucho más complejo que involucra dimensiones de la actitud y personalidad del usuario (Venkatesh, Thong y Xu 2012), influencia social (Fishbein y Ajzen 1975), confianza en línea que (Gefen, Karahanna y Straub 2003) estableció, al estudiar las compras en línea a través de un sitio web, añadiendo los conceptos de “Confianza en el proveedor electrónico” y numerosas otras condiciones de facilitación (Thompson, Higgins y Howell 1991), entre otros.

Desde sus inicios, el modelo TAM y sus revisiones fueron aplicados a una variedad de sistemas tecnológicos, como editores de texto (Davis 2009, 321), intranets comerciales (Horton et al. 2001) y, especialmente, aplicaciones Web (Fenech 1998), entre otras. La evaluación de la consistencia interna del modelo TAM, por lo general obtiene una puntuación muy alta con respecto a cualquier medida que se use (H. Heijden 2003). Durante la década de los 2000, la comunidad de estudiosos, académicos e investigadores de los sistemas de información SI; consideró al modelo TAM, como una teoría parsimoniosa y poderosa (Venkatesh y Davis 2000); esta distinción, sigue latente debido a los actuales usos e investigaciones principalmente en temas relacionados con la administración pública, educación, comercio, salud, movilidad, entre otras. Por esta razón, según lo indican Venkatesh y Davis (2000) la popularidad de los modelos TAM, realizados por Davis (1989) y Davis, Bagozzi y Warshaw (1989) recibieron 424 citas de revistas en el Social Science Citation Index (SSCI) a principios de 2000; sumándose 698 citas de revistas al 2003; y 101 publicaciones, principalmente en las revistas: *MIS Quarterly*, *Information Systems Research*, *Journal of Management Information Systems*, *Decision Sciences*, *Management Science*, *Information & Management*, *Data Base*, *International Conference on Information Systems*, *Hawaii International Conference on System Sciences*, entre otras (Lee, Kozar, y Larsen 2003, 763), en idioma Inglés. Actualmente y según google académico,⁷⁹ este modelo alcanzó 39 622 citas hasta el mes de mayo de 2018.

Pese a que estos datos indican que es un modelo altamente citado, la comunidad académica comparte diferentes opiniones respecto a sus suposiciones teóricas y efectividad práctica. Aludiendo a que la variable de “intención de uso” de un sistema tecnológico en particular; es la que se mide con más frecuencia respecto a la variable de “uso real” que en la práctica tiene más valor para los individuos u organizaciones que van a invertir en la implementación de algún sistema. En adición, los estudios de la computación en la nube (Low, Chen y Wu 2011) y e-Gobierno (Venkatesh, Sykes y Venkatraman 2013) que eran prometedores con respecto a las ventajas que ofrecían a los usuarios; no habían sido adoptados por los usuarios en la medida esperada. Todas estas evidencias empíricas, han originado el debate respecto de que si el TAM es un

⁷⁹ Ver más en https://scholar.google.es/scholar?as_sdt=0,5&q=Perceived+Usefulness,+Perceived++%22Ease+of+Use%22+,+and+User+Acceptance+of+Information+Technology&hl=es&as_vis=1&lookup=0.

predicador preciso del *uso real* en lugar de la *intención de uso*. De ser así el caso, hay un grave problema al aplicar el TAM en la justificación de la introducción de nuevas tecnologías o sistemas tecnológicos en espacios organizacionales (Turner, Kitchenham, Brereton, Charters y Budgen 2010, 464). Por tal razón, se debe tener cuidado con el uso del modelo TAM fuera del contexto en el que se ha validado (463).

Finalmente, al evidenciar que el modelo TAM ha sido un importante campo de estudio durante más de dos décadas; constituyéndose en una de las teorías más populares que se usa ampliamente para explicar el uso de los sistemas de información (Surendran 2012); es esencial para todas las personas y organizaciones dispuestas a invertir en un sistema de información; estudiar la aceptación de la tecnología por parte de los usuarios y comprender el modelo TAM. Además, los investigadores en el campo de los sistemas de información SI, en la actualidad consideran al modelo TAM como una de sus propias teorías, y ponen mucho esfuerzo y atención en los estudios e investigaciones que utilizan esta teoría; razón por la que, es necesario comprender la evolución de esta área de investigación y analizar las oportunidades de investigación futuras.

En este contexto a continuación presentamos algunos de los estudios más recientes que utilizan el modelo TAM como la base de sus estudios, en donde ratifican el uso de los factores y variables originales de este modelo planteado por DAVIS en 1985, y en los que añaden diferentes dimensiones, factores y variables, utilizando conceptos de modelos TAM extendidos, similares a los que se utiliza en este esfuerzo de investigación.

| REVISTA | AUTOR | TÍTULO | RESUMEN |
|--|---|--|--|
| Información Tecnológica. Vol. 30(3), Paginas 3 a 12, Jun. 2019 | Pedro Palos Sanchez; Ana Reyes Menendez y Jose Ramon Saura | Modelos de Adopción de Tecnologías de la Información y Cloud Computing en las Organizaciones | Este trabajo analiza la literatura sobre el tema de adopción de las tecnologías de computación en la nube (cloud computing). Proporciona una visión general de la situación actual de la investigación sobre los servicios en la nube y las principales teorías sobre adopción aplicadas. Las conclusiones de esta investigación ponen de manifiesto la importancia de conectar los modelos más utilizados en el campo de la investigación con los trabajos más relevantes realizados hasta la fecha. |
| Ranaweera SpringerPlus. Páginas 1 a 11. Ene.2016 | | Perspective of trust towards e-government initiatives in Sri Lanka | Este estudio se enfoca en comprender las condiciones de confiabilidad de los usuarios hacia el uso de servicios de gobierno electrónico e intentar proponer un modelo para evaluar las influencias de la confiabilidad del uso de servicios de gobierno electrónico en Sri Lanka. La confiabilidad se consideró como una construcción adicional junto con el modelo de aceptación de tecnología (TAM) . Se utilizó el enfoque de modelado de ecuaciones estructurales (SEM) para probar el modelo propuesto utilizando las respuestas de 898 ciudadanos. Los resultados de SEM revelan que el modelo propuesto es aceptable mostrando bondad de ajuste. El modelo propuesto probado por SEM es apropiado para evaluar qué extender la confiabilidad de la influencia de los usuarios para el uso de servicios de gobierno electrónico y esto valdría la pena prestar más atención a la confianza cuando desarrolle e implemente iniciativas de gobierno electrónico. |

| REVISTA | AUTOR | TÍTULO | RESUMEN |
|--|--|---|--|
| The 7th AIC-ICMR on Sciences and Engineering 2017. Páginas 1 a 10. | K Adiyarta, D Napitupulu, H Nurdianto, R Rahim, A Ahmar | User acceptance of E-Government Services Based on TRAM model | Es estudio identifica que la evaluación del desempeño del gobierno electrónico es uno de los objetivos básicos de Reforma actual del gobierno, por esta razón, el enfoque de esta investigación es identificar y explorar el alcance de aceptación del usuario hacia el sistema de gobierno electrónico. El resultado del estudio mostró que los rasgos de personalidad de TR influyeron significativamente en las dimensiones cognitivas de TAM. A través de manifestaciones empíricas se indicó que se decía que el TRI era un antecedente a TAM. La dimensión optimista tenía un coeficiente más alto entre otros, exhibe la tecnología los usuarios convencen de que la nueva tecnología mejorará su productividad, mientras que las molestias tuvieron sin impacto ya que los usuarios no tienen dudas o dudan en usar la tecnología. |
| Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences. Vol. 7, No. 2. Páginas 77-101. Feb. 2016 | Ahmad A. Rabaa'i, Bashar Zogheib, Abdullah AlShatti, Enas Al Jamal | Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of the State of Kuwait | Aunque hay una gran cantidad de literatura que discute el Gobierno electrónico en países desarrollados, la literatura gubernamental en los países en desarrollo, en general, y los países árabes, en particular, son escasos. Usando una versión extendida de Tecnología Modelo de aceptación (TAM), este estudio examinó los factores que influyen en la adopción de los servicios gubernamentales en los países en desarrollo utilizando el Estado de Kuwait como ejemplo, los resultados demostraron que la adopción de servicios gubernamentales puede explicarse en términos de utilidad percibida, facilidad de uso percibida, autoeficacia de la computadora, norma subjetiva, credibilidad percibida, actitud y Intención de comportamiento. Además, los resultados de este estudio muestran que la utilidad percibida y la facilidad de uso percibida de los servicios gubernamentales se ven afectados por la autoeficacia informática, la credibilidad percibida y la norma subjetiva. Sin embargo, la utilidad percibida fue el factor principal para determinar la actitud de los ciudadanos kuwaitíes hacia la adopción de los servicios del gobierno electrónico. |

| REVISTA | AUTOR | TÍTULO | RESUMEN |
|--|--|---|---|
| Social Media Services. Páginas 109-120. 2019 | Sohrab Khan, Nor Zairah Ab. Rahim, Nurazean Maarop | A Review on Antecedents of Citizen's Trust in Government | Este documento proporciona una revisión exhaustiva de la literatura de los artículos relevantes para explorar múltiples antecedentes o factores de confianza de los ciudadanos con una consideración importante en el uso de las redes sociales como una plataforma tecnológica para los servicios de gobierno electrónico. Se propone un modelo que identifica las características individuales, los factores gubernamentales, los factores de riesgo y las características de las redes sociales como antecedentes múltiples de la confianza de los ciudadanos en los servicios gubernamentales de redes sociales. |
| Frontiers in Education. Volume 4. Páginas 1 a 12. Jul.2019 | Peter Mayer, Raimund Girwidz | Physics Teachers' Acceptance of Multimedia Applications—Adaptation of the Technology Acceptance Model to Investigate the Influence of TPACK on Physics Teachers' Acceptance Behavior of Multimedia Applications | Los ayuntamientos españoles están haciendo un gran esfuerzo para desarrollar servicios en línea dirigidos a los ciudadanos en un intento de mejorar su efectividad y reducir gastos. Por lo tanto, el compromiso de los ciudadanos es esencial para la adopción de e-Servicios gubernamentales. En esta investigación, se desarrolla un Modelo de aceptación de tecnología (TAM) extendido para evaluar el compromiso de los ciudadanos con los servicios de gobierno electrónico en línea. Para lograr este objetivo, se desarrolla y prueba un modelo de ecuación de estructuración para confirmar la actitud hacia una tecnología sobre participación ciudadana. Los resultados obtenidos sugieren que el núcleo del modelo TAM (utilidad percibida, facilidad de uso y actitud) afectan significativamente la participación ciudadana de los usuarios. Este estudio también revela un apoyo general a la actitud hacia una tecnología como determinante de la participación ciudadana en el gobierno electrónico. |

| REVISTA | AUTOR | TÍTULO | RESUMEN |
|--|--|---|---|
| GRIAL Research Group. Páginas 158-167. 2019 | José Carlos Sánchez Prietoa, Ángel Hernández Garcíab, Francisco J. García Peñalvoa, Julián Chaparro Peláezb, Susana Olmos Migueláñez a | Break the walls! Second-Order barriers and the acceptance of mLearning by first-year pre-service teachers | Esta investigación tiene como objetivo analizar la influencia de las barreras de segundo orden en los maestros de primer año de pre-servicio y medir la intención de usar dispositivos móviles en su práctica docente futura. El estudio identifica las barreras de segundo orden más relevantes y prueba el modelo propuesto. Los resultados del análisis de modelado de ecuaciones estructurales de mínimos cuadrados parciales ofrecen información relevante sobre las Implicaciones prácticas, teóricas y metodológicas para la adopción del aprendizaje móvil: primero, proporcionan evidencia del papel clave de las barreras de segundo orden, que representan el 70.8% de la varianza de la intención de usarlas tecnologías; segundo, la importancia de la compatibilidad y el disfrute, mayor que la de las variables clave tradicionales, a medida que se percibe la facilidad de uso y la utilidad percibida, además señala la necesidad de reconsiderar al maestro de pre-servicio en programas de entrenamiento; tercero, el estudio compara el modelo reflexivo tradicional de la norma subjetiva y la formativa, sugiriendo la idoneidad de las formulaciones formativas en los estudios de adopción de tecnología. |
| Journal of Theoretical and Applied Information Technology. Vol.94. Páginas 383-396. Dic.2016 | OMAR AHMED IBRAHIM, NOR HIDAYAT I ZAKARIA | E-GOVERNMENT SERVICES IN DEVELOPING COUNTRIES: A SUCCESS ADOPTION MODEL FR | En el presente trabajo, el investigador determinó los factores para mejorar la adopción del gobierno electrónico en una nación en desarrollo. Estos factores incluyen la calidad del sitio web, la conciencia, autoeficacia informática, capacidad de la fuerza laboral de TI y capacitación incorporada en UTAUT, un modelo que tiene sido ampliamente empleado por estudios en literatura. El modelo propuesto para este estudio fue confirmado y validado utilizando datos recogido de los encuestados que tienen experiencia en el uso de servicios de gobierno electrónico. Los resultados del análisis mostró que las relaciones propuestas eran todas significativas y respaldadas. El estudio proporcionó limitaciones y recomendaciones para futuros estudios. |

| REVISTA | AUTOR | TÍTULO | RESUMEN |
|--|---|---|--|
| BioProducts Business. Páginas 51-62. 2019 | Kathryn Arano Gazal, Iris B. Montague, Janice K. Wiedenbeck | Factors Affecting Social Media Adoption among Wood Products Consumers in the United States | Este estudio investiga los factores que afectan la adopción de las redes sociales entre consumidores de productos de madera en los EE. UU. en el contexto del uso privado de las redes sociales o de empresas a consumidores (B2C). Los resultados muestran que la adopción de las redes sociales por parte de los consumidores está influenciada por la facilidad de uso y la percepción utilidad de las redes sociales, características del producto, características demográficas (por ejemplo, género, edad, ingresos) y factores situacionales (por ejemplo, tipo de comunidad). Comprender los factores que motivan a los consumidores de productos de madera, donde la adopción de las redes sociales es importante al desarrollar y diseñar estrategias de marketing en redes sociales quedirigirse a las necesidades de los consumidores. |
| Innovative Journal of Business and Management . Vol 7. Páginas 77-84. 2018 | Outstanding Ozen, Hadi Pourmousab, Neda Alpourc | INVESTIGATION OF THE CRITICAL FACTORS AFFECTING E-GOVERNMENT ACCEPTANCE: A SYSTEMATIC REVIEW AND A CONCEPTUAL MODEL | Se aplicó una revisión sistemática para hacer un análisis detallado de los factores que afectan el comportamiento de los usuarios en la aceptación del gobierno electrónico. En primer lugar, los estudios que se examinan sobre la administración y la aceptación, utilizando el modelo TAM. Como resultado se identificó que las variables mas utilizadas en los estudios son la facilidad de uso, utilidad e intención percibidas. Encontrándose un efecto positivo de Utilidad percibida en la intención y un efecto positivo de la facilidad de uso percibida en la intención. El efecto de la utilidad percibida en la intención fue apoyada en la mayoría de los estudios pero el efecto de la facilidad de uso percibida no fue apoyado en la mayoría de los estudios. Se verificó el aumento de la intención de los usuarios de utilizar el gobierno electrónico cuando lo encuentran útil. Además la confianza fue la variable más utilizada como factor externo y el modelo TAM es el más utilizado así como la Teoría del comportamiento planificado y difusión de Innovación. |

| REVISTA | AUTOR | TÍTULO | RESUMEN |
|---|-----------------------------------|---|--|
| Youn and Lee Fash Text. Páginas 3 a 16. Mar.2019. | Song-yi Youn, Kyu-Hye Lee | Proposing value-based technology acceptance model: testing on paid mobile media service | El objetivo principal del estudio es identificar una tecnología modelo de aceptación desde la perspectiva de las experiencias del consumidor de percepciones de valor. Este estudio propuso un modelo de aceptación de tecnología basado en el valor. El modelo propuesto examinó los efectos positivos y Experiencias negativas de percepciones de valor sobre las creencias de los consumidores sobre el servicio pago que explicaba el uso futuro del servicio pago. Los resultados indicaron que los consumidores tienen experiencias positivas (valores sociales, emocionales y funcionales) derivadas del uso de dispositivos móviles los servicios de medios explicaron positivamente la creencia de los consumidores sobre la utilidad de lo pagado servicio de medios móviles. Experiencias negativas de los consumidores con barreras tecnológicas influyó negativamente en las creencias de los consumidores con respecto a la facilidad de uso de los dispositivos móviles pagos servicio, mientras que el riesgo de precio influyó negativamente en la utilidad percibida. Por consiguiente, percepciones de los consumidores sobre la facilidad de uso y la utilidad relacionadas con el uso del servicio pago influencia conductual influenciada positivamente para el uso continuo de los medios móviles pagos Servicio. |
| Resources. Páginas 1 a 25. Jul.2019. | Hasan Zahid and Badariah Haji Din | Determinants of Intention to Adopt E-Government Services in Pakistan: An Imperative for Sustainable Development | La investigación existente tiene como objetivo examinar los antecedentes de la intención de utilizar el gobierno electrónico entre los empleados de las universidades públicas en Pakistán. La teoría de descomposición de lo planeado El modelo de comportamiento (DTPB) se enriqueció con la extensión del factor de confianza y su descomposición por enlaces relacionales. La confianza con el apoyo de los vínculos relacionales es un instrumento eficaz para construir por mucho tiempo. relaciones a largo plazo, limitan la ansiedad de los usuarios y aumentan la intención de comportamiento. Los resultados indicaron que la confianza y sus antecedentes (vínculos económicos, vínculos sociales y vínculos estructurales), actitud y sus antecedentes (expectativa de rendimiento, expectativa de trabajo), normas subjetivas y sus antecedentes (medios de comunicación influencia, influencia familiar), el control del comportamiento percibido y sus antecedentes (autoeficacia) tienen efecto significativo y positivo sobre la intención. Sin embargo, el riesgo percibido y la condición facilitadora tienen influencia insignificante en la actitud y el control conductual percibido, respectivamente. |

| REVISTA | AUTOR | TÍTULO | RESUMEN |
|--|--|---|---|
| Sustainability. Páginas 1 a 17. Ag.2019. | Julian M. Müller | Comparing Technology Acceptance for Autonomous Vehicles, Battery Electric Vehicles, and Car Sharing—A Study across Europe, China, and North America | El documento confirma los supuestos subyacentes del Modelo de aceptación de tecnología en el contexto de automóviles. Además, ilustra las normas sociales influyentes y las experiencias individuales para la aceptación de tecnología; también se encuentran efectos compuestos para la aceptación de la tecnología, por ejemplo, el disfrute percibido de la conducción eléctrica afecta la aceptación de la conducción autónoma y comportamiento de posesión de automóvil. Para la práctica, los fabricantes de automóviles obtienen consejos sobre cómo fomentar la aceptación de la tecnología. Para la sociedad, el documento descubre el papel de la sociedad, normas para la aceptación de tecnología en el contexto de automóviles. Los encargados de formular políticas pueden obtener información sobre cómo aumentar con éxito la aceptación de la tecnología, por ejemplo, con fines medioambientales. Concluyente el documento aplica el Modelo de aceptación de tecnología para tres desarrollos en el contexto de automóviles, ampliando así la investigación actual utilizando el Modelo de Aceptación de Tecnología. |
| International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE). Vol.8. Páginas 390-402. May.2019 | Muhammad Hassan, Syed Sibtain Ali Shah, Siti Falindah Padlee | Technology Acceptance Model (TAM) and Dynamics of Online Purchase Adaptability | Este estudio evalúa la decisión de compra en línea basada en el modelo TAM entre estudiantes universitarios en áreas menos desarrolladas de la región norte de Pakistán. El avance en la difusión tecnológica ha encapsulado a todo el mundo, pero aún la adaptación de ciertos aspectos tecnológicos es lenta en ciertas partes del mundo en comparación con otros. Esta brecha en la literatura de investigación muestra que, a pesar del uso generalizado de la tecnología móvil, la compra en línea sigue teniendo dificultades para ponerse al día y las empresas relevantes están luchando por dejar su huella en el mercado de comercio electrónico. Se desarrolla un marco para establecer cómo se formulan las decisiones de compra en línea mediante el uso de la tecnología móvil y la navegación por Internet, y se realiza un estudio cualitativo basado en entrevistas semiestructuradas para determinar la tendencia de las compras en línea en dos sitios web conocidos entre estudiantes de tres universidades. en la provincia KPK de Pakistán. El estudio es un esfuerzo para determinar las razones lentas de la adopción de tendencias de compra en línea entre la población joven educada que pertenece a áreas menos desarrolladas de Pakistán. |

Capítulo tercero

Modelo teórico de Gobierno Electrónico

Si el usuario pudiera hablar sencillamente a su ordenador para explicarle la información que desea y la máquina supiese donde ir a encontrarla, el método sería mucho más sencillo que tener que andar tecleando como un loco [...].

Microsoft vs. The world
Levy

En este capítulo se define el modelo teórico a verificar del GE como medio para fomenta la participación ciudadana y la transparencia en la Gestión Pública Local del Ecuador, utilizando el Modelo TAM. En esta tarea se utiliza al TAM como base teórica y se lo relaciona a la definición de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico⁸⁰ que establece que: “A los efectos de la presente Carta Iberoamericana se entienden las expresiones de “Gobierno Electrónico” y de “Administración Electrónica” como sinónimas, ambas consideradas como el uso de las TIC en los órganos de la Administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos. Todo ello, sin perjuicio de las denominaciones establecidas en las legislaciones nacionales”.

En esta línea, se han llevado a cabo iniciativas públicas en la región y en el país fundamentados en que el uso masivo de sistemas de información permitirá sistematizar procesos y atender problemas de la burocracia, trayendo como resultado el aumento de la eficiencia, eficacia, productividad, calidad de los servicios públicos, participación ciudadana o la transparencia y rendición de cuentas, entre otros.

Como se anotó en el capítulo 2, el GE implica una construcción social, política y organizativa que requiere de diversos factores que involucran a las TIC y su relación con las administraciones públicas y su gestión, para traer consigo beneficios o mejoras en determinadas funciones y servicios gubernamentales en las diferentes dimensiones de la acción pública. Por esta razón y debido a que determinadas iniciativas de GE no

⁸⁰ Aprobada por la IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado Pucón, Chile, 31 de mayo y 1° de junio de 2007.

han sido capaces de armonizar objetivos, lograr un compromiso entre una mayor productividad, participación ciudadana (Gil-García, Arellano-Gault y Luna-Reyes 2010), transparencia y gobernabilidad. Es necesario de un debate académico y profesional que aporte y produzca modelos y teorías en la investigación sobre el GE renovados y más utilizables, con el objeto de entender la complejidad de este, como una joven disciplina del conocimiento (Criado y Gil-García 2013).

En esta línea, este estudio tiene como objeto aportar al debate en esta joven disciplina y entender que los procesos de adopción de la tecnología son complejos, además de valorar e identificar los factores psicológicos y sociales involucrados⁸¹ en la adopción y uso del gobierno electrónico y de esta manera alentar a una mayor participación ciudadana y la transparencia de la administración pública local.

En este cometido, y luego de haber revisado los diferentes modelos y teorías existentes respecto a la Adaptación Tecnológica realizado en el capítulo tres, se ha optado por utilizar el Modelo (TAM) de Fred Davis (1989), como hilo conductor de la investigación en la intención de uso del gobierno electrónico, al mismo que se le ha extendido las variables de Participación Ciudadana y Transparencia. A continuación se presenta la base teórica de la composición de los constructos, variables y factores del modelo propuesto.

1. Definición de constructos del modelo

Según la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, el GE como el uso de las TIC por parte de las administraciones públicas, identificando las dimensiones que componen este objeto en: información a los ciudadanos, servicios públicos, eficacia y eficiencia de la gestión pública, transparencia y participación ciudadana. Si bien es cierto que la definición del GE puede ser mucho más compleja y dependiente de la perspectiva de la que se quiera estudiar.

De acuerdo a la revisión teórica realizada en los anteriores apartados, en términos generales, la implementación del GE tiene como objeto principal el mejorar la calidad de vida de las personas, la inclusión social, el control social y las oportunidades de participación directa de los ciudadanos en política y las actividades propias de la gestión pública. Razón por la cual, en las dos últimas décadas ha existido un interesante trabajo académico respecto al gobierno electrónico, sin embargo Heeks y Bailur (2007), establecen que la literatura existente de gobierno electrónico está compuesta por

⁸¹ Dimensiones que se influyen, determinan y se vinculan entre sí.

trabajos sin fundamentos teóricos, optimistas y poco rigurosos en la obtención y análisis de datos de naturaleza no empírica, sin el uso de métodos cuantitativos o análisis estadísticos y no contribuyen de forma significativa a la acumulación de conocimiento.

De esta manera, los trabajos teóricos que se han llevado a cabo no acumulan conocimiento o una guía práctica para el GE, evidenciando una falta de claridad y rigor con relación a los métodos de investigación, junto con el tratamiento deficiente de la generalización (Heeks y Bailur 2007). Pese a esto y otros obstáculos, el GE se ha posicionado como un nuevo espacio de reflexión e investigación en el que confluyen estudios de la administración pública y la ciencia política como en el espacio de la acción política, dando lugar a la incorporación de nuevas estrategias, tecnologías y de gestión, características del sector privado, así como una mayor vinculación entre sector público y sector privado (Sánchez 2009), sumado a esto, encontramos los estudios sociológicos y de psicología social que pretenden ser la base para “entender los orígenes sociales y los supuestos culturales en los que están involucrados los individuos y sus relaciones con las herramientas emergentes” (Fernández, Vallejo y McAnally 2015), entre otros.

En la generalidad de estudios, investigaciones e iniciativas actuales relacionadas con el GE, se considera todavía a los ciudadanos desde una perspectiva pasiva (Torres, Pina y Acerete 2006), razón por la que las administraciones públicas se plantean el reto de transformarse a sí mismas e involucrar a los ciudadanos en actividades de control, democráticas, de intercambio de información y de prestación de servicios públicos de calidad, entre otros, aprovechando las potencialidades que ofrecen las nuevas tecnologías, los cambios organizativos, procedimentales y una nueva actitud, en pro de mejorar servicios, procesos y políticas públicas (Castelo, Alarcón y Yela 2015). En este contexto, las publicaciones de GE, en su gran mayoría han sido desarrolladas desde la perspectiva de la oferta gubernamental o se han centrado en aspectos relacionados con las actuaciones de la Administración-Gobierno (G-G), definiendo estrategias y políticas públicas, retos y desafíos, modelo de arquitectura técnica y características de diseño de la presencia web, entre otras.

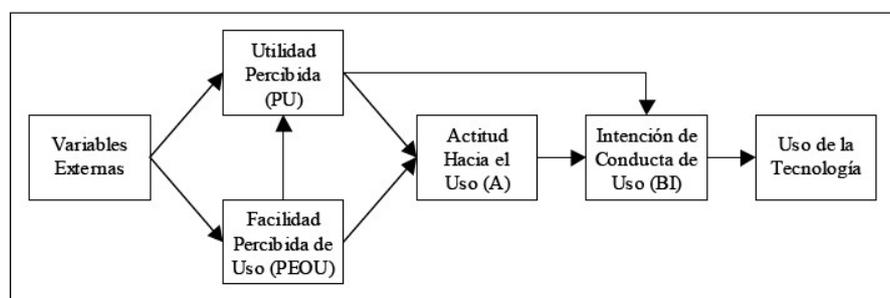
En gran parte estos trabajos presentan al GE desde una óptica excesivamente voluntarista, como la solución a todos los problemas que rodean a la administración pública, careciendo de rigurosidad tanto en la obtención como en el análisis de datos. En contraste, muy pocos estudios empíricos en el contexto internacional y

prácticamente ninguno en el ámbito nacional estudia el tema desde la perspectiva de la demanda (G-C), es decir, centrados en la adopción de las iniciativas de GE por parte de los ciudadanos. No obstante, no existen referencias claras respecto a los factores antecedentes de mayor relevancia para el ciudadano a la hora de adoptar las propuestas de GE en la AP (Sánchez 2009). Por esta razón, esta investigación pretende ser el punto de partida para el debate académico del GE en el país, germinando como resultado la formulación de políticas y estrategias públicas orientadas a acercar los gobiernos a los ciudadanos y, a través de esto, generar transformaciones políticas, sociales y económicas que mejoren la calidad de vida de los ciudadanos. Con este cometido se han añadido las dimensiones de participación ciudadana y transparencia, como el hilo conductor para el desarrollo de un sistema de gobierno electrónico, que considere estas variables dentro de un Modelo TAM que facilite la interacción de la administración pública con los ciudadanos (G2C).

2. Modelo de aceptación tecnológica (TAM)

Como se revisó en el capítulo anterior, el modelo TAM, considerado como un modelo eminentemente psicológico e individualista, ha sido un enfoque pionero y riguroso en la explicación del uso de las TIC y de Internet en particular (Torres, Robles y Molina 2011), basado en una estructura robusta para investigar cómo los usuarios desarrollan actitudes hacia la tecnología y cuándo deciden utilizarla (Davis 1989). Constituye el sistema teórico más ampliamente utilizado en el ámbito de los sistemas de información, siendo utilizado también recurrentemente en la investigación sobre la aceptación de Internet como medio de compra, de confianza del GE y adopción para el e-learning, entre otros.

Figura 16: Modelo de Aceptación Tecnológica⁸²



Fuente: Davis. 1989.

⁸² Fuente: Davis, Bagozzi y Warshaw (1989)

Si bien es cierto que el modelo TAM tiene un amplio respaldo en la literatura, no existe un consenso en cuanto a su formulación exacta. Por esta razón, TAM ha sido revisado en muchos estudios para ajustarse a un contexto particular de tecnología que se esté investigando. Una revisión importante y bien recibida de TAM ha sido la inclusión de procesos de influencia social en la predicción del comportamiento de uso de una nueva tecnología por parte de sus usuarios, de esta manera se utiliza una extensión del modelo TAM original para explicar la utilidad percibida y la intención de uso en términos de influencia social (por ejemplo, normas subjetivas, voluntariedad) y procesos instrumentales cognitivos (por ejemplo, relevancia en el trabajo, calidad del producto), como es el caso de este trabajo de investigación. De este modo, diversos autores han planteado especificaciones alternativas del sistema (Venkatesh, Morris, Davis y Davis 2003).

En tal sentido y luego del análisis teórico realizado en apartados anteriores, se considera que la aproximación más adecuada para identificar y evaluar los factores de incidencia del GE en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la Gestión Pública Local del Ecuador, es el modelo TAM propuesto por Fred D. Davis (1985) con la aplicación de las dimensiones planteadas como objeto de estudio para desarrollar este trabajo de investigación.

Esta consideración se realiza, debido a que el TAM es un sólido modelo teórico donde su validez puede extenderse al contexto de multimedia y e-Learning (Saade, Nebebe y Tan 2007), además que es uno de los enfoques individualistas metodológicos más relevantes en el estudio del uso de Internet (Torres, Robles, De Marco y Antino 2017), así como una herramienta poderosa para verificar, la confianza en el Gobierno Electrónico y la utilidad percibida por los ciudadanos de los servicios del gobierno (Lee, Braynov y Rao 2003), siendo utilizado por los profesionales de Sistemas de Información (SI) para predecir el éxito o fracaso de un proyecto tecnológico. Dado el bajo costo y la facilidad de aplicación de TAM, las organizaciones y desarrolladores pueden fácilmente implementar el conocimiento y el aprendizaje como un paso importante hacia una mejor comprensión del comportamiento del individuo respecto al uso y adopción de un sistema o tecnología en cualquier entorno. En este sentido, y como ya se ha indicado, el modelo TAM ayuda a explicar y predecir el comportamiento del usuario frente a una tecnología o sistema, proporcionando una base teórica con la

cual se describe cómo las variables externas influyen en la creencia, la actitud y la intención de uso. Además, este modelo se basa en los siguientes supuestos: 1. cuando los individuos perciben que el sistema es fácil de usar y casi libre de esfuerzo mental, pueden tener una actitud favorable hacia el uso del sistema, 2. cuando los individuos perciben que el sistema es útil, y 3. cuando las personas tienen una actitud favorable hacia el sistema, pueden utilizarlo frecuente e intensamente, lo que significa que el sistema desarrollado es exitoso (Cheng-Chang, y otros 2005).

En síntesis, a pesar que TAM ha sido modificado, extendido y validado en diferentes dimensiones psicológicas, sociales y laborales a lo largo del tiempo, sigue siendo la mejor alternativa para explicar y validar por qué los individuos adoptan una determinada tecnología fuera de contextos organizativos, esto debido a que la mayoría de Modelos de Aceptación de la Tecnología cobran relevancia en los contextos organizacionales. El modelo cuya ventaja fundamental explica el uso de las tecnologías a través de solo dos variables: la Utilidad Percibida (UP) y la Facilidad de Uso (FU).

Debido a la creciente importancia que está adquiriendo el GE para las administraciones públicas nacionales y locales, la finalidad general del presente estudio consiste en identificar y analizar los factores que inciden en el uso y adopción del GE, a través de un modelo TAM modificado, en el mismo que, aparte de las percepciones básicas del modelo de Davis se han insertado los constructos de participación ciudadana y transparencia, respectivamente.

Por tanto, el principal aporte de esta investigación es la integración de variables asociadas a las dimensiones de participación ciudadana y transparencia con los constructos de la aceptación de la tecnología (utilidad, facilidad de uso y actitud) para explicar cuáles son los factores que permitan la adopción del GE por parte de los individuos. Si bien es cierto que estos constructos son nuevos con relación a los diferentes estudios realizados sobre la perspectiva de aceptación tecnológica y gobierno electrónico, trazan un nuevo camino de debate académico y profesional.

Con base en este aporte, se formula un modelo que permite identificar y analizar los factores que inciden el uso y adopción del GE para promover la participación ciudadana y transparencia en la administración pública local. El modelo plantea en primer lugar una definición de los constructos utilizados, fundamentándose en los diferentes enfoques teóricos analizados en el desarrollo de este trabajo y adaptados al objeto de estudio, para posteriormente formular las hipótesis, determinar las escalas de

valoración y variables observables para cada uno de los constructos basándonos igualmente en toda la literatura académica revisada. Cabe indicar que las escalas utilizadas han sido suficientemente contrastadas y validadas para estudios previos, sin embargo, de esto se realizará el contraste empírico y su respectiva validación.

Como hemos indicado en el marco teórico, el modelo TAM está compuesto por múltiples constructos que pueden ser empleados. Integrarlos a todos en un solo modelo resulta poco práctico, por lo que a partir del análisis teórico realizado sobre el GE, se detallan los que se ajusten para alcanzar el propósito de esta investigación. Además, este modelo utiliza la metodología de los valores esperados de la teoría de acción razonada y reemplaza las creencias actitudinales que estaban definidas en dicha teoría por dos nuevos constructos: facilidad de uso y utilidad percibida. Además de estas dos variables, se incluyen en el modelo la actitud hacia el uso de la tecnología y la intención de uso. Cada uno de los factores se define como sigue:

2.1 Percepción de la facilidad de uso

Es el grado en que los usuarios perciben que el uso del sistema objetivo sería mental y físicamente sin esfuerzo (Davis, Bagozzi y Warshaw 1992), (Davis 1989), en este sentido, se verifica que la facilidad de uso es un factor determinante de importancia al usar el sistema que opera a través de la utilidad percibida. La facilidad de uso percibida también se refiere al grado en que el uso de una tecnología será la base para predecir la aceptación por parte del usuario final de la tecnología informática (López y Manson 1997).

Según Davis (1989, 319-39), el constructo Percepción de Facilidad de Uso se definió bajo los siguientes beneficios:

- **Aprender a utilizar** el sistema es fácil para el usuario.
- Encuentra fácil que el sistema haga lo que quiero hacer.
- La interacción de los usuarios con el sistema es claro y comprensible.
- Los usuarios encuentran flexibilidad para interactuar con el sistema.
- Es fácil para el usuario llegar a ser **hábil en su uso** del sistema.
- El usuario encuentra que el sistema es **fácil de emplear**.

En este contexto y al entender que las intenciones de los ciudadanos de utilizar un servicio del GE aumentarán si perciben que el servicio será fácil de utilizar. Es imprescindible que los servicios de gobierno en línea sean intuitivos, por lo que se han

definido para el modelo los factores de: *Facilidad de aprender a utilizar, Habilidad de uso y Facilidad de usar*. Por esta razón, planteamos el constructo de Percepción de Facilidad de Uso (PFU) en función de los siguientes beneficios:

PFU1: Me resulta fácil aprender a utilizar los servicios de gobierno electrónico.

PFU2: Fácilmente puedo ser hábil en el uso de los servicios de GE.

PFU3: Los servicios de GE pueden ser fácilmente utilizados.

Con la aplicación de estos factores, planteamos la Hipótesis 1 a verificar que es:

H1: La percepción de facilidad de uso tiene un impacto positivo en la actitud del ciudadano respecto al GE.

2.2 Percepción de la utilidad

Es el grado en que los usuarios perciben que el uso del sistema objetivo incrementaría su rendimiento laboral (Davis, Bagozzi y Warshaw 1992). En este contexto, este autor establece que con el uso del sistema, el trabajo puede ser realizado de manera más rápida, mejorando la productividad y la eficacia. Por ejemplo, la utilidad percibida de una página web se mide en la literatura de negocios por el ahorro de tiempo al extraer información, y la reducción de su costo en hacer esta tarea (Shih 2004).

Extrapolando este ejemplo a la utilidad percibida aplicada al GE puede entenderse como el grado de la creencia del ciudadano sobre que, la página web de la administración pública proporcionará toda la información que él requiere ahorrando tiempo y esfuerzo. Desde esta perspectiva, el nivel de la utilidad percibida afecta directamente la adopción del ciudadano del GE.

Davis (1989), también desarrolló el constructo PU bajo los siguientes beneficios:

- El uso del sistema en el trabajo **permitirá hacer las tareas más rápidamente**.
- El uso del sistema puede aumentar **el desempeño laboral** del usuario.
- El uso del sistema puede incrementar la productividad del usuario.
- El uso del sistema puede hacer **más efectivo** al usuario en el trabajo.
- El uso del sistema podría hacer más fácil el trabajo del usuario.

- El usuario encuentra que el sistema **es útil en su trabajo**.

De esta manera y con el propósito de que el ciudadano pueda utilizar un servicio del GE al percibir su utilidad en las actividades propias y cotidianas, se ha escogido los factores de: **realización de trámites, efectividad, rapidez y utilidad**; planteado el constructo de Percepción de Utilidad (PU) en base los siguientes beneficios:

- PU1: El GE me permite realizar trámites en la administración pública.
- PU2: Es más efectivo utilizar el GE para realizar trámites con la administración pública
- PU3: Es más rápido realizar trámites en la administración pública, utilizando el GE.
- PU4: Es útil el GE para realizar trámites de la administración pública.

Con la aplicación de estos factores planteamos la Hipótesis 2 a verificar que es:

- H2: La percepción de utilidad tiene un impacto positivo en la actitud del ciudadano respecto al GE.

2.3 Actitud hacia el uso del sistema

Es el grado en que los usuarios individuales evaluarán y relacionarán su uso del sistema objetivo con su desempeño en el trabajo. En este contexto, si a los ciudadanos les gusta y disfrutan sus experiencias de GE, probablemente se involucren y valoren significativamente sus percepciones de los servicios de GE y mejoren las actitudes hacia el uso del GE.

En este sentido, es necesario resaltar que las páginas Web de la Administración Pública pueden evocar valores afectivos que no son fácilmente recogidos por dimensiones tales como la facilidad de uso percibida o la utilidad (Hoffman y Novak 1996). De hecho, la navegación por un Web site de la administración pública va más allá de aspectos utilitarios hacia motivos basados en el disfrute (Berthon, Pitt y Watson 1996) (Pine y Gilmore 1998).

Por estas razones es que, la actitud ha sido identificada durante mucho tiempo como una causa de intención de uso de un sistema. A la actitud hacia el uso en el modelo TAM se define como una respuesta afectiva mediadora entre la utilidad y la

facilidad de uso de las creencias y las intenciones de utilizar un sistema objetivo (Phuangthong y Malisawan 2005). Por tal razón, las actitudes juegan un papel central en la intención de uso del sistema, al valorar la cadena causal debido a su poder y funcionalidad (Al-Gahtani, Hubona y Wang 2007), ocasionando un sentimiento general al sistema por parte de las personas de favorable o desfavorable.

De hecho, por ejemplo, es concebible que un Web site de una Administración Pública (AP) que muestra facilidad para su uso proporcione mejores feedbacks que estimulen al visitante y, consecuentemente, lleve a un mayor disfrute percibido y a una mejor actitud al uso del GE (Sánchez y Rondán 2004).

Por esta razón, si el usuario se puede relacionar significativamente con la administración, para conocer sus actividades y con esto realizar trámites y transacciones entonces sería una buena idea usar el GE, permitiéndolo disfrutar de su uso y navegación. De esta manera, se seleccionó a los factores de: **Relacionamiento, Conocer actividades, Facilita trámites y transacciones**, siendo una **Buena Idea** el uso del GE; los mismos que permitieron plantear el constructo de actitud hacia el uso del GE (AU) de acuerdo con los siguientes beneficios:

- AU1: El uso del GE me permite relacionarme de manera significativa con la Administración Pública.
- AU2: La información de sitios de GE me permite conocer las actividades de la Administración Pública.
- AU3: Los servicios de GE me facilitan trámites y transacciones con la administración pública.
- AU4: El uso del GE es una buena idea para participar en la Administración Pública.

Con la aplicación de estos factores, planteamos la Hipótesis 3, 4 y 5 a verificar que es:

- H3: La actitud favorable del ciudadano tiene un impacto positivo en la intención del uso y aprovechamiento del GE.
- H4: La actitud favorable del ciudadano tiene un impacto positivo en la participación ciudadana en la gestión pública local a través del GE.

H5: La actitud favorable del ciudadano tiene un impacto positivo en la transparencia de la gestión pública local a través del GE.

2.4 Intención de uso del sistema

Es una forma de respuesta psicomotora externa que se cuantifica por el curso real de acción de los usuarios individuales. Así, el uso como comportamiento consiste en el número de veces que se usa el sistema. El uso real del sistema está operacionalizado en términos de frecuencia de uso de este (Davis 1989). Por lo que, la intención de uso es fundamental en la implementación y desarrollo del GE, debido a que si los ciudadanos no están dispuestos a utilizar este sistema para acceder a los servicios de información, trámites y transacciones de las administraciones públicas, difícilmente se puede lograr potenciar este canal de relación. En este sentido, entender cuáles son los factores que determinan la intención de uso será la clave para determinar una correcta aplicación del GE en los ciudadanos y que estos accedan, utilicen y lo aprovechen.

Si bien se adopta el TAM original en este estudio, se usa Intención Conductual de Uso como la variable dependiente y omitimos el uso real del constructo. En este sentido, existen diversos estudios de investigación que han verificado la existencia de una fuerte y significativa relación causal entre la intencionalidad del comportamiento y el uso de la tecnología o el comportamiento dirigido (Venkatesh, Morris y Ackerman 2000). Por lo tanto, se justifica el uso de la Intención Conductual como variable dependiente para examinar la aceptación tecnológica y para un diseño de investigación basado en encuestas, en donde la Intención de uso es más apropiada que el Uso Actual, ya que “se miden simultáneamente con creencias” y este estudio es una investigación basada en encuestas. Por lo tanto, la elección de la Intención de uso, en lugar del Uso Real, como la variable dependiente se considera tanto apropiada como necesaria (Cheng, Lam y Yeung 2006).

La elección de este constructo está ampliamente referenciada en la literatura académica de estudios sobre aceptación de tecnología en diversos ámbitos, de esta manera, autores como Van Dijk, Peters y Ebbers (2008), concluyen que solo la expectativa de esfuerzo incide sobre la intención de uso. Además, Wang y Shih (2009) verifican que la expectativa de resultado, la expectativa de esfuerzo y la influencia social inciden sobre la intención de comportamiento, haciéndolo esta y las condiciones facilitadoras sobre el comportamiento de uso. Schaupp, Carter y McBride (2010)

señalan que la expectativa de resultado, la influencia social y las condiciones facilitadoras, son los factores que determinan la intención de uso. En el caso de entornos obligatorios (Loo, Yeow y Chong 2011) verifican que los antecedentes de la intención de uso son las expectativas de resultado y las condiciones facilitadoras.

Por lo que, la intención de uso del sistema está definida por el grado de disposición de uso por parte de un usuario, compuesta por las intenciones conductuales afectadas principalmente por el valor condicional, que impacta en la satisfacción del usuario (Venkatesh y Davis 2000).

Por otro lado, si la satisfacción del usuario es exitosa, se creará una percepción de utilidad que, junto con la experiencia positiva de uso del sistema, hará que el sistema sea un éxito. En este contexto se aprecia al valor funcional del sistema que se define como “utilidad derivada de la calidad percibida y el rendimiento esperado del producto o servicio” que tiene un efecto directo sobre la intención de comportamiento (Wang et al. 2004). La satisfacción del usuario y la intención de usar el sistema en el gobierno pueden ser afectadas por el valor funcional en términos de calidad de la información y calidad del servicio.

Para autores como Sheth, Newman y Gross (1991), quienes sostienen que el comportamiento económicamente racional es generalmente análogo al comportamiento motivado por el valor funcional. Similar conclusión de H. Hsu (2006) quien establece que la calidad de la información tiene una relación más fuerte con la satisfacción del cliente que la propia calidad del sistema. Por otro lado, los usuarios pueden obtener una auto-motivación cuando usan el sistema (Thaler 1985). Dado que el valor social es un significado simbólico asociado con el valor percibido que proviene de los beneficios acumulados por el usuario cuando se utiliza el Sistema de Información, el valor social afectará la intención del usuario de utilizar de manera positiva (Hsu y Chen 2007).

Así las cosas, la intención de uso también es considerada como un indicador y determinante para definir una actitud hacia la adopción de la tecnología, y una influencia positiva en el comportamiento de uso. Además, la preferencia de un usuario de usar el sistema o servicio de GE en este caso, está relacionada con el uso del sistema, suposición que se aplica cuando el comportamiento es voluntario en una persona (Ajzen y Fishbein 1980).

Por lo tanto, la intención del ciudadano de utilizar el sistema o servicio de GE está relacionado con su comportamiento de uso, y el uso de la tecnología depende de su

libre albedrío. Por lo que si el GE le permite interactuar con la administración, para utilizarlo en realizar trámites y a la vez realizar un monitoreo y control social de la toma de decisiones de la gestión pública, el usuario aumentará su intención de uso del GE de manera significativa, por lo que los factores identificados son: **Interacción, Uso en trámites y Monitoreo y control de la toma de decisiones**. Por esta razón, se plantea el constructo de Intensión de uso (IU) del GE con base en los siguientes beneficios:

- IU1: Tengo la intención de usar el GE para interactuar con la administración pública.
- IU2: Es probable que utilice el GE para realizar trámites de la administración pública.
- IU3: Utilizaría el GE como herramienta de monitoreo y control de la toma de decisiones de la administración pública.

Con la aplicación de estos factores, planteamos la Hipótesis 6 y 7 a verificar que es:

- H6: La intención de uso y adopción del GE del ciudadano tiene un impacto positivo en participación ciudadana.
- H7: La intención de uso y adopción del GE del ciudadano tiene un impacto positivo en la transparencia de la administración pública.

2.5 Participación Ciudadana Electrónica

El estudio de la participación ciudadana electrónica “e-Participación” está marcado por diferentes fundamentos teóricos y distintos enfoques metodológicos, sin embargo, este conocimiento no ha sido suficientemente resaltado, integrado o articulado, de manera que el campo se asemeja a un enorme pajar donde las agujas se encuentran desperdigadas entre la mucha paja (Prieto-Martín 2012).

Ante esto, y al entender que el GE se refiere a la continua optimización de los servicios del gobierno, la participación ciudadana y gobernación mediante la transformación de las relaciones internas y externas a través de la tecnología y la Internet; por lo que, este medio puede aumentar la eficiencia y transparencia de la administración pública, así como incrementar la capacidad institucional de los gobiernos locales, regionales y nacionales (Ruelas y Pérez 2006, 11), originando el

surgimiento de nuevos mecanismos de responsabilidad vertical, horizontal y social entendidas como los mecanismos de control de las acciones de los gobernantes por parte de los gobernados (Selios 2014). Por tanto, el GE se encuentra en el área de la administración electrónica, cuya parte más importante consiste precisamente en el suministro de Servicios Electrónicos a la ciudadanía, y la Democracia Electrónica, que aprovecha la Internet y las tecnologías de la información para cuanto tiene que ver con las instituciones y procesos democráticos de nuestros sistemas de gobierno y de participación ciudadana (Prieto-Martín 2007).

En el contexto de la democracia electrónica, la participación ciudadana electrónica es la herramienta de colaboración ciudadana en el quehacer gubernamental. A pesar de que generalmente es complejo canalizar la participación y la colaboración ciudadana, estas actividades corresponden a un proceso de nivel superior de los portales de la administración pública, partiremos de los criterios establecidos por Naciones Unidas sobre la participación electrónica que se refiere a la: entrega de información relevante y comprensible; realización de consultas a los ciudadanos en asuntos relacionados con decisiones políticas; y al compromiso de considerar aquellas respuestas en el proceso de toma de decisiones, como orientación práctica para facilitar el desarrollo de ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos (United Nations 2016). Estos ejercicios, que involucran a la ciudadanía en la toma de decisiones y en la construcción colectiva de Estado en conjunto con los individuos, son de gran importancia en la medida que aportan los siguientes beneficios relevantes a la Administración Pública (MinTIC 2011):

- Aumentan el respaldo de la comunidad a las decisiones del gobierno.
- Sensibilizan al ciudadano sobre las problemáticas de la administración.
- Facilitan el conocimiento de las necesidades de los segmentos de la comunidad que cuentan con menor representación.
- Gestionan las expectativas de los ciudadanos frente a los objetivos de la Administración.
- Mejoran el grado de satisfacción de los usuarios con la administración y sus servicios.

Más allá de los beneficios que los ejercicios de democracia participativa pueden traer a la administración, nuestro modelo identifica a los factores más significativos

teniendo en cuenta a “las condiciones para facilitar la participación de los ciudadanos en la discusión de temas de interés público, en el proceso de toma de decisiones, y en la construcción colectiva de políticas públicas, planes, programas, temas legislativos y reglamentarios, así como en el seguimiento a la ejecución y el control social, en un diálogo abierto de doble vía con un Estado totalmente integrado en línea” (Prieto-Martín 2007, 4), que traen como resultado la implementación de ejercicios de democracia participativa por medios electrónicos.

En este contexto, Font y Blanco (2006) señala: “la gente solo participará si el proceso participativo es ampliamente visible, si los objetivos de la participación son claros, si tienen certeza de que ello no implicará una pérdida inútil de tiempo, si se prevé que podrán expresar sus opiniones libremente y si perciben que, efectivamente, las autoridades políticas tendrán en cuenta su opinión” (38). En este sentido, las TIC pueden, efectivamente, contribuir a que la participación ciudadana “funcione bien”. “Una vez completado todo el ciclo del proceso participativo, es decir, una vez aplicadas las decisiones, la mayor parte de los sectores (participantes, políticos, ciudadanos, técnicos) creen que ha valido la pena, que la participación sirve y confían más que al inicio del proceso” (40).

En este sentido, este trabajo de investigación, se centra en el estudio de la llamada participación electrónica o e-participación, que incluye la utilización de TIC para la promoción y desarrollo de la participación ciudadana. Por esta razón, con el objeto de establecer un constructo válido de participación ciudadana electrónica aplicado al modelo TAM, del marco teórico expuesto y de las conceptualizaciones analizadas se han seleccionado a los factores de: *intercambio de información, interés del ciudadano en la información, la participación en la toma de decisiones, el objetivo de la participación es claro y canales de comunicación que permiten la participación con la Administración pública*. Teniendo en cuenta que existen otros factores que pueden contextualizar a la e-participación, nuestro trabajo se limita a la verificación de estos factores con los del modelo TAM planteado.

Además de estos factores y según Pedro Prieto (2007), es necesario definir las características de la plataforma telemática de participación, que debe ajustarse a las particularidades del proceso participativo en un entorno visual atractivo y de fácil uso a lo largo de todas sus fases, tanto para los usuarios involucrados como para los administradores del sistema. Otro factor crítico es la mediación (o facilitación) de las

discusiones, que tiene como objetivo principal profundizar sobre una problemática concreta con el fin de elaborar propuestas de actuación que puedan influir sobre las correspondientes políticas públicas y alcanzar soluciones consensuadas a algún problema concreto por medio del diálogo. Otro aspecto fundamental es el garantizar que todos los ciudadanos tengan un acceso adecuado a la herramienta de participación electrónica y finalmente un factor esencial para el éxito de las iniciativas es el que todos los implicados, especialmente los servidores públicos, reciban adecuada formación para utilizar el entorno electrónico, en función del tipo de funcionalidades ofrecidas y de la facilidad de uso del sistema se requerirán mayores o menores esfuerzos formativos (Prieto-Martín 2007).

Con base en estas consideraciones, y teniendo en cuenta que el modelo propuesto que utiliza la TAM, se pretende verificar el nivel de intercambio de información, el interés del ciudadano, la facilidad de participación y los canales de comunicación, planteando el constructo a partir de los siguientes beneficios:

- PC1: Existe intercambio de información con la administración pública y el ciudadano.
- PC2: Es de interés del ciudadano la información de la administración pública.
- PC3: Es fácil participar en la toma de decisiones de la administración pública.
- PC4: Puedo participar y opinar si el objetivo de la participación es claro.
- PC5: Existen diferentes canales de comunicación que permiten la participación.

Con la aplicación de estos factores, planteamos la Hipótesis 8, a verificar que es:

- H8: La participación ciudadana tiene un impacto positivo en la transparencia de la gestión pública local.

2.6 Transparencia en la gestión pública local

Como se indicó en el marco teórico, la percepción de transparencia del ciudadano respecto a la administración pública, se basa en la relevancia, calidad y facilidad de acceso de la información publicada. Desde esta perspectiva, la presentación de la información es uno de los aspectos esenciales que aporta valor a la interacción

digital con la administración. Por otro lado, la libertad de expresión y la libertad de información han sido dos de las tempranas incorporaciones a la matriz liberal en lo político dentro los Estados modernos, particularmente desde comienzos del siglo XIX en el contexto europeo. En este sentido y en el marco de los instrumentos del Sistema Universal de Derechos Humanos, en el contexto de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1949 se presenta, en su artículo 19, una acepción de la libertad de información, que incluye el acceso a la información en poder del Estado.

Siendo así, el art. 19 de la Declaración Universal de Derechos Humanos, establece que “todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión. Este derecho incluye el de no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión”. De igual forma, el art. 13 de la Convención Interamericana garantiza el derecho a procurar información a los ciudadanos, y la necesidad de su implementación ha sido reafirmado por la Corte Interamericana de Derechos Humanos; “El control democrático, por parte de la sociedad a través de la opinión pública, fomenta la transparencia de las actividades estatales y promueve la responsabilidad de los funcionarios sobre su gestión pública. Por ello, para que las personas puedan ejercer el control democrático, es esencial que el Estado garantice el acceso a la información de interés público bajo su control. Al permitir el ejercicio de ese control democrático se fomenta una mayor participación de las personas en los intereses de la sociedad” (Corte IDH 2006).

De esta manera, la esencia de este derecho, tiene por objeto el fortalecer el vínculo entre la capacidad de los ciudadanos de conocer la información en poder del Estado y la mejora de la democracia, a través del principio de exponer los procesos del gobierno a constante escrutinio público, en este sentido “forzar la divulgación de la información ha sido siempre en el interés público” (Rourke 1960).

El derecho al acceso a la información está asociado con la causa de la libertad de expresión. Por tanto, al ser el gobierno uno de los mayores proveedores de información, la asimetría que existe entre este y los ciudadanos, favorece al gobierno y en el fondo torna a muchas de las políticas públicas inaplicables (Scrollini 2015). Así las cosas, la prensa juega un rol clave al exponer las fallas, o bien “mediando”, entre gobierno y ciudadanía y para ello requiere de la información pública disponible. La información se torna esencial para un debate informado, en el cual los participantes puedan participar al

máximo de sus capacidades (Stiglitz 2002). El secretismo impide el libre intercambio de ideas y torna más costoso a la ciudadanía tomar decisiones. Por esta razón, el acceso a la información se ha visto vinculado a procesos de rendición de cuentas o *accountability*, que puede ser interpretada como el llamado a responsabilidad a las instituciones y oficiales públicos a responder frente a la ciudadanía (Scrollini 2015). En la siguiente figura, se presenta la relación entre acceso a la información, transparencia y rendición de cuentas.

Figura 17: Acceso a la información, transparencia y rendición de cuentas



Fuente: Elaboración propia, a partir de (López 2007)

En concreto, el concepto de transparencia está asociado al flujo de información social, política y económica de manera puntual y confiable, la cual es accesible para todos los actores relevantes. De acuerdo al IFAI, entre otros atributos, la transparencia debe contar con (IFAI 2003):

- Fácil acceso a la información (incluyendo oportunidad y no discriminación).
- Comprensiva (asegurándose de que los temas clave no queden fuera).
- Relevancia (evitar la información superflua y el sobre flujo de información).
- Calidad y confiabilidad (para contribuir al diseño de políticas y dar confianza en los mercados para los inversionistas).

Basándose en estas consideraciones, y teniendo en cuenta que existen muchos más factores que definen a la transparencia, se han considerado a los factores de: **Acceso a la Información, Control Social, Rendición de cuentas y Mejora a la Democracia**, como los principales para platear el constructo a ser verificado en el modelo de GE basado en a TAM, a base de los siguientes beneficios:

TP1: El acceso a la información de la administración pública a través del GE genera transparencia.

- TP2: El GE permite realizar un control social de la administración pública.
- TP3: El GE es útil para la rendición de cuentas de la administración pública.
- TP4: El control social de la administración pública a través del GE mejora la democracia.

3. Modelo a verificar

Desde el punto de vista práctico, la adopción del GE es un constructo multidimensional que permite de manera general utilizar las TIC en los procesos internos del gobierno, la entrega de productos y servicios del Estado a los ciudadanos, empresas y al mismo Estado. En este contexto, el acceso a información pública, la realización de trámites, la participación ciudadana, la transparencia, la rendición de cuentas, y la gobernabilidad, entre otras, son las dimensiones importantes que definen su adopción.

Ya en el desarrollo de esta investigación, la principal aportación de este modelo es plantear como uno de los ejes centrales para la adopción del GE su dimensión política y de gestión pública, que gira alrededor de la participación ciudadana y la transparencia como medios de generación de confianza de la administración pública. En este contexto, se ha tomado la dimensión de la relación gobierno-ciudadano (G2C), como base de análisis, centrándose este estudio en la demanda de GE, y el TAM, que desde un inicio nos ha permitido plantear dos objetivos principales: i) El mejorar nuestra comprensión respecto a los procesos de aceptación de los sistemas de información por parte de los usuarios y el justificar la base teórica para una práctica “prueba de aceptación de usuario”; con una metodología que permita a futuro a los gestores de las políticas públicas y diseñadores de sistemas evaluar los sistemas propuestos antes de su aplicación, teniendo en mente la demanda de estos sistemas, y ii) El verificar los factores más importantes que inciden en la adopción del GE para promover la participación ciudadana y la Transparencia en la gestión pública local.

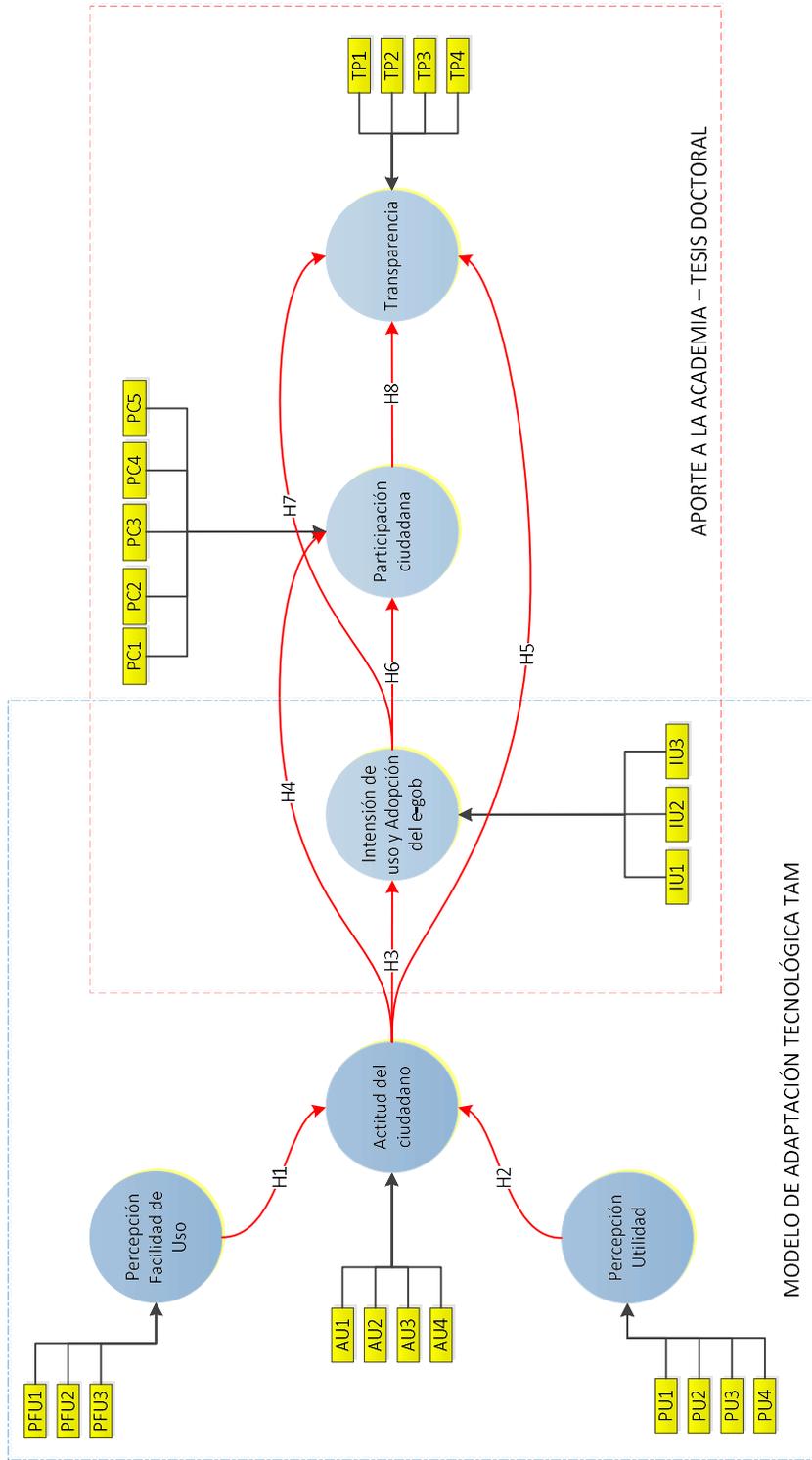
Es por esto que, para definir los factores a analizar, se tomó como referencia las variables de percepción de facilidad de uso (PFU) y utilidad percibida (PU) del modelo TAM, utilizando los factores originales usados por sus autores. Respecto a las variables de Actitud hacia el uso del sistema (AU), Intención de Uso (IU), Participación ciudadana (PC) y Transparencia (TP), se utilizó a la justificación teórica y factores comparados en estudios anteriores de aplicación del modelo TAM. En este sentido, en

la tabla 6 se listan estos factores, y en la en la figura 17, se plantea el modelo teórico de GE, donde se indican las hipótesis y relaciones de los constructos a verificar.

Tabla 6: Variables, factores y preguntas del Modelo de GE

| Variables | | Factores | | Preguntas |
|--------------------------------|------|--|---|-----------|
| id. | | | | |
| Percepción de Facilidad de uso | pfu1 | Facilidad de aprender a utilizar | ¿Me resulta fácil aprender a utilizar los servicios de gobierno electrónico? | |
| | pfu2 | Habilidad de uso | ¿Fácilmente puedo ser hábil en el uso de los servicios de gobierno electrónico? | |
| | pfu3 | Facilidad de usar | ¿Los servicios de gobierno electrónico pueden ser fácilmente utilizados? | |
| Percepción de Utilidad | pu1 | Realización de trámites | ¿El gobierno electrónico me permite realizar trámites en la Administración Pública? | |
| | pu2 | Efectividad | ¿Es más efectivo utilizar el gobierno electrónico para realizar trámites con la Administración Pública? | |
| | pu3 | Rapidez | ¿Es más rápido realizar trámites en la Administración Pública, utilizando el gobierno electrónico? | |
| | pu4 | Utilidad | ¿Es útil el gobierno electrónico para realizar trámites de la Administración Pública? | |
| Actitud de Uso | au1 | Relacionamiento | ¿El uso del gobierno electrónico me permitiría relacionarme de manera significativa con la Administración Pública.? | |
| | au2 | Conocer actividades | ¿La información de sitios de gobierno electrónico me permite conocer las actividades de la Administración Pública.? | |
| | au3 | Facilita trámites y transacciones | ¿Los servicios de gobierno electrónico me facilitan trámites y transacciones con la Administración Pública? | |
| | au4 | Buena Idea | ¿El uso del gobierno electrónico es una buena idea para participar en la Administración Pública? | |
| Intención de Uso | iu1 | Interacción | ¿Tiene la intención de usar el gobierno electrónico para interactuar con la Administración Pública.? | |
| | iu2 | Uso en trámites | ¿Es probable que utilice el gobierno electrónico para realizar trámites de la Administración Pública.? | |
| | iu3 | Monitoreo y control de la toma de decisiones | ¿Utilizaría el gobierno electrónico como herramienta de monitoreo y control de la toma de decisiones de la Administración Pública.? | |
| Participación ciudadana | pc1 | Intercambio de información | ¿Existe intercambio de información con la Administración Pública y el ciudadano? | |
| | pc2 | Interés del ciudadano | ¿Es de interés del ciudadano la información de la Administración Pública.? | |
| | pc3 | Participar en la toma de decisiones | ¿Es fácil participar en la toma de decisiones de la Administración Pública.? | |
| | pc4 | Claridad e interés del tema | ¿Usted participaría y opinaría si el tema es claro y de interés ciudadano? | |
| | pc5 | Canales de comunicación | ¿Existen diferentes canales de comunicación que permiten la participación? | |
| Transparencia | tp1 | Acceso a la Información | ¿El acceso a la información de la Administración Pública a través del gobierno electrónico genera transparencia? | |
| | tp2 | Control Social | ¿El gobierno electrónico permite realizar un control social de la Administración Pública.? | |
| | tp3 | Rendición de cuentas | ¿El gobierno electrónico es útil para la rendición de cuentas de la Administración Pública.? | |
| | tp4 | Mejora la Democracia | ¿El control social de la Administración Pública a través del gobierno electrónico mejora la democracia? | |

Figura 18: Modelo Teórico a Verificar



Fuente: Elaboración Propia

Capítulo cuarto

Marco metodológico

Una propiedad que valoramos en nosotros mismos es la capacidad para crear algo nuevo, y la desarrollamos en forma honesta.

—Deepak Chopra

En el presente capítulo se formulan los criterios metodológicos que orientan la investigación, es decir, los procedimientos que han permitido darle respuesta al problema planteado. Se precisan aquí los términos asociados al tipo, diseño de investigación, población y muestra para la obtención de la información, los instrumentos de recolección de datos, la validez, confiabilidad, procedimiento ejecutado para la construcción del estudio, así como el procesamiento de los resultados.

1. Tipo de investigación

Según el propósito de la investigación con el cual se pretende desarrollar y abordar el problema, el mismo se orientó hacia el estudio de campo del tipo descriptivo -correlacional. El cual, según Chavez Alizo (2007): “son todos aquellos que se orientan a recolectar informaciones relacionadas con el estado real de las personas, objetos, situaciones o fenómenos, tal cual como se presentan en el momento de la recolección” (30).

Al respecto, los autores Hernández, Fernández y Baptista (2003) señalan que se trata de “especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades a cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”, dado que el objetivo del estudio estuvo orientado a determinar la relación entre la participación ciudadana y la transparencia con el GE basado en el modelo TAM, en la gestión pública local.

Con relación a los estudios correlacionales, cuyo propósito es “medir el grado de relación que existe entre dos o más variables (en un contexto particular)”. En este caso específico, las variables son percepción de utilidad (PU), percepción de facilidad de uso (PFU), actitud hacia el uso del sistema⁸³ (AU), intención del uso del sistema (IU), participación ciudadana (PC) y la transparencia (TP). Sin embargo, de esto y con la

⁸³ El sistema hace referencia al sistema de GE.

finalidad de disponer de una mayor precisión en la predicción del modelo planteado se utilizó una correlación basada en el Modelo de Ecuaciones Estructurales basado en los Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM por sus siglas en inglés) que permite un mejor análisis de los factores definidos por el modelo TAM.

2. Diseño de investigación

El diseño de investigación tiene como finalidad tratar el objeto de estudio como fenómeno empírico para confrontar la visión teórica del problema con los datos de la realidad (Chavez Alizo 2007). En este contexto, se debe considerar la presente investigación enmarcada en un diseño no experimental cuantitativo, puesto que su objetivo es la observación de las variables y no la manipulación de esta. De la misma manera, tiene una característica de diseño transeccional, debido a que se estudian y se describen datos obtenidos en un período de tiempo determinado, sin ningún tipo de interrupciones.

Según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2003), la llamada investigación “no experimental” es aquella “donde no se hacen variar intencionalmente la variable, lo que hace es observar el fenómeno tal y como se da en su contexto natural, para después analizarlo”. Por lo cual, el estudio realizado en la presente investigación se encuentra enmarcado en este tipo de diseño, ya que no se manipula deliberadamente ninguna de las variables del estudio (PU, PFU, AU, IU, PC y TP) sino que se recolectan los datos para generar información y determinar acerca de la relación entre la participación ciudadana, la transparencia y las variables de gobierno electrónico basado en el modelo de adaptación tecnológica TAM en la gestión pública local en el caso específico de la República del Ecuador.

De acuerdo al esquema de variables planteado en este modelo, se requiere utilizar la técnica de análisis multivariable de datos. Mediante esta técnica se comprueban simultáneamente diversas relaciones causales, no solo entre varias variables, sino también entre las mismas que son objeto de investigación de campo (Cea 2014). Además, se integran simultáneamente una serie de ecuaciones de regresión múltiple diferentes, pero a la vez interdependientes (Luque 2000), lo que permitirá de una manera estadística cuantitativa, evaluar la idoneidad del modelo teórico bajo estudio con respecto a los datos empíricos y verificar la validez de las hipótesis establecidas en este modelo. Así, el uso de la técnica multivariable del Modelo de Ecuaciones Estructurales basado en los Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM) del

presente estudio nos permitirá de una manera más precisa probar las relaciones y efectos de las variables entre sí.

Finalmente, antes de realizar los análisis estadísticos indicados, se realizará un análisis estadístico descriptivo para revisar posibles inconsistencias en los datos que puedan quebrantar alguno de los supuestos básicos del modelo y verificar que el incumplimiento de algunas características de los datos no afectará negativamente los resultados, razón por la que se procederá a verificar:

i) La existencia de normalidad multivariable, ya que esta característica es imprescindible para garantizar que los valores críticos que determinan el significado de cada coeficiente del modelo y del mismo en su conjunto, sean correctos (Cea 2001). Las variables pueden estar distribuidas normalmente, pero en conjunto no. En este sentido se requiere analizar los estadísticos univariados del conjunto de datos: media, desviación típica y moda. Los estadísticos en conjunto apoyan la existencia de normalidad multivariable.

ii) La continuidad de las variables es requerida para cumplir con el supuesto de normalidad.

iii) Ausencia de colinealidad entre las variables, en este sentido (Ibídem, p.101) establece que la colinealidad ha de ser la mínima posible por su efecto negativo en los errores típicos de los coeficientes de las variables. Así el coeficiente de correlación de todos los pares de variables independientes es menor que la unidad en valor absoluto.

iv) Otro aspecto a considerar es el tamaño muestral, ya que este se relaciona de manera directa sobre el poder explicativo del modelo, es decir que mientras mayor sea el tamaño de las muestras, mejor estimación estadística podremos obtener.

3. Marco poblacional

El marco poblacional de esta investigación, desde el punto de vista metodológico, debe cumplir con las principales características: i) deben ser personas con alguna experiencia en el uso de las TIC e internet; ii) que sean mayores de edad ya que la participación ciudadana requiere de responsabilidad reconocida; iii) poseer conocimientos del uso de la tecnología y de la localidad; iv) puedan suministrar datos e información para elaborar el diagnóstico y solucionar el problema planteado; v) personas que realicen trámites con la gestión pública o tengan interés de participar de ella; y vi) personas que sean de diferentes localidades de las urbes del país que ofrezcan información o servicios a través de Internet.

4. Población de estudio

Una población o universo puede estar referido a cualquier conjunto de elementos de los cuales se pretende indagar y conocer sus características o una de ellas y para el cual será válida las conclusiones obtenidas en la investigación (Balestrini, 2000). En tal sentido, conociendo el nuevo Ordenamiento Territorial del Ecuador, la población de estudio de esta investigación se establece en las 7 Urbes del país, ciudades que además de tener la infraestructura necesaria para llevar a cabo esta investigación, permitieron la logística requerida y la aceptación de las autoridades de los lugares donde se llevó a cabo, circunstancias importantes en el desarrollo de este trabajo ya que otras ciudades que cumplieron con el perfil no se dispuso de dichas autorizaciones, siendo estas: Guayaquil, Quito, Cuenca, Portoviejo, Manta, Latacunga, Milagro y Calceta. Según el marco poblacional, se preferirán a estudiantes universitarios de estas ciudades con edades superiores a dieciocho años y que utilicen las TIC para sus actividades cotidianas.

5. Muestra de estudio

La muestra de estudio es una porción representativa de la población, que permite generalizar sobre esta, los resultados de la investigación (Chávez 2001). El objetivo de su determinación, es integrar las observaciones y mediciones de los sujetos, situaciones, organizaciones o fenómenos, los cuales forman parte de un universo mayor, para extraer de esta forma la información necesaria para el estudio, que resulta imposible recolectar, por el tamaño y complejidad de la totalidad.

En este sentido, y teniendo en cuenta que se realizarán actividades de campo, es necesario identificar la muestra en la que se realizará la investigación. Se ha definido para el efecto, realizar dos recolecciones de muestras a través de: i) Encuestas digitales y ii) Encuestas de campo. Para el cálculo de la muestra, se realiza a través del procedimiento estadístico de muestreo probabilístico aleatorio simple, que se define con la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

en donde,

N = tamaño de la población

Z = nivel de confianza = 95 % (1.96)

P = probabilidad de éxito, o proporción esperada = 50 %

Q = probabilidad de fracaso = 50 %

d = precisión (Error máximo admisible en términos de proporción) = 5 %

Respecto a las encuestas a realizar, se tiene en cuenta:

1.- Encuestas digitales: En primera instancia, se pretende disponer de encuestas virtuales confeccionadas usando el *software* Google Docs y su aplicación para construir y aplicar formularios y encuestas. Esta herramienta digital permite redactar cada pregunta y sus respectivas alternativas de respuesta, utilizando distintos formatos. La encuesta final se envía vía email a los usuarios de la base de datos de las instituciones seleccionadas, quedando sus respuestas automáticamente guardadas en una hoja de cálculo (de Google Docs) relacionada con ella. En este sentido, se envió esta encuesta digital a una base de datos comerciales de más de 100.000 registros, donde constan también bases de datos de Instituciones de gobierno, entidades de educación superior y gremios de profesionales, con el fin de alcanzar al menos un tamaño de:

N = tamaño de la población = 100 000; n= 309 encuestas.

2.- Encuestas de campo: Para esta actividad, se ha definido que se realizarán encuestas de campo en ciudades con poblaciones superiores a 17 000 habitantes y que cuenten con un centro de estudios de tercer nivel, debido a que de esta manera se asegura que estas ciudades, dispongan de infraestructura necesaria para el uso y aprovechamiento de las TIC, ya que se asume que las personas que habitan en ciudades pobladas y que disponen de centros de educación superior, disponen de todos los recursos necesarios para el acceso y uso de aplicaciones de gobierno electrónico.

Además, se define que las personas que realizan transacciones gubernamentales son personas mayores de edad, por lo tanto, la población objeto de estudio es:

| | |
|-----------------------|---|
| Unidades Elementales: | Personas mayores a 18 años |
| Unidades de Muestreo: | Ciudades con población superior a 17 000 habitantes Que dispongan de un centro de educación superior |
| Cobertura: | Nacional |
| Período: | Agosto-septiembre de 2017 |

Fuente: Elaboración propia

En este sentido, y según el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos INEC,⁸⁴ en Ecuador, a 2016 existen 16 714 929 de habitantes a nivel nacional, con un índice de analfabetismo digital del 11.5 %. Por este motivo y con la finalidad de que sea una muestra inclusiva, se escogieron a las ciudades que se presenta a continuación:

Tabla 7: Cantidad de población

| No. | Ciudades | Población |
|-----|------------|-----------|
| 1 | Guayaquil | 2 350 915 |
| 2 | Quito | 2 239 191 |
| 3 | Cuenca | 505 585 |
| 4 | Portoviejo | 280 029 |
| 5 | Manta | 226 477 |
| 6 | Milagro | 166 634 |
| 7 | Latacunga | 98 355 |
| 8 | Calceta | 17 682 |
| | Total | 5 884 868 |

Fuente: Elaboración propia

De esta manera la muestra poblacional es:

⁸⁴ Fuente oficial, véase <<http://www.ecuadorencifras.gob.ec/>>.

Tabla 8: Población y muestra por cantones

| No. | Ciudades | Población | Muestra Calculada | Realizada |
|-----|------------|-----------|-------------------|-----------|
| 0 | Digital | 100 000 | 309 | 1 006 |
| 1 | Guayaquil | 2 291 158 | 310 | 320 |
| 2 | Quito | 1 619 146 | 310 | 349 |
| 3 | Cuenca | 331 888 | 309 | 324 |
| 4 | Portoviejo | 223 086 | 309 | 347 |
| 5 | Manta | 221 122 | 309 | 338 |
| 6 | Milagro | 166 634 | 309 | 347 |
| 7 | Latacunga | 98.355 | 309 | 348 |
| 7 | Calceta | 17.682 | 309 | 333 |
| | Total | 5.884.868 | 2783 | 3712 |

Fuente: Elaboración propia

6. Técnica de recolección de datos

La técnica de recolección de datos está compuesta por procedimientos y actividades que permiten obtener la información necesaria para dar respuesta a las preguntas de investigación. Así, como técnicas de recolección de información se podrían considerar la observación (ver o experiencia), la encuesta (preguntar), la entrevista (dialogar), la revisión documental (leer), las sesiones en profundidad (hacer o participar) (Hurtado de B 2000).

Para desarrollar la evaluación del modelo de GE local, adicionalmente a las variables del modelo TAM, se añadió las variables de participación ciudadana y transparencia, y se utilizó la técnica de la encuesta digital a través del uso del Internet y la encuesta de campo personal.

7. Instrumento de recolección de datos

Teniendo en cuenta que la investigación científica a través de encuestas, sirve para identificar y estudiar las características de una gran población de individuos y que este método emplea el uso de cuestionarios para la recolección de datos, aunque también se puede utilizar las entrevistas estructuradas u otras técnicas de registro de datos, hemos seleccionado como instrumento de recolección de datos al Cuestionario que se aplicó en la muestra representativa de la población investigada, indicada en la

parte superior de este apartado. Posteriormente y con la data levantada, se procedió a compilar la información y aplicar técnicas de análisis estadístico univariable (descriptivo) y multivariable (el Modelo de Ecuaciones Estructurales basado en los Mínimos Cuadrados Parciales PLS-SEM), para analizar sus características y ocasionalmente, las relaciones existentes entre ellas. Entre los retos de usar este método de investigación, se destaca la dificultad de controlar que no se cometen sesgos en el muestreo, así como garantizar que las preguntas del cuestionario sean de fácil comprensión y estén diseñadas de manera que se pueda obtener información útil y válida.

El cuestionario utilizado para esta investigación que se adjunta en hojas anexo, se estructura en siete bloques, como se observa a continuación.

Tabla 9: Bloques y números de preguntas

| Bloques de la encuesta | | Número de preguntas |
|------------------------|--------------------------------|---------------------|
| 1. | Datos generales | Seis |
| 2. | Percepción de facilidad de uso | Tres |
| 3. | Percepción de utilidad | Cuatro |
| 4. | Actitud de uso | Cuatro |
| 5. | Intensión de uso | Tres |
| 6. | Participación ciudadana | Cinco |
| 7. | Transparencia | Cuatro |

Fuente: Elaboración propia.

El bloque I de datos generales, está compuesto por seis preguntas en las que se identifica al encuestado, respecto: del conocimiento del GE, su edad, género, uso del internet, uso del gobierno electrónico, y tipo de terminal que utiliza.

Este bloque utiliza preguntas de selección múltiple con varias escalas de medición respecto al tema a analizar, así:

- Concepto del gobierno electrónico: se propuso una pregunta dicotómica de selección múltiple.
- Edad: se ha propuesto una pregunta de selección múltiple con tres escalas de medición que van de 18 a 30, de 30 a 50 y superior a 50 años;
- Género: se propuso una pregunta de selección múltiple con dos escalas de medición que identifican si es masculino o femenino;

- Uso del Internet: se propuso una pregunta de selección múltiple con cinco escalas de medición que identifican el uso del internet: nunca, una vez al mes, una vez a la semana, dos o más días a la semana, siempre;
- Uso del GE: se propuso una pregunta de selección múltiple con cinco escalas de medición que identifican el uso del GE: nunca, una vez al mes, una vez a la semana, dos o más días a la semana, siempre.
- Tipo de terminal que utiliza: se ha propuesto una pregunta de selección múltiple con cuatro escalas de medición que identifican el uso del computador personal, tableta, teléfono inteligente o una mezcla de estos.

El bloque II del cuestionario, comprende tres preguntas y obtiene información respecto a la percepción de la “facilidad de uso del sistema de GE” (PFU), que promueve la “administración pública local”. La primera pregunta está relacionada con la “facilidad de aprender” a utilizar los servicios de gobierno electrónico, la segunda cuestión está asociada con la “facilidad de ser hábil” en el uso de los servicios de gobierno electrónico, y la tercera consulta se refiere en términos generales a la “facilidad de usar” los servicios de gobierno electrónico.

En el bloque III del cuestionario, se indaga sobre la utilidad que percibe el ciudadano al realizar trámites a través del sistema de GE (PU). La primera pregunta se refiere a la facilidad que presta el gobierno electrónico para realizar trámites con la administración pública local, la segunda respecto a la efectividad del sistema para realizar trámites, la tercera hace referencia con la rapidez con la que el ciudadano realiza estos trámites y la cuarta se relaciona con la utilidad en general que ofrece el sistema para realizar estos trámites.

El bloque IV, consta de cuatro preguntas con las que podemos evaluar la actitud de uso del ciudadano respecto al sistema de gobierno electrónico (AU). La primera cuestión hace referencia al nivel de relacionamiento que puede tener el ciudadano con la administración pública local, la segunda evalúa si la administración pública hace conocer sus actividades, la tercera identifica si permite el sistema facilitar trámites y transacciones y la cuarta pregunta averigua si es una buena idea utilizar el sistema.

En el bloque V de la encuesta, se obtiene información sobre la intención de uso del sistema de gobierno electrónico (IU). Consta de tres preguntas. La primera cuestión evalúa el nivel de intención de uso del sistema para interactuar con la administración pública local, la segunda pregunta hace referencia a la probabilidad de utilizar el

sistema para realizar trámites a través del sistema, la tercera cuestión hace referencia a la intención del ciudadano de utilizar el sistema como herramienta de monitoreo y control de la toma de decisiones de la administración pública local.

A continuación, el bloque VI, dispone de cinco preguntas para averiguar el nivel de participación ciudadana en la administración pública local (PC). La primera pregunta identifica si existe intercambio de información entre la administración pública y el ciudadano, la segunda identifica el grado de interés del ciudadano respecto a la información que promociona la administración, la tercera evalúa la facilidad de participación en la toma de decisiones, la cuarta cuestión hace referencia respecto a la posibilidad de participación al ser los temas tratados claros para el ciudadano, y la quinta pregunta identifica si existen varios canales de participación ciudadana.

Finalmente, en el bloque VII de transparencia (TP), se verifican cuatro cuestiones. La primera verifica si el acceso a la información genera transparencia en la administración, la segunda evalúa si con el sistema de gobierno electrónico permite realizar un control social de la administración, la tercera identifica si el uso del sistema permite una rendición de cuentas y la cuarta cuestión evalúa si el control social de la administración pública local a través del sistema de gobierno electrónico mejora la democracia.

Para establecer la escala de valores de las variables observables de los constructos seleccionados en los bloques II, III, IV, V, VI y VII, se ha considerado idóneo emplear una escala de Likert de 1 a 5. El empleo de este tipo de escala en estudios de ciencias sociales está ampliamente contrastado y aceptado, ya que esta permite la medición de actitudes. De esta manera, nuestra investigación, permite identificar a actitudes que pueden ser favorables, desfavorables o neutras respecto a la utilización de los servicios de GE.

Tabla 10: Escala Likert

La escala es del 1 al 5 donde:

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|-------------------------|-------------------|---------------|----------------|----------------------|
| Total desacuerdo | Desacuerdo | Neutro | Acuerdo | Total Acuerdo |

Fuente: Elaboración propia

8. Procedimiento de la investigación

Respecto a la recolección de información, se realizó de manera virtual durante el mes de agosto y septiembre del año 2017. Una vez determinado el tamaño de la población y las bases de datos de las instituciones participantes, se procedió a enviar los mails a través del correo electrónico personal e institucional, informándoles sobre los objetivos y finalidad del estudio. Se ofreció hacerles llegar las conclusiones de la investigación en caso de estar interesados en estas y se les solicitaba su colaboración para participar en la investigación.

En lo que tiene que ver a la recolección del Estudio de Campo, se procedió en los meses de agosto y septiembre del año dos mil diecisiete a realizar una encuesta en las ciudades indicadas, principalmente en lugares públicos de las parroquias principales de los cantones sin tener mayores resultados por la falta de colaboración ciudadana; razón por la que se recurrió a las universidades donde se procedió a explicar el concepto de gobierno electrónico, el objetivo y fin de la encuesta y la predisposición para responder dicho cuestionarios, en este sentido se utilizó la colaboración de un equipo de trabajo de cuatro personas por ciudad quienes fueron los encargados de llenar las respuesta de los ciudadanos encuestados y de explicar el sentido de cada encuesta de existirla.

Anteriormente al diseño del cuestionario, se llevó a cabo una revisión de la propuesta de cuestionario por parte de los estudiantes del Doctorado en Administración de la UASB-E, expertos del sector de telecomunicaciones, de Administración y otras carreras afines al objeto de este estudio. Quienes evaluaron el cuestionario con el fin de purificar, mejorar la redacción o incluso en algunos casos reducir los ítems propuestos para hacer el cuestionario más operativo y fácil de responder.

Esta decisión se encuentra justificada dado que el éxito en el índice de respuesta dependía mucho de la longitud y comprensión del cuestionario, teniendo en cuenta que nuestra población objetivo, en la mayoría de los casos, son personas muy ocupadas. Incluidas las oportunas recomendaciones de los expertos, se procedió a realizar un test de prueba del cuestionario en diez usuarios, concluyéndose que la encuesta era demasiado larga (el tiempo medio para realizarla una media hora), circunstancia que imposibilitaría cualquier respuesta que no fuera la entrevista personal, por tanto, el equipo investigador, decidió volver a revisar la encuesta, con el objetivo de acortarla lo máximo posible.

El nuevo cuestionario tal como se presenta en hojas anexo, fue pretestado de nuevo, en esta ocasión, en las aulas de la ESPE con un grupo de estudiantes de programas de Maestría, quienes colaboraron en el pretest. Tras hacer pequeñas modificaciones, a inicios del mes de agosto se elaboró el cuestionario definitivo, que se encuentra en hojas anexo.

9. Procesamiento estadístico de los datos

Posterior a esta evaluación, se hizo un análisis estadístico univariable descriptivo y de frecuencias, y un análisis estadístico multivariable correlacional con base en el Modelo de Ecuaciones Estructurales basado en los Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM) de todas las variables analizadas, con la finalidad de cuantificar los factores de mayor impacto para la participación ciudadana y transparencia, por medio del GE en la gestión pública local del Ecuador, utilizando como base al modelo TAM. Este análisis cuantitativo, se desarrolló con el uso del *software* IBM SPSS versión 21, el mismo que proporcionará la estimación estadística de las variables plateadas. Complementando con un análisis multivariable que utiliza el Modelo de Ecuaciones Estructurales basado en los Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM), con el uso del *software* SmartPLS; cabe anotar que este método está teniendo gran aceptación en la comunidad científica en el área de ciencias sociales por tener un enfoque alternativo, robusto y más flexible al tradicional (Martínez y Fierro 2018).

En este contexto, estas autoras argumentan que los modelos de ecuaciones estructurales, como una técnica de análisis de datos multivariante de segunda generación proveen mayor nivel de confianza a la investigación por su eficiencia estadística mediante robustos y potentes *software*; trayendo una revolución en el campo de la investigación empírica, al permitir examinar simultáneamente una serie de relaciones de dependencia entre variables independientes y dependientes (1). Por su parte, Haenlein y Kaplan establecen que estos modelos de ecuaciones estructurales pueden ser utilizados por investigadores de las ciencias sociales, ciencias de la educación, ciencias de la conducta, entre otros; a menudo son utilizados en la investigación de mercados, pues permiten probar teóricamente modelos causales (Haenlein y Kaplan 2004).

Bajo este lineamiento teórico se estableció el modelo a verificar descrito en el capítulo 4, para luego proceder a ingresarlo de manera gráfica en el menú principal de SmartPLS donde posteriormente se calcula el algoritmo de PLS (estimación del

modelo), cuyos resultados se observan en la figura 17. En este modelo se aprecia las cargas factoriales de cada indicador, los coeficientes de regresión estandarizados o coeficientes path y el R². Cabe señalar que los pesos de los factores son el resultado de esta aplicación que permite establecer los siguientes conceptos: indicadores, coeficientes de regresión estandarizados o coeficientes path y del R² (Martínez y Fierro 2018, 14).

Finalmente, la interpretación de resultados no es más que la abstracción del análisis estadístico que de una manera cualitativa describe el grado de interrelación de las variables del modelo TAM, participación ciudadana, transparencia con el sistema de GE objeto de este estudio.

Este modelo permite definir los factores que predominan en la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública local a través del sistema de gobierno electrónico GE, basado en el modelo de aceptación tecnológica TAM.

Capítulo quinto

Presentación de resultados

Lo difícil lo hacemos ahora mismo; lo imposible se demora un poco más.

(Escuadrón de la Segunda Guerra Mundial)
—Seabess

1. Análisis de datos y resultados

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos en el procesamiento de las encuestas, el análisis estadístico univariable y multivariable, así como los hallazgos resultantes más importantes, producto de los análisis estadísticos de frecuencia, descriptivo y análisis multivariable de las encuestas aplicadas a los ciudadanos (actores sociales) que intervinieron en el proceso.

2. Obtención y tratamiento de datos

Con el objeto de garantizar la representatividad de los datos se ha recurrido al internet (plataforma de Google Docs) como uno de los medios de recolección de datos, sumando al trabajo de campo (Encuestas) realizado en las ciudades identificadas en el estudio.

En este sentido, la encuesta de Internet fue elaborada mediante la aplicación de formularios de Google Docs, la misma que al ser enviada a una base de datos comercial, en el que consta emails personales y de instituciones públicas-privadas; gremios de profesionales, así como de empleados y alumnos de universidades del país, alcanzó a obtener 1009 respuestas. De estas se desechó a tres que fueron utilizadas de práctica y prueba de fiabilidad interna, por lo que solo se contabilizó 1006 encuestas con respuestas válidas. Sumado a este esfuerzo se dispone también el trabajo de campo que adicionó un total de 2706 encuestas realizadas a los ciudadanos pertenecientes a las siete urbes visitadas; lo que permitió obtener de esta manera un total de 3712 encuestas válidas.

El análisis de datos y la consecución de resultados siguió un proceso de preparación de la información, codificación, estandarización y procesamiento de la

información; para el análisis descriptivo gráfico se hizo uso de la aplicación ofimática Microsoft Excel 2013 y el *software* especializado IBM SPSS 21; así como del *software* especializado en el modelamiento de ecuaciones estructurales SmartPLS v3.0 para análisis multivariable, cálculos del algoritmo PLS-SEM, pruebas T y las relevancias predictivas, verificación del modelo y cálculo factorial.

En una primera fase se realizó la preparación de la información, que consistió en la estructuración completa de todas las respuestas, debido a la existencia de un formato electrónico que comprendía las respuestas válidas del Google Docs; y un formato físico (papel) que se refieren a las repuestas válidas del trabajo de campo, se procedió a realizar un proceso de codificación de respuestas en un formato Microsoft Excel.

El proceso de codificación se realizó con la definición de 37 variables, estas fueron definidas en función al cuestionario elaborado, añadiendo la variable Num que nos permite llevar un control de las encuestas y el ingreso de la información bajo el estándar SPSS, las demás 36 variables pertenecen a las preguntas del cuestionario ya descrito anteriormente, y fueron definidas con las siguientes características:

El ingreso de datos de las respuestas recolectadas por cada pregunta del cuestionario, fue realizado en base al manual de codificación de esta encuesta con la se obtuvo una matriz de 3712 x 37 registros de respuestas que se adjunta en hojas anexo.

La codificación es el proceso mediante el cual se traduce todas las respuestas de la encuesta (digital o de campo) a códigos numéricos. Estos códigos y la codificación se llevaron considerando a las normas de codificación del *Software* IBM SPSS; donde se definió:

- Nombre de la variable: debe iniciar con una letra y su longitud debe ser menor o igual a ocho dígitos, identifica a la respuesta y es de elección libre su denominación: Ejemplo: Variable Num- identifica el número de encuesta.
- Tipo de Variable: puede ser numérico (solo números) y alfanumérico (números y letras).
- Anchura: se refiere a la cantidad de dígitos que puede contener la respuesta, la anchura máxima permitida para las variables numéricas es de 40: Ejemplo si la respuesta es cinco, su anchura es uno: si la respuesta es de diez su anchura es de dos.
- Decimales: Establece el número de decimales permitidos en las respuestas.
- Etiqueta: Es la descripción amplia de la variable

- Valores: Establece los diferentes valores que puede tener la respuesta, en términos numéricos o alfanuméricos.
- Medida: Define el tipo de medida de las variables, es decir, que puede ser una medida escalar, nominal y ordinal.

Tabla 11: Variables en formato IBM PSS

| | Nombre | Tipo | Anchura | Decimales | Etiqueta | Valores | Perdidos | Columnas | Alineación | Medida | Rol |
|----|---------------|----------|---------|-----------|---|-----------------|----------|----------|------------|---------|---------|
| 1 | Num | Númérico | 11 | 0 | Número de encuesta | Ninguna | Ninguna | 11 | Derecha | Escala | Entrada |
| 2 | edad | Númérico | 11 | 0 | Edad de la persona | {1, 18 - 30... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 3 | genero | Númérico | 11 | 0 | Género de la persona | {1, Femenin... | 3 | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 4 | trabajo | Númérico | 11 | 0 | Tipo de Trabajo | {1, Público}... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 5 | UsoTIC | Númérico | 11 | 0 | Utiliza las Tlc en sus actividades | {1, Usa}... | 3 | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 6 | UsaInternet | Númérico | 11 | 0 | Utiliza el internet en sus actividades | {1, Usa}... | 5 | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 7 | egobdefin | Númérico | 11 | 0 | Conoce la definición de egob | {1, Si conoc... | 3, 5 | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 8 | Activinternet | Númérico | 11 | 0 | Frecuencia del uso de internet | {1, Nunca}... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 9 | apservegob | Númérico | 11 | 0 | Uso del Egob en trámites de AP | {1, Nunca}... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 10 | tipocompu | Númérico | 11 | 0 | Usa la PC | Ninguna | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 11 | tipotelefono | Númérico | 11 | 0 | Usa el teléfono | Ninguna | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 12 | tipotablet | Númérico | 11 | 0 | Usa la Tablet | Ninguna | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 13 | tipotev | Númérico | 11 | 0 | Usa el TV | Ninguna | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 14 | tipotro | Númérico | 11 | 0 | Usa algún otro dispositivo | Ninguna | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 15 | pfu1 | Númérico | 11 | 0 | Facilidad de aprender a usar | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 16 | pfu2 | Númérico | 11 | 0 | Habilidad en el uso del egob | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 17 | pfu3 | Númérico | 11 | 0 | Facilidad de uso del egob | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 18 | pu1 | Númérico | 11 | 0 | Egob permite realizar trámites | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 19 | pu2 | Númérico | 11 | 0 | Es efectivo usar el egob | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 20 | pu3 | Númérico | 11 | 0 | Es rápido usar el egob | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 21 | pu4 | Númérico | 11 | 0 | Es útil usar el egob | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 22 | au1 | Númérico | 11 | 0 | Relaciona con la Admin Pub. | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Escala | Entrada |
| 23 | au2 | Númérico | 11 | 0 | Información de actividades de la Admin Pub. | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Escala | Entrada |
| 24 | au3 | Númérico | 11 | 0 | Facilita los trámites y transacciones | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Escala | Entrada |
| 25 | au4 | Númérico | 11 | 0 | Es una buena idea el egob | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Escala | Entrada |
| 26 | iu1 | Númérico | 11 | 0 | Existe la intención de interactuar con la Admin. Pub. | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 27 | iu2 | Númérico | 11 | 0 | Existe la probabilidad de usar el egob | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 28 | iu3 | Númérico | 11 | 0 | Herramienta de control de la toma de decisiones de la AP. | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 29 | pc1 | Númérico | 11 | 0 | Intercambio de información | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 30 | pc2 | Númérico | 11 | 0 | Interés del ciudadano en la info de la AP. | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 31 | pc3 | Númérico | 11 | 0 | Participación en la toma de decisiones | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 32 | pc4 | Númérico | 11 | 0 | Buena idea para participar | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 33 | pc5 | Númérico | 11 | 0 | Canales de comunicación permiten participar | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 34 | tp1 | Númérico | 11 | 0 | Acceso de la info genera transparencia | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 35 | tp2 | Númérico | 11 | 0 | Control social a través del egob | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 36 | tp3 | Númérico | 11 | 0 | Es útil para rendir cuentas | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |
| 37 | tp4 | Númérico | 11 | 0 | Con el control social mejora la democracia | {1, Total De... | Ninguna | 11 | Derecha | Nominal | Entrada |

Fuente: Elaboración propia

En este sentido, se presenta a continuación el manual de codificación aplicado a las respuestas obtenidas en la recolección de estas.

El proceso de la codificación de las encuestas permitió pasar de un formato físico a un formato digital para luego de disponer de una pequeña base de datos de un todo, en formato IBM SPSS realizar el análisis univariable descriptivo y de frecuencias.

Para el análisis multivariable, la base de información de las encuestas se pasó a un formato Ms. Excel de texto para facilitar la migración de la información a un formato Smart PLS, *software* que utiliza el Modelo de Ecuaciones Estructurales basado

en los Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM), que se caracteriza por su flexibilidad para modelar diferentes problemas estadísticos con regresiones lineales con un alto nivel de dimensionalidad y multicolinealidad. Esto debido a que el modelo de ecuaciones estructurales SEM ha sido utilizado en la actualidad en estudios basados en el Modelo TAM, permitiendo de una manera sencilla graficar los efectos directos, indirectos y la interacción entre los diferentes constructos y sus elementos (Padilla-Meléndez, Del Aguila-Obra y Garrido-Moreno 2013).

Tabla 12: Manual de codificación

| CUESTIONARIO DE INVESTIGACIÓN | | | | | | | |
|--|----------|-------------------|---|-----------------|--------------|------------|---------------------------|
| Factores de incidencia del Gobierno electrónico en los procesos de participación ciudadana y transparencia en la Gestión Pública Local del Ecuador | | | | | | | |
| Manual de Codificación | | | | | | | |
| Nombre de la Variable | Tipo | Numero de Dígitos | Nombre de la Etiqueta | Etiquetas | | | |
| Num | numérico | 11 | Numero de encuesta | 1 al 3772 | | | |
| edad | numérico | 11 | Edad de la Persona | 1=18 -30 | 2=30-50 | 3=51+ | |
| genero | numérico | 11 | Género de la persona | 1=F | 2=M | | |
| trabajo | numérico | 11 | Tipo de Trabajo | 1=Pub. | 2=Priv. | 3=NO | |
| UsoTIC | numérico | 11 | Utiliza las Tic en sus actividades | 1=SI | 2=NO | | |
| UsaInternet | numérico | 11 | Utiliza el internet en sus actividades | 1=SI | 2=NO | | |
| egobdefin | numérico | 11 | Conoce la definición de egob | 1=SI | 2=NO | | |
| Activinternet | numérico | 11 | Frecuencia del uso del internet | 1=Nunca | 2=Rara vez | 3=Eventual | 4=A menudo 5=Siempre |
| apservegob | numérico | 11 | Uso de Egob en trámites de AP | 1=Nunca | 2=Rara vez | 3=Eventual | 4=A menudo 5=Siempre |
| tipocompu | numérico | 11 | Usa la PC | 1=usa | 2=no | | |
| Tipotelefono | numérico | 11 | Usa el teléfono | 1=usa | 2=no | | |
| tipotablet | numérico | 11 | Usa la tablet | 1=usa | 2=no | | |
| tipotev | numérico | 11 | Usa la tv | 1=usa | 2=no | | |
| tipotro | numérico | 11 | Usa algun otro dispositivo | 1=usa | 2=no | | |
| pfu1 | numérico | 11 | Facilidad de aprender a usar | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| pfu2 | numérico | 11 | Habilidad en el uso de egob | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| pfu3 | numérico | 11 | Facilidad de uso del egob | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| pu1 | numérico | 11 | Egob permite realizar tramites | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| pu2 | numérico | 11 | Es efectivo usar el egob | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| pu3 | numérico | 11 | Es rapido usar el egob | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| pu4 | numérico | 11 | Es útil usar el egob | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| au1 | numérico | 11 | Relaciona con la Admin Pub | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| au2 | numérico | 11 | Información de actividades de la Admin. Pub. | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| au3 | numérico | 11 | Facilita los trámites y transacciones | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| au4 | numérico | 11 | Es una buena idea el egob | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| iu1 | numérico | 11 | Existe la intención de interactuar con la Admin. Pub | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| iu2 | numérico | 11 | Existe la probabilidad de usar el egob | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| iu3 | numérico | 11 | Herramienta de control de la toma de decisiones de la AP. | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| pc1 | numérico | 11 | Intercambio de información | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| pc2 | numérico | 11 | Interés del ciudadano en la info de la AP. | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| pc3 | numérico | 11 | Participación en la toma de decisiones | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| pc4 | numérico | 11 | Buena idea para participar | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| pc5 | numérico | 11 | Canales de comunicación permiten participar | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| tp1 | numérico | 11 | Acceso de la info genera transparencia | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| tp2 | numérico | 11 | Control social a través del egob | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| tp3 | numérico | 11 | Es útil para rendir cuentas | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |
| tp4 | numérico | 11 | Con el control social mejora la democracia | 1=total acuerdo | 2=desacuerdo | 3=neutro | 4=acuerdo 5=Total acuerdo |

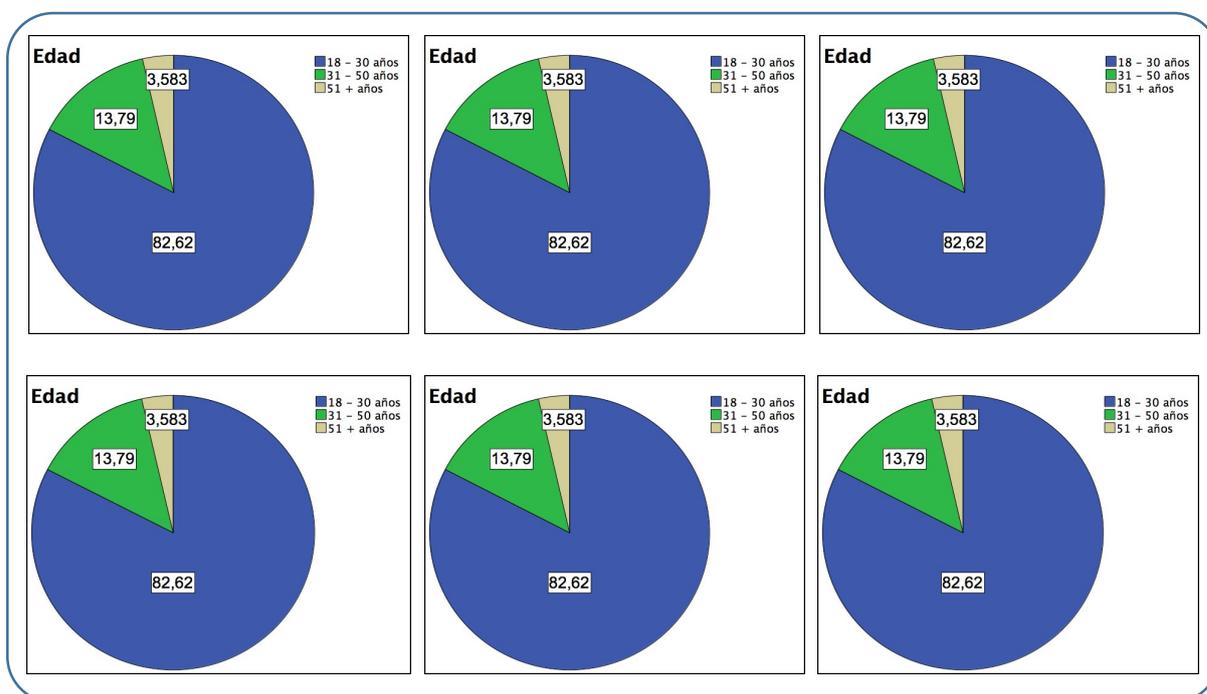
Fuente: Elaboración propia

3. Análisis de resultados

3.1. Análisis descriptivo variable general

Los resultados preliminares del análisis de frecuencias de todas las variables se presentan de manera gráfica mediante el uso del IBM SPSS que muestra cual es la tendencia de cada una de estas variables y se tiene al respecto los siguientes resultados:

Figura 19: Variables generales del modelo



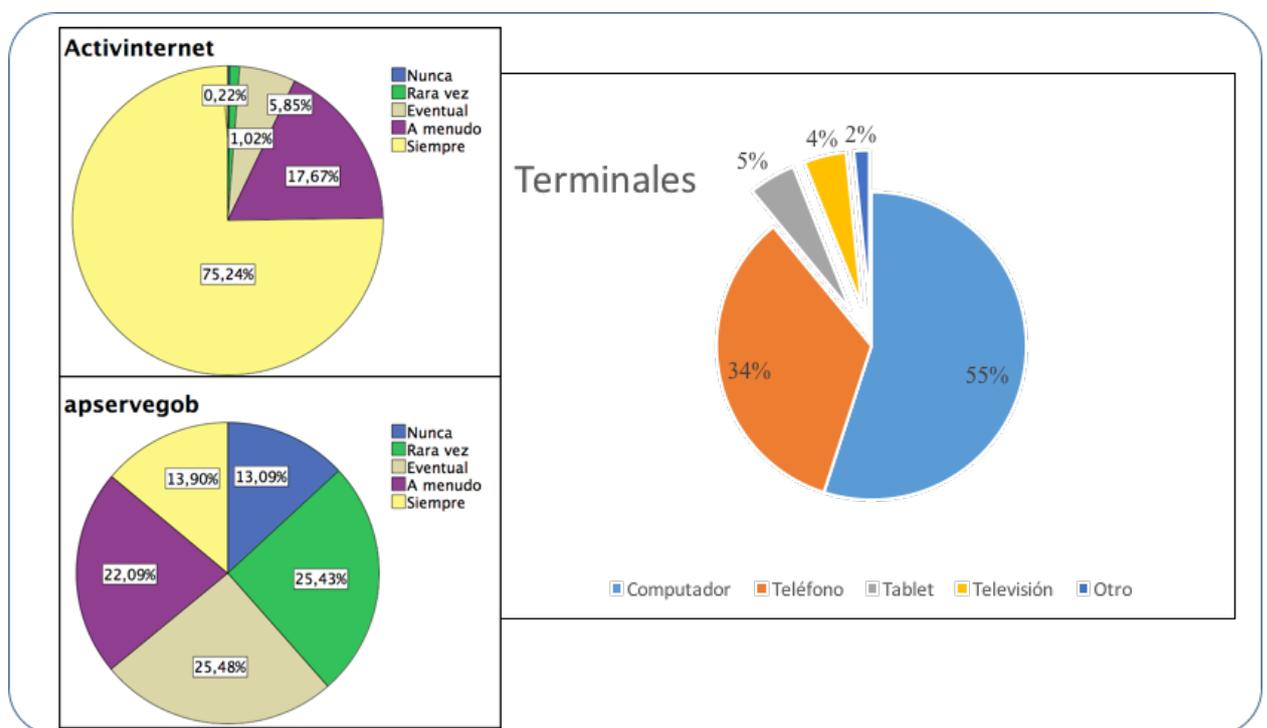
Fuente: Elaboración propia

Estas variables presentan las siguientes características:

- **Edad:** En la muestra existe un 82.62 % de personas comprendidas en edades de 18 a 30 años, el 13.79 % a personas comprendidas entre los 31 a 50 años y tan solo el 3.583 % pertenecen a personas con edades superiores a 51 años.
- **Género:** la muestra está compuesta por el 53.60 % de peso con género femenino y el 46.94 % de peso con género masculino.
- **Trabajo:** la muestra indica que el 60.75 % no dispone de trabajo, el 28.83 % tiene un trabajo público y el 10.43 % dispone de trabajo privada.
- **UsotIC:** el 87.95 % de la muestra indica que utiliza a las TIC y el 12.05 % no utiliza es sus actividades.

- *UsaInternet*: de la muestra se establece que el 99.46 % utiliza a la Internet como parte de sus actividades cotidianas y tan solo el 0.54 % no la utiliza.
- *Egobdefin*: el 58.73 % conoce la definición de GE respecto a que es una herramienta que permite acercar la gestión pública al ciudadano para mejorar y proveer servicios, información y trámites, mientras que el 41.27 % no tiene conocimiento de la definición de GE.

Figura 20: Variables complementarias del modelo



Fuente: Elaboración propia

- *Activinternet*: Esta variable mide cual es la frecuencia de uso de la internet en actividades cotidianas y se observa que el 75.24 % de la población utiliza siempre esta herramienta, el 17.67 % la utiliza a menudo, el 5.85 % de manera eventual, el 1.02 % rara vez y el 0.22 % no la utiliza en sus actividades.
- *Apservegob*: intenta medir el uso de los servicios del GE en consultas y trámites con la administración pública. Obteniéndose que el 25.48 % lo utiliza de manera eventual, el 25.43 % rara vez, el 22.09 % lo utiliza a menudo, el 13.90 % lo utiliza siempre y el 13.09 % no lo utiliza nunca.

3.2 Análisis descriptivo de las variables del modelo

Con base en los datos codificados de las encuestas y en formato IBM SPSS procedemos al análisis descriptivo de cada una de las variables obteniéndose:

Tabla 13: Análisis descriptivo de las variables

| Estadísticos descriptivos | | | | | | | |
|---------------------------|------|-------|--------|--------|-------|------------|----------|
| | N | Rango | Mínimo | Máximo | Media | Desv. típ. | Varianza |
| pfu1 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,69 | 1,108 | 1,229 |
| pfu2 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,75 | 1,051 | 1,105 |
| pfu3 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,70 | 1,064 | 1,132 |
| pu1 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,75 | 1,072 | 1,150 |
| pu2 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,75 | 1,091 | 1,190 |
| pu3 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,83 | 1,095 | 1,199 |
| pu4 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,87 | 1,064 | 1,132 |
| au1 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,67 | 1,043 | 1,087 |
| au2 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,77 | 1,019 | 1,038 |
| au3 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,82 | 1,015 | 1,030 |
| au4 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,90 | 1,014 | 1,029 |
| iu1 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,76 | 1,088 | 1,184 |
| iu2 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,86 | 1,002 | 1,003 |
| iu3 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,68 | 1,100 | 1,210 |
| pc1 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,40 | 1,091 | 1,190 |
| pc2 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,77 | 1,062 | 1,127 |
| pc3 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,21 | 1,137 | 1,293 |
| pc4 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,89 | 1,048 | 1,097 |
| pc5 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,56 | 1,093 | 1,195 |
| tp1 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,45 | 1,145 | 1,310 |
| tp2 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,52 | 1,054 | 1,111 |
| tp3 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,64 | 1,082 | 1,170 |
| tp4 | 3712 | 4 | 1 | 5 | 3,59 | 1,132 | 1,281 |
| N válido (según lista) | 3712 | | | | | | |

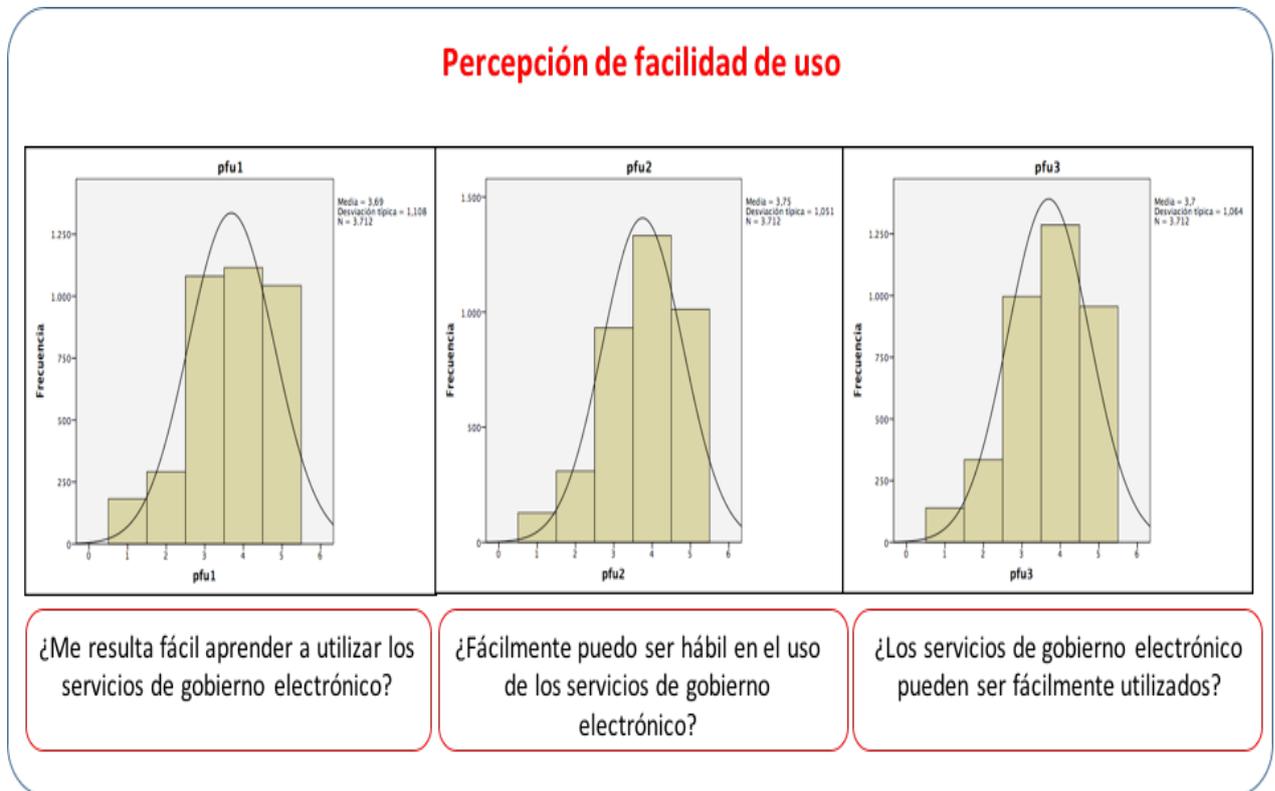
Fuente: Elaboración propia

Esta tabla nos indica que la media de las variables analizadas varía de 3.21 a 3.90 en una escala de 5 puntos, es decir, que la media de esta población se ubica en el 4º quintil, por lo que nos induce a pensar que la población encuestada está de acuerdo con el uso de las TIC en general y el uso del e-gobierno en particular para relacionarse en los procesos de participación ciudadana y de transparencia de la gestión pública local.

El análisis de frecuencias de los factores componentes de las variables del modelo son analizadas mediante la misma herramienta estadística del IBM SPSS y señala las siguientes características:

3.2.1 Percepción de facilidad de uso

Figura 21: Histograma de Frecuencia de la Percepción de Uso



Fuente: Elaboración propia

Resultados:

Pfu1: La facilidad de aprender a utilizar los servicios de gobierno electrónico muestra una media del 3.69 en una escala del 1 al 5.

Pfu2: La habilidad en el uso de los servicios de gobierno electrónico presenta una media de 3.75 en la misma escala.

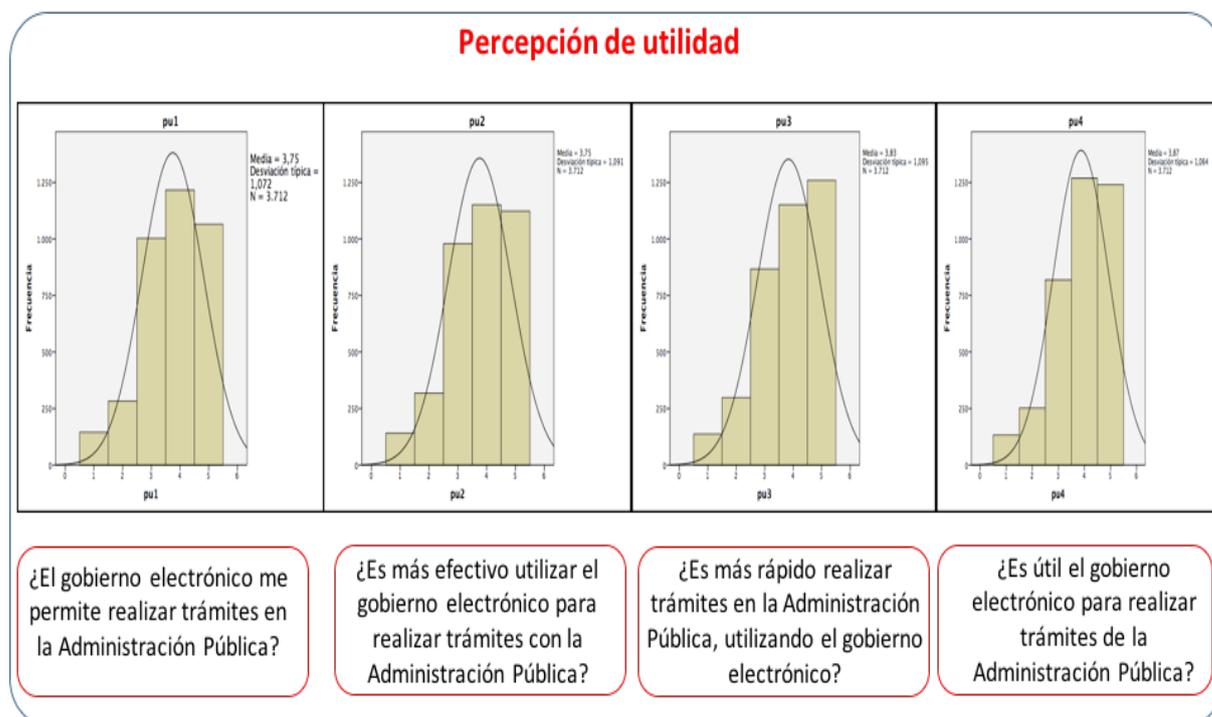
Pfu3: La facilidad de uso de los servicios de gobierno electrónico obtiene una media de 3.7 en esta misma escala.

Interpretación:

Al evidenciar que las medias resultantes pertenecen al 4º cuartil, se puede interpretar en términos generales que la población encuestada, está de acuerdo en que la PFU del e-gobierno es un factor importante para relacionarse con los procesos de participación ciudadana y transparencia de la gestión pública local.

3.2.2 Pu: Percepción de utilidad

Figura 22: Histograma de Frecuencia de la Percepción de utilidad



Fuente: Elaboración propia

Resultados:

Pu1: El gobierno electrónico permite realizar trámites en la administración pública alcanza una media del 3.75 en una escala del 1 al 5.

Pu2: La efectividad al utilizar al gobierno electrónico para realizar trámites presenta una media de 3.75 en la misma escala.

Pu3: La rapidez para realizar trámites en la administración pública obtiene una media de 3,83 en esta misma escala.

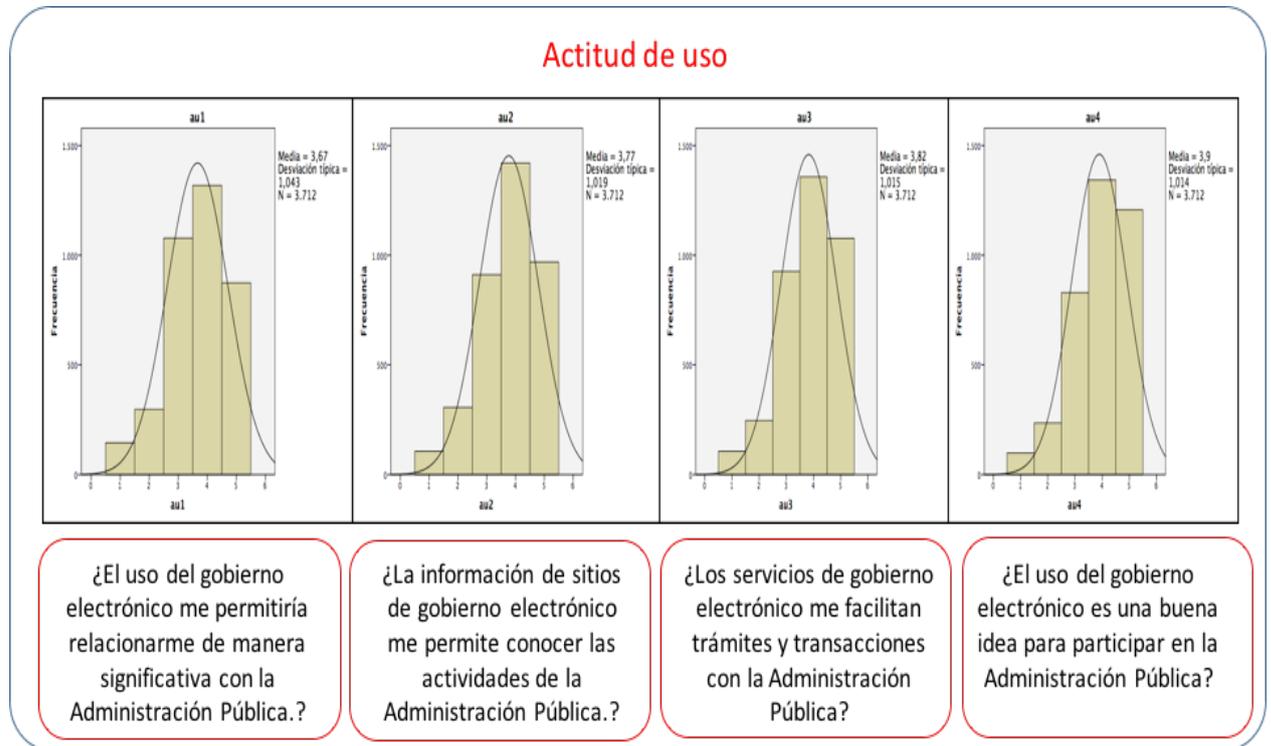
Pu4: La utilidad del gobierno electrónico para realizar trámites en la administración pública obtiene una media de 3.87 en esta misma escala.

Interpretación:

Al evidenciar que las medias resultantes pertenecen al 4 quintil, se puede interpretar en términos generales que la población encuestada, está de acuerdo en que la PU del e-gobierno es un factor importante para relacionarse con los procesos de participación ciudadana y transparencia de la gestión pública local.

3.2.3 Au: Actitud de uso

Figura 23: Histograma de Frecuencia Actitud de Uso



Fuente: Elaboración propia

Resultados:

Au1: El GE permite relacionar al ciudadano con la administración pública alcanza una media del 3.67 en una escala del 1 al 5.

Au2: La información que presenta a través del GE permite conocer las actividades de la administración pública presenta una media de 3.77 en la misma escala.

Au3: El gobierno electrónico facilita los trámites y transacciones con la administración pública obtiene una media de 3.82 en esta misma escala.

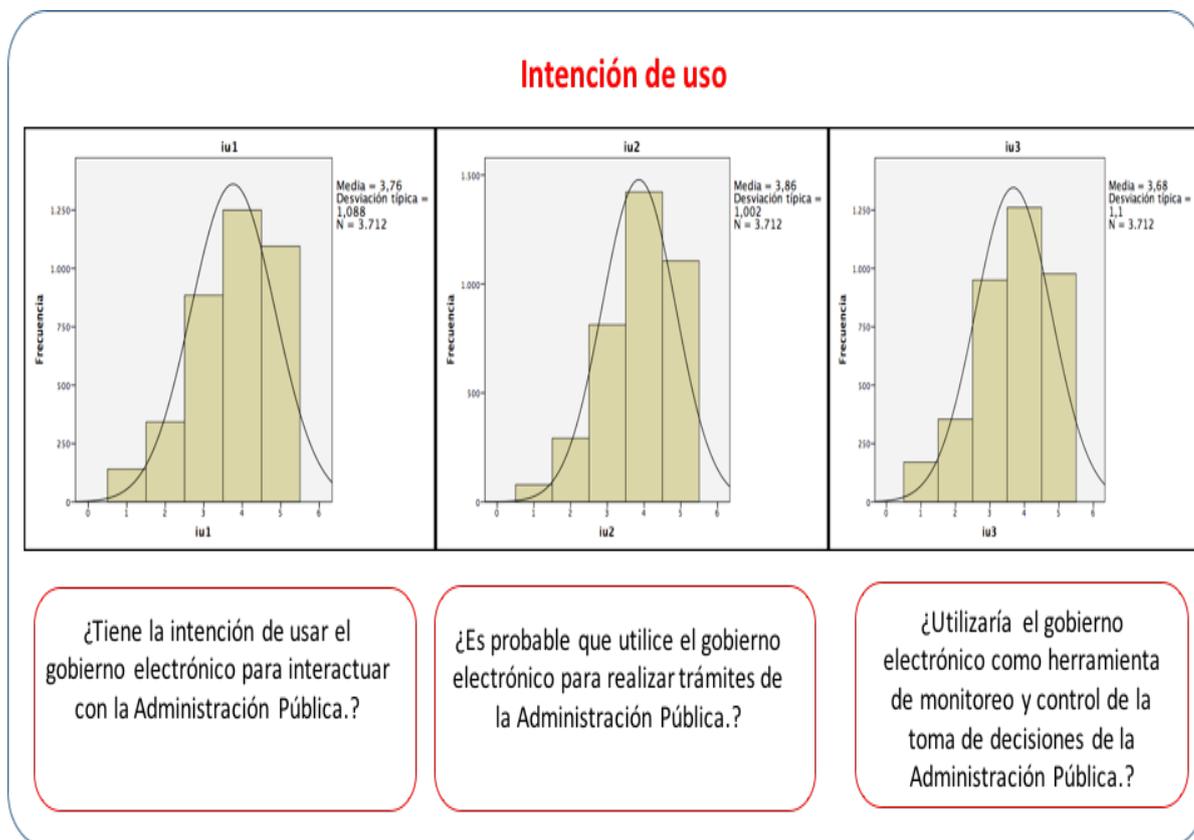
Au4: El gobierno electrónico es una buena idea para participar en la administración pública obtiene una media de 3.90 en esta misma escala.

Interpretación:

Al evidenciar que las medias resultantes pertenecen al 4 cuartil, se puede interpretar en términos generales que la población encuestada, está de acuerdo en que la Au del ciudadano respecto al e-gobierno es un factor importante para relacionarse con los procesos de participación ciudadana y transparencia de la gestión pública local.

3.2.4 Iu: Intensión de uso

Figura 24: Histograma de Frecuencia Intención de Uso



Fuente: Elaboración propia

Resultados:

Iu1: La intención de uso del GE para interactuar con la administración pública alcanza una media del 3.76 en una escala del 1 al 5.

Iu2: La probabilidad de uso del GE para realizar trámites de la administración pública presenta una media de 3.86 en la misma escala.

Iu3: El uso del GE como herramienta de monitoreo y control de la toma de decisiones de la administración pública obtiene una media de 3.68 en esta misma escala.

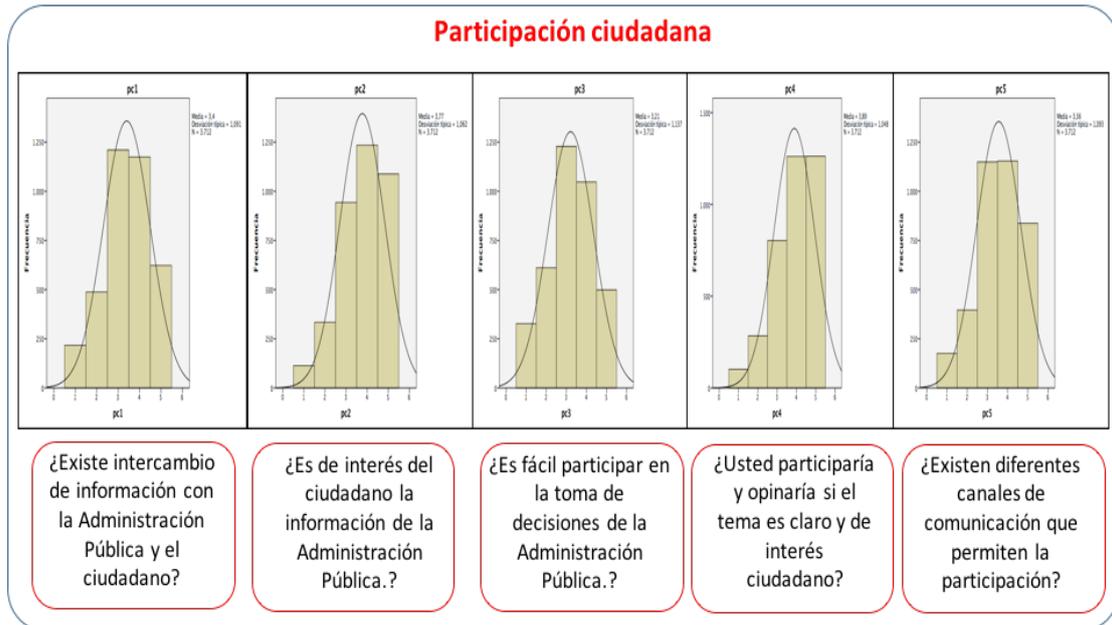
Interpretación:

Al evidenciar que las medias resultantes pertenecen al 4 cuartil, se puede interpretar en términos generales que la población encuestada, está de acuerdo en que la

Iu del ciudadano respecto al e-gobierno es un factor importante para relacionarse con los procesos de participación ciudadana y transparencia de la gestión pública local.

3.2.5 Pc: Participación ciudadana

Figura 25: Histograma de Frecuencia de la Participación Ciudadana



Fuente: Elaboración propia

Resultados:

Pc1: El intercambio de información entre la administración pública y el ciudadano alcanza una media del 3.4 en una escala del 1 al 5.

Pc2: El interés del ciudadano en la información de la administración pública presenta una media de 3.77 en la misma escala.

Pc3: La participación en la toma de decisiones de la administración pública obtiene una media de 3.21 en esta misma escala.

Pc4: Si existe claridad e de interés en un tema, el ciudadano participaría y opinaría obtiene una media de 3.89 en esta misma escala.

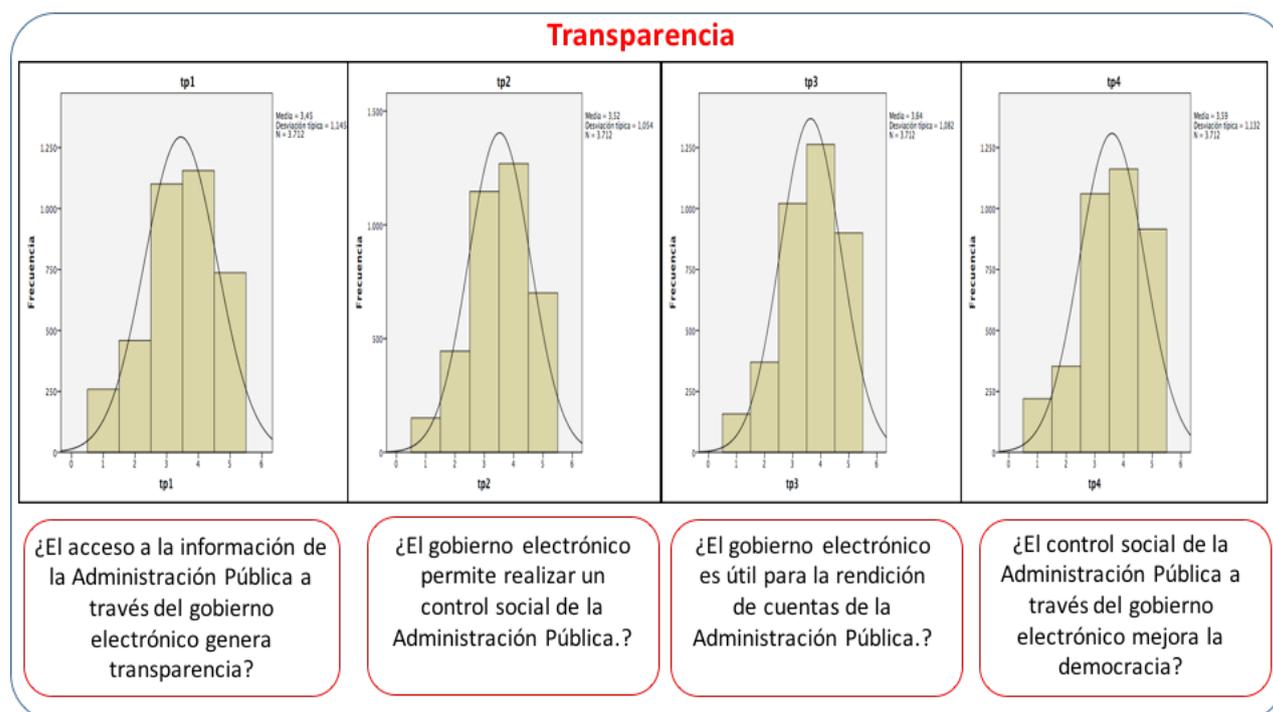
Pc5: Los canales de comunicación que permiten participar obtienen una media de 3.56 en esta misma escala.

Interpretación:

Al evidenciar que las medias resultantes pertenecen al 4 cuartil, se puede interpretar en términos generales que la población encuestada, está de acuerdo en que el intercambio de información, el interés, la participación en la toma de decisiones de la gestión pública, que la claridad e interés de un tema y los canales de comunicación, son un factor importante para relacionarse con la gestión pública local.

3.2.6 Tp: Transparencia

Figura 26: Histograma de Frecuencia de la Transparencia



Fuente: Elaboración propia

Resultados:

Tp1: El acceso a la información de la administración a través del GE genera transparencia alcanza una media del 3.45 en una escala del 1 al 5.

Tp2: El control social de la administración pública a través del GE presenta una media de 3.52 en la misma escala.

Tp3: La utilidad para la rendición de cuentas de la administración pública obtiene una media de 3.64 en esta misma escala.

Tp4: La mejora de la democracia a través del control social a través del GE obtiene una media de 3.59 en esta misma escala.

Interpretación:

Al evidenciar que las medias resultantes pertenecen al 4 quintil, se puede interpretar en términos generales que la población encuestada, está de acuerdo en que el acceso a la información, el control social, la rendición de cuentas, y la mejoría de la democracia a través del e-gobierno, son un factor importante para relacionarse con la gestión pública local.

Por otro lado, al realizar el análisis de frecuencia mediante el *software* Smart PLS 3.0, obtenemos las variables de las medias de todos los factores así como sus desviaciones estándares, que se presentan a continuación.

Tabla 14: Medias y desviaciones estándares de las variables

| Items | Media | Desviación estándar |
|-------|-------|---------------------|
| Au4 | 3.896 | 1.014 |
| Pc4 | 3.888 | 1.047 |
| Pu4 | 3.870 | 1.064 |
| Iu2 | 3.858 | 1.001 |
| Pu3 | 3.834 | 1.095 |
| Au3 | 3.822 | 1.015 |
| Pc2 | 3.768 | 1.062 |
| Au2 | 3.765 | 1.019 |
| Iu1 | 3.759 | 1.088 |
| Pu2 | 3.754 | 1.091 |
| Pfu2 | 3.752 | 1.051 |
| Pu1 | 3.747 | 1.072 |
| Pfu3 | 3.696 | 1.064 |
| Pfu1 | 3.686 | 1.108 |
| Iu3 | 3.679 | 1.100 |
| Au1 | 3.668 | 1.043 |
| Tp3 | 3.640 | 1.082 |
| Tp4 | 3.593 | 1.132 |
| Pc5 | 3.560 | 1.093 |
| Tp2 | 3.518 | 1.054 |
| Tp1 | 3.445 | 1.145 |
| Pc1 | 3.404 | 1.091 |
| Pc3 | 3.210 | 1.137 |

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 14 se puede notar que la cantidad de respuestas respecto a la participación en la toma de decisiones de la administración pública obtiene una media de 3.21 siendo este valor claramente menor a la de los otros factores. Esto se debe probablemente a que el ciudadano no ha participado en alguna actividad de la gestión pública local, sin embargo este valor pertenece al 4 quintil siendo superior al valor neutral de 3, identificándose en el criterio de que está de acuerdo en que el e-gobierno es un medio para relacionarse con los procesos de participación ciudadana y transparencia.

Adicionalmente, se puede observar que el factor con mayor media es una buena idea para participar en la administración pública obtiene una media de 3.90 esto puede ser, debido a que hoy en día, la mayoría de actividades cotidianas del ciudadano las

realiza con el uso del internet y de las TIC, por esa razón utilizando al gobierno electrónico podría participar e interrelacionarse con las actividades de la administración pública.

4. Análisis de la confiabilidad del instrumento

Los resultados obtenidos de la encuesta, nos permite verificar la confiabilidad del instrumento utilizado, como parte de la verificación del modelo a realizar. Para ello, se utiliza el análisis de Alfa de Cronbach, cuyo índice puede asimilar valores entre 0 y 1 donde de manera general si el valor es cercano a 1, el instrumento es fiable; además, este análisis permite cuantificar el nivel de fiabilidad de una escala de medida para la magnitud inobservable construida a partir de las n variables observadas.

De esta manera, el Alfa de Cronbach y consistencia interna de los ítems permite estimar la fiabilidad del instrumento de medida a través de un conjunto de elementos que miden el mismo constructo o dimensión teórica. La validez de un instrumento se refiere al grado en que el instrumento mide aquello que pretende medir. Y la fiabilidad de la consistencia interna del instrumento se estima con el alfa de Cronbach. La medida de la fiabilidad mediante el alfa de Cronbach asume que los ítems (medidos en escala tipo Likert) miden un mismo constructo y que están altamente correlacionados (Welch y Comer 1988). Cuanto más cerca se encuentre el valor del alfa a 1 mayor es la consistencia interna de los ítems analizados. La fiabilidad de la escala debe obtenerse siempre con los datos de cada muestra para garantizar la medida fiable del constructo en la muestra concreta de investigación. Como criterio general (George 2003) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cronbach:

- Coeficiente alfa > 0.9 es excelente.
- Coeficiente alfa > 0.8 es bueno, fiable.
- Coeficiente alfa > 0.7 es aceptable.
- Coeficiente alfa > 0.6 es cuestionable.
- Coeficiente alfa > 0.5 es pobre.

En los ítems de nuestro estudio, se comprueba que todas las variables y sus ítems son fiables para medir la participación ciudadana y la transparencia a través del gobierno electrónico. Sin embargo, de esto, es la Percepción de utilidad del gobierno

electrónico la que presenta un valor excelente superior 0.9. Seguido de las variables de Actitud de uso y la percepción de facilidad de uso con medidas para el Alfa de Cronbach mayores que 0.87. El análisis de Alfa de Cronbach para cada variable se muestra a continuación.

Tabla 15: Análisis de Alfa de Cronbach de las variables

| Viabilidad del Modelo | Alfa de Cronbach's | Fiabilidad Compuesta | Varianza extraída Media (AVE) | R cuadrado |
|-----------------------------|--------------------|----------------------|-------------------------------|------------|
| Actitud de Uso | 0.877 | 0.916 | 0.731 | 0.571 |
| Intensión de Uso | 0.860 | 0.915 | 0.781 | 0.515 |
| Participación ciudadana | 0.810 | 0.869 | 0.570 | 0.508 |
| Percepción Facilidad de Uso | 0.874 | 0.923 | 0.799 | |
| Percepción Utilidad | 0.906 | 0.934 | 0.780 | |
| Transparencia | 0.885 | 0.921 | 0.743 | 0.594 |

Fuente: Elaboración propia

Los valores obtenidos son superiores a 0.8 que indica que el modelo es fiable.

5. Matriz de correlación de las variables del modelo

A continuación, se presenta el análisis de correlación entre todos los factores del modelo con el objeto de comprobar la intensidad y fiabilidad de las relaciones que existen entre estos. Los resultados del procesamiento mediante el *software* Smart PLS, se pueden observar en la siguiente tabla.

Tabla 16: Matriz de correlación

| Matriz | Pfu1 | Pfu2 | Pfu3 | Pu1 | Pu2 | Pu3 | Pu4 | Au1 | Au2 | Au3 | Au4 | Iu1 | Iu2 | Iu3 | Pc1 | Pc2 | Pc3 | Pc4 | Pc5 | Tp1 | Tp2 | Tp3 | Tp4 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Pfu1 | 1.000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pfu2 | 0.773 | 1.000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pfu3 | 0.646 | 0.677 | 1.000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pu1 | 0.496 | 0.500 | 0.534 | 1.000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pu2 | 0.464 | 0.480 | 0.501 | 0.662 | 1.000 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pu3 | 0.477 | 0.500 | 0.513 | 0.638 | 0.755 | 1.000 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Pu4 | 0.469 | 0.492 | 0.505 | 0.646 | 0.741 | 0.790 | 1.000 | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Au1 | 0.444 | 0.459 | 0.461 | 0.509 | 0.536 | 0.535 | 0.556 | 1.000 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Au2 | 0.442 | 0.467 | 0.478 | 0.518 | 0.523 | 0.527 | 0.536 | 0.683 | 1.000 | | | | | | | | | | | | | | |
| Au3 | 0.454 | 0.481 | 0.504 | 0.578 | 0.630 | 0.633 | 0.638 | 0.638 | 0.653 | 1.000 | | | | | | | | | | | | | |
| Au4 | 0.423 | 0.445 | 0.462 | 0.477 | 0.538 | 0.544 | 0.558 | 0.606 | 0.616 | 0.651 | 1.000 | | | | | | | | | | | | |
| Iu1 | 0.411 | 0.436 | 0.419 | 0.446 | 0.481 | 0.492 | 0.501 | 0.554 | 0.522 | 0.561 | 0.610 | 1.000 | | | | | | | | | | | |
| Iu2 | 0.422 | 0.466 | 0.436 | 0.474 | 0.519 | 0.538 | 0.547 | 0.516 | 0.529 | 0.592 | 0.601 | 0.732 | 1.000 | | | | | | | | | | |
| Iu3 | 0.344 | 0.368 | 0.371 | 0.391 | 0.436 | 0.453 | 0.452 | 0.508 | 0.486 | 0.487 | 0.535 | 0.647 | 0.635 | 1.000 | | | | | | | | | |
| Pc1 | 0.349 | 0.326 | 0.392 | 0.427 | 0.399 | 0.398 | 0.402 | 0.472 | 0.475 | 0.456 | 0.428 | 0.430 | 0.414 | 0.426 | 1.000 | | | | | | | | |
| Pc2 | 0.338 | 0.353 | 0.352 | 0.384 | 0.378 | 0.383 | 0.392 | 0.429 | 0.443 | 0.452 | 0.441 | 0.446 | 0.463 | 0.431 | 0.506 | 1.000 | | | | | | | |
| Pc3 | 0.278 | 0.272 | 0.357 | 0.346 | 0.344 | 0.327 | 0.336 | 0.434 | 0.420 | 0.396 | 0.389 | 0.382 | 0.341 | 0.404 | 0.577 | 0.401 | 1.000 | | | | | | |
| Pc4 | 0.355 | 0.364 | 0.354 | 0.377 | 0.398 | 0.418 | 0.427 | 0.439 | 0.435 | 0.439 | 0.471 | 0.495 | 0.517 | 0.470 | 0.361 | 0.527 | 0.306 | 1.000 | | | | | |
| Pc5 | 0.312 | 0.316 | 0.367 | 0.381 | 0.390 | 0.364 | 0.372 | 0.446 | 0.439 | 0.420 | 0.421 | 0.398 | 0.392 | 0.386 | 0.521 | 0.419 | 0.580 | 0.413 | 1.000 | | | | |
| Tp1 | 0.343 | 0.337 | 0.390 | 0.430 | 0.428 | 0.432 | 0.423 | 0.486 | 0.473 | 0.484 | 0.480 | 0.495 | 0.454 | 0.436 | 0.474 | 0.432 | 0.471 | 0.400 | 0.477 | 1.000 | | | |
| Tp2 | 0.367 | 0.369 | 0.417 | 0.458 | 0.469 | 0.454 | 0.468 | 0.501 | 0.516 | 0.509 | 0.524 | 0.508 | 0.506 | 0.480 | 0.499 | 0.486 | 0.516 | 0.420 | 0.528 | 0.712 | 1.000 | | |
| Tp3 | 0.372 | 0.371 | 0.392 | 0.430 | 0.462 | 0.451 | 0.479 | 0.505 | 0.509 | 0.514 | 0.515 | 0.515 | 0.512 | 0.494 | 0.468 | 0.471 | 0.459 | 0.442 | 0.476 | 0.628 | 0.693 | 1.000 | |
| Tp4 | 0.314 | 0.331 | 0.364 | 0.392 | 0.429 | 0.437 | 0.452 | 0.490 | 0.484 | 0.474 | 0.503 | 0.480 | 0.485 | 0.491 | 0.451 | 0.448 | 0.458 | 0.436 | 0.474 | 0.603 | 0.649 | 0.659 | 1.000 |

Fuente: Elaboración propia

Estadísticamente la correlación entre dos variables, nos permite realizar estimaciones del valor de una de ellas conociendo el valor de la otra variable, por esta razón, los coeficientes de correlación se interpretan como la expresión numérica que marca el grado de relación existente entre 2 variables y en qué medida se relacionan. Estas expresiones numéricas son valores que pueden variar entre los límites +1 y -1. Que no es más que el grado de asociación entre estas; donde valor $r = 0$ establece que no existe relación; los valores 1 indican una correlación perfecta positiva y -1 una correlación perfecta negativa.

En este contexto y al no tener ninguna correlación negativa, definimos las relaciones según su magnitud como:

Tabla 17: Valores e Interpretación de correlación

| Valor | Interpretación |
|--------------|--|
| 0 | Correlación nula |
| 0.01 a 0.19 | Correlación positiva muy baja |
| 0.2 a 0.39 | Correlación positiva baja |
| 0.4 a 0.69 | Correlación positiva moderada |
| 0.7 a 0.89 | Correlación positiva alta |
| 0.9 a 0.99 | Correlación positiva muy alta |
| 1 | Correlación positiva grande y perfecta |

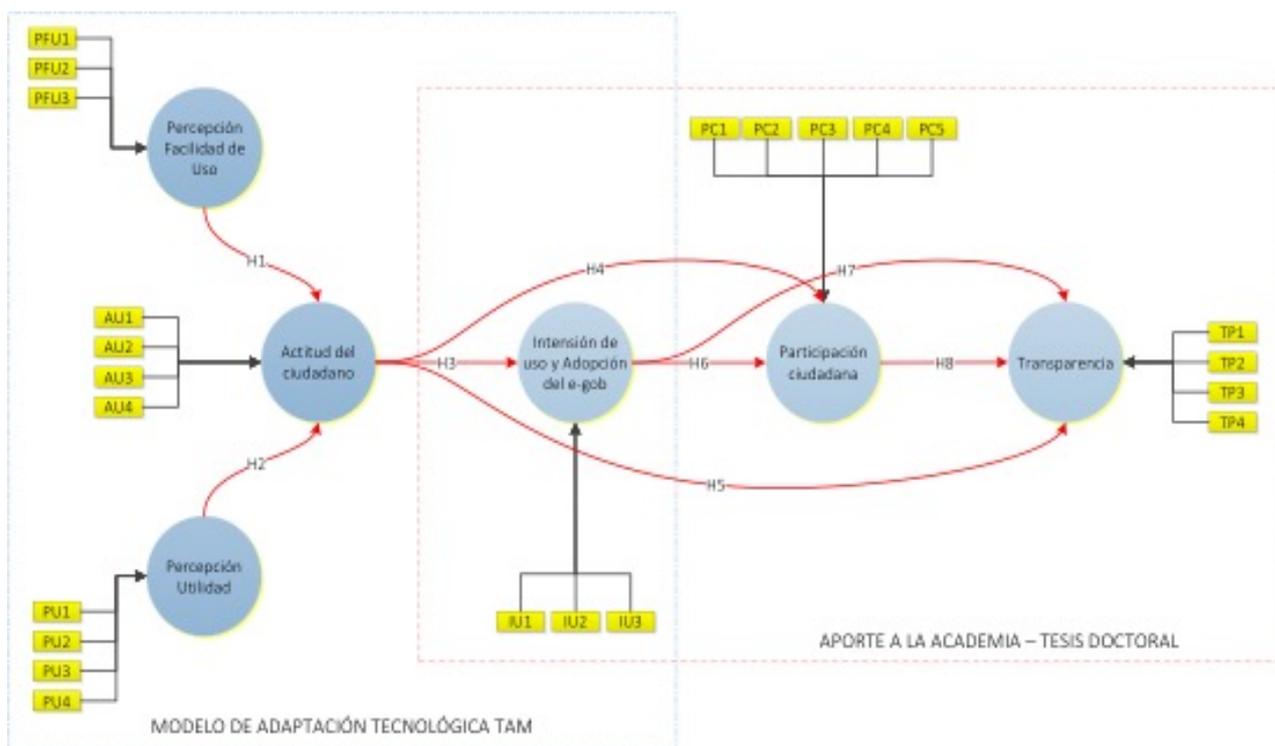
Fuente: Elaboración propia

De esta manera, los resultados nos presentan una variación desde una correlación positiva baja de 0.272 (valor mínimo) a una correlación positiva alta de 0.773 (valor máximo), lo que en términos generales, muestra que existe una correlación positiva y estadísticamente significativa con respecto a todos los factores estudiados. Dado este resultado y a la existencia de una alta correlación de estos factores, se afirma que el modelo es un modelo reflectivo.

6. Análisis y verificación del modelo

En el capítulo cuatro se planteó el modelo teórico de GE basado en el TAM, que permite promover la participación ciudadana y transparencia, de manera gráfica se presenta a continuación:

Figura 27: Modelo teórico a verificar.



Fuente: Elaboración propia

Este modelo plantea el uso de seis variables:

1. Percepción de Facilidad de Uso (PFU),
2. Percepción de Utilidad (PU),
3. Actitud de Uso (AU),
4. Intensión de Uso (IU),
5. Participación Ciudadana (PC)
6. y Transparencia (TP)

y de 23 factores componentes de estas, que son:

Tabla 18: Variables y factores del Modelo de GE basado en TAM

| Variables | Id. | Factores |
|--------------------------------|------|--|
| Percepción de Facilidad de uso | pfu1 | Facilidad de aprender a utilizar |
| | pfu2 | Habilidad de uso |
| | pfu3 | Facilidad de usar |
| Percepción de Utilidad | pu1 | Realización de trámites |
| | pu2 | Efectividad |
| | pu3 | Rapidez |
| | pu4 | Utilidad |
| Actitud de Uso | au1 | Relacionamiento |
| | au2 | Conocer actividades |
| | au3 | Facilita trámites y transacciones |
| | au4 | Buena Idea |
| Intención de Uso | iu1 | Interacción |
| | iu2 | Uso en trámites |
| | iu3 | Monitoreo y control de la toma de decisiones |
| Participación ciudadana | pc1 | Intercambio de información |
| | pc2 | Interés del ciudadano |
| | pc3 | Participar en la toma de decisiones |
| | pc4 | Claridad e interés del tema |
| | pc5 | Canales de comunicación |
| Transparencia | tp1 | Acceso a la Información |
| | tp2 | Control Social |
| | tp3 | Rendición de cuentas |
| | tp4 | Mejora la Democracia |

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de esta sección permitirá de una manera estadística establecer los pesos de estos y su composición por medio del planteamiento de las ecuaciones lineales del modelo. En este sentido se plantean las siguientes ecuaciones:

1. $Pfu = \alpha_1 * Pf_1 + \alpha_2 * Pf_2 + \alpha_3 * Pf_3$
2. $Pu = \alpha_4 * Pu_1 + \alpha_5 * Pu_2 + \alpha_6 * Pu_3 + \alpha_7 * Pu_4$
3. $Au = (\alpha_8 * Au_1 + \alpha_9 * Au_2 + \alpha_{10} * Au_3 + \alpha_{11} * Au_4) + \beta_1 * Pfu + \beta_2 * Pu$
4. $Iu = (\alpha_{12} * Iu_1 + \alpha_{13} * Iu_2 + \alpha_{14} * Iu_3) + \beta_3 * Au$
5. $Pc = (\alpha_{15} * Pc_1 + \alpha_{16} * Pc_2 + \alpha_{17} * Pc_3 + \alpha_{18} * Pc_4 + \alpha_{19} * Pc_5) + \beta_4 * Au + \beta_6 * Iu$
6. $Tp = (\alpha_{20} * Tp_1 + \alpha_{21} * Tp_2 + \alpha_{22} * Tp_3 + \alpha_{23} * Tp_4) + \beta_5 * Au + \beta_7 * Iu + \beta_8 * Pc$

Una vez planteadas las ecuaciones del modelo, procedemos con ayuda del *software* Smart PLS 3.0 a ingresar los datos para de una manera gráfica simular el modelo y calcular los pesos de los factores; los alfas de los factores; los Beta de las conexiones (*path*) y obtener el modelo. Sin embargo, es necesario evaluar el modelo, para esto y teniendo en cuenta que es un modelo reflectivo se requiere evaluar mediante los métodos de la validez convergente, la validez discriminante y la fiabilidad compuesta de los indicadores (Roldán y Sánchez-Franco 2012).

6.1 Método de la validez convergente

Debido a que las relaciones entre constructos del modelo y sus ítems son reflectivos, la evaluación mediante el método de validez convergente establece que todas las cargas factoriales de los indicadores deben ser significativos y superar el 0.5; también indican que la fiabilidad compuesta debe exceder de 0.7 ya que este valor se considera como “modesto” siendo los valores sugeridos por encima del 0.8; y por último se indica que la varianza media extraída AVE, de cada constructo debe exceder de 0.5 para ser aceptable.

El cálculo de las cargas factoriales, se realizó con el *software* Smart PLS v.3, que considera que las cargas de los modelos externos son el foco en el modelo reflectivo, representando las trayectorias del factor hacia sus indicadores. Las cargas externas representan la contribución absoluta de un indicador en la definición de la variable latente. En este contexto y teniendo los resultados de la matriz de confiabilidad del instrumento del numeral 6.2.3, se presenta a continuación la tabla de cargas factoriales del modelo.

Debido a que las cargas factoriales son significativos y superan el 0.5; y que también satisfacen los demás requerimientos de este método respecto a la fiabilidad con valores por encima del 0.8; y la varianza media extraída AVE, de cada constructo excede a 0.5. Se considera que el modelo cumple con la validez convergente.

Tabla 19: Cargas factoriales del modelo

| | Factores | Cargas factoriales |
|-----------------------------|-----------------|---------------------------|
| Actitud de Uso | Au1 | 0.854 |
| | Au2 | 0.861 |
| | Au3 | 0.863 |
| | Au4 | 0.841 |
| Intensión de Uso | Iu1 | 0.901 |
| | Iu2 | 0.895 |
| | Iu3 | 0.855 |
| Participación ciudadana | Pc1 | 0.788 |
| | Pc2 | 0.758 |
| | Pc3 | 0.756 |
| | Pc4 | 0.691 |
| | Pc5 | 0.778 |
| Percepción Facilidad de Uso | Pfu1 | 0.897 |
| | Pfu2 | 0.913 |
| | Pfu3 | 0.872 |
| Percepción Utilidad | Pu1 | 0.828 |
| | Pu2 | 0.896 |
| | Pu3 | 0.904 |
| | Pu4 | 0.903 |
| Transparencia | Tp1 | 0.851 |
| | Tp2 | 0.889 |
| | Tp3 | 0.866 |
| | Tp4 | 0.842 |

Fuente: Elaboración propia.

6.2 Método de la validez discriminante

Al considerar al método de la validez discriminante como “el grado en que la medida no es un reflejo de alguna otra variable. Se indica con correlaciones bajas entre la medida del interés y las medidas de otros constructos” (Martínez-Torres et al. 2008).

El criterio clásico utilizado es el de (Fornell y Larcker 1981), que recomiendan que la raíz cuadrada de la varianza media extraída (AVE) sea mayor a las correlaciones que presentan un constructo con el resto de constructos.

Tabla 20: Raíz cuadrada del AVE

| Validez discriminante | Actitud de Uso | Intensión de Uso | Participación ciudadana | Percepción Facilidad de Uso | Percepción Utilidad | Transparencia |
|--------------------------|----------------|------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------|
| Actitud de Uso | 0.8549 | | | | | |
| Intensión de Uso | 0.7180 | 0.8839 | | | | |
| Participación ciudadana | 0.6782 | 0.6395 | 0.7549 | | | |
| Percep. Facilidad de Uso | 0.6030 | 0.5179 | 0.5039 | 0.8941 | | |
| Percepción Utilidad | 0.7327 | 0.6132 | 0.5737 | 0.6259 | 0.8832 | |
| Transparencia | 0.6756 | 0.6405 | 0.7144 | 0.4735 | 0.5828 | 0.8622 |

Fuente: Elaboración propia.

La tabla 17 muestra la raíz cuadrada del AVE del modelo de investigación propuesto, donde los valores presentados en diagonal cumplen con el criterio citado. Por esta razón el modelo presenta una validez de discriminación adecuada entre los constructos.

6.3 La fiabilidad compuesta

La fiabilidad compuesta (FC) permite medir la consistencia interna de los bloques de los indicadores. FC es una alternativa preferida al Alfa de Cronbach ya que puede dar lugar a estimaciones más altas de la verdadera fiabilidad. Como se estableció en el numeral 6.2.3, la fiabilidad compuesta de las variables (constructos) del modelo presenta valores superiores a 0.8 y 0.9, estableciéndose que los indicadores son altamente correlacionados y que el modelo es fiable y válido.

7. Modelo estructural

Una vez que se ha verificado que el modelo teórico propuesto es fiable y válido, se utiliza el *software* informático de modelado de ecuaciones estructurales SmartPLS en su versión 3.0., para definir el modelo estructural con sus respectivos valores de las conexiones (*paths*) y los pesos de los factores. A continuación, se presenta los valores de las conexiones (*paths*) y los pesos de los factores.

Tabla 21: Valores de las conexiones

| Betas del Modelo | Actitud de Uso | Intensión de Uso | Participación ciudadana | Persepción Facilidad de Uso | Persepción Utilidad | Transparencia |
|-----------------------------|----------------|------------------|-------------------------|-----------------------------|---------------------|---------------|
| Actitud de Uso | | 0.718 | 0.452 | | | 0.255 |
| Intensión de Uso | | | 0.315 | | | 0.188 |
| Participación ciudadana | | | | | | 0.421 |
| Persepción Facilidad de Uso | 0.237 | | | | | |
| Persepción Utilidad | 0.584 | | | | | |
| Transparencia | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22: Pesos de los factores

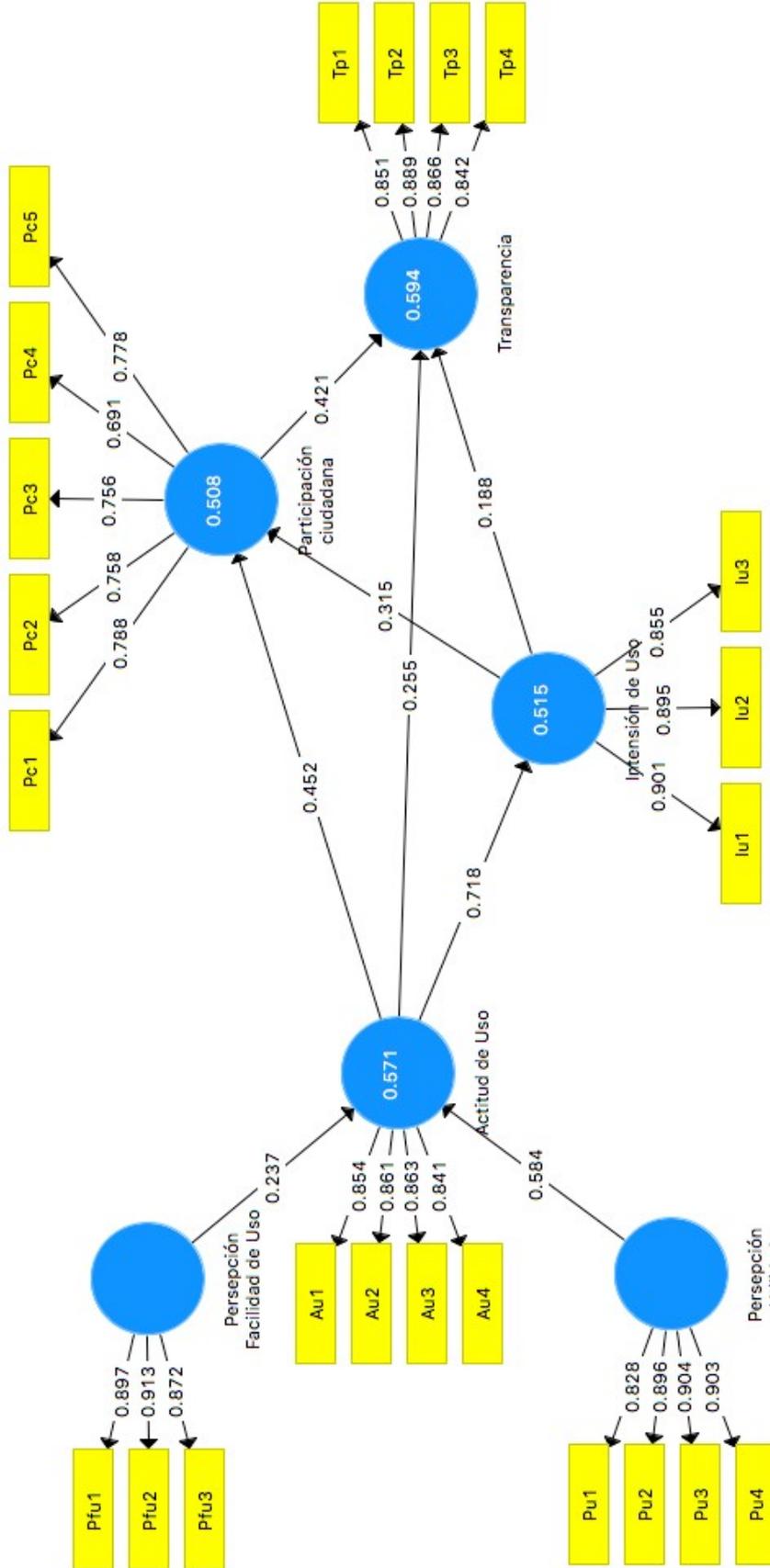
| Modelo | Factores | Pesos |
|-----------------------------|----------|-------|
| Actitud de Uso | Au1 | 0.289 |
| | Au2 | 0.286 |
| | Au3 | 0.301 |
| | Au4 | 0.295 |
| Intensión de Uso | Iu1 | 0.386 |
| | Iu2 | 0.382 |
| | Iu3 | 0.363 |
| Participación ciudadana | Pc1 | 0.271 |
| | Pc2 | 0.267 |
| | Pc3 | 0.257 |
| | Pc4 | 0.264 |
| | Pc5 | 0.267 |
| Persepción Facilidad de Uso | Pfu1 | 0.357 |
| | Pfu2 | 0.376 |
| | Pfu3 | 0.386 |
| Persepción Utilidad | Pu1 | 0.266 |
| | Pu2 | 0.285 |
| | Pu3 | 0.287 |
| | Pu4 | 0.293 |
| Transparencia | Tp1 | 0.280 |
| | Tp2 | 0.302 |
| | Tp3 | 0.294 |
| | Tp4 | 0.284 |

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se presenta la estructura del modelo fiable y válido de gobierno electrónico para fortalecer los procesos de participación ciudadana y transparencia en la gestión pública local del Ecuador, basado en el Modelo TAM. Siendo sus relaciones resultantes, como:

1. $Pfu = 0.897*Pfl + 0,913*Pfl2 + 0,872*Pfl3$
2. $Pu = 0.828*Pu1+0.896*Pu2+0.904*Pu3+0.903*Pu4$
3. $Au = (0.854*Au1+0.861*Au2+0.863*Au3+0.841*Au4) + 0.237*Pfu + 0.584*Pu$
4. $Iu = (0.901*Iu1+0,895*Iu2+0,855*Iu3)+ 0,718*Au$
5. $Pc = (0.788*Pc1+0.758*Pc2+0.756*Pc3+0.691*Pc4+0.778*Pc5) + 0.452*Au + 0.315*Iu$
6. $Tp = (0.851*Tp1+0.889*Tp2+0.866*Tp3+0.842*Tp4) + 0.255*Au + 0.188*Iu + 0.421*Pc$

Figura 28: Modelo de gobierno electrónico para la participación ciudadana y la transparencia



Fuente: Elaboración Propia

8. Comprobación de hipótesis

La prueba de hipótesis se realizó utilizando el proceso de *bootstrapping* del *software* informático de modelado de ecuaciones estructurales SmartPLS en su versión 3.0., que genera muestras aleatorias basándose en la muestra original, de este proceso se obtendrá como resultado “los errores estándar y los estadísticos t de los parámetros que permitirán la comprobación de hipótesis”.

En este sentido, la constatación de hipótesis se realizó bajo los procedimientos basados en el Bootstrap, donde la distribución del estadístico se determina simulando un número elevado de muestras aleatorias construidas directamente a partir de los datos observados. Es decir, utilizamos la muestra original para generar a partir de ella nuevas muestras que sirvan de base para estimar inductivamente la forma de la distribución muestral de los estadísticos, en lugar de partir de una distribución teórica asumida a priori.

La configuración estándar del SmartPLS recomienda como mínimo el uso de 500 muestras y el número de casos (*bootstrapping*) que debe ser igual al número de observaciones en el estudio original. Sin embargo, es posible aumentar a 1000 o 5000 re muestreos. En este estudio de investigación el *bootstrapping* se aplicó con 3712 casos y 5000 re muestreos. A su vez, se utilizaron los estadísticos t para contrastar los intervalos de confianza, considerando el nivel de confianza del 99.9 % = (1 - p), es decir $p < 0.001$; por lo tanto para el modelo de investigación con test de una cola, calcula el estadístico *t crítico*, estableciendo que para un nivel de confianza del 99.9 % con 5000 re muestreos se obtendrá $t(0.001; 4999) = 3.0902$.

La tabla 20 muestra el resultante del proceso de *bootstrapping* de las hipótesis evaluadas que fueran definidas en el capítulo tres de este trabajo de investigación.

Tabla 23: Estadísticos t

| Hipótesis | <i>Bootstarpping. t(0.001.5000)</i> | Efecto esperado | Coefficiente | Estadísticos t | Soportado |
|-----------|---|-----------------|--------------|----------------|-----------|
| H1 | Percepción Facilidad de Uso -> Actitud de Uso | + | 0.2374 | 143.846 | Sí |
| H2 | Percepción Utilidad -> Actitud de Uso | + | 0.5841 | 366.139 | Sí |
| H3 | Actitud de Uso -> Intensión de Uso | + | 0.7180 | 683.518 | Sí |
| H4 | Actitud de Uso -> Participación ciudadana | + | 0.4521 | 233.924 | Sí |
| H5 | Actitud de Uso -> Transparencia | + | 0.2549 | 118.249 | Sí |
| H6 | Intensión de Uso -> Participación ciudadana | + | 0.3149 | 162.984 | Sí |
| H7 | Intensión de Uso -> Transparencia | + | 0.1882 | 92.279 | Sí |
| H8 | Participación ciudadana -> Transparencia | + | 0.4211 | 219.954 | Sí |

Fuente: Elaboración propia.

Bajo estas consideraciones estadísticas, se puede afirmar que con una confianza del 99.9 %, la media poblacional esté en el valor 3.0902. De esta manera, al verificar los estadísticos *t* resultado es \geq al *t* crítico se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis planteada.

Así las cosas, si establecemos que:

H0: Todas las variables NO tienen relación

Entonces:

Ho: La percepción de facilidad de uso NO tiene un impacto positivo en la actitud del ciudadano respecto al GE.

H1: La percepción de facilidad de uso tiene un impacto positivo en la actitud del ciudadano respecto al GE.

- H1: El estadístico t resultado 143.846 \geq 3.0902 entonces rechazo H0 y acepto H1.

Ho: La percepción de utilidad NO tiene un impacto positivo en la actitud del ciudadano respecto al GE.

H2: La percepción de utilidad tiene un impacto positivo en la actitud del ciudadano respecto al GE.

- H2: El estadístico t resultado 366.139 \geq 3.0902 entonces rechazo H0 y acepto H2.

H0: La actitud favorable del ciudadano NO tiene un impacto positivo en la intención del uso y aprovechamiento del GE.

H3: La actitud favorable del ciudadano tiene un impacto positivo en la intención del uso y aprovechamiento del GE.

- H3: El estadístico t resultado 683.518 \geq 3.0902 entonces rechazo H0 y acepto H3.

H0: La actitud favorable del ciudadano NO tiene un impacto positivo en la participación ciudadana en la gestión pública local a través del GE.

H4: La actitud favorable del ciudadano tiene un impacto positivo en la participación ciudadana en la gestión pública local a través del GE.

- H4: El estadístico t resultado 233.924 \geq 3.0902 entonces rechazo H0 y acepto H4.

H0: La actitud favorable del ciudadano NO tiene un impacto positivo en la transparencia de la gestión pública local a través del GE.

H5: La actitud favorable del ciudadano tiene un impacto positivo en la transparencia de la gestión pública local a través del GE.

- H5: El estadístico t resultado 118.249 \geq 3.0902 entonces rechazo H0 y acepto H5.

H0: La intención de uso y adopción del GE del ciudadano NO tiene un impacto positivo en participación ciudadana.

H6: La intención de uso y adopción del GE del ciudadano tiene un impacto positivo en participación ciudadana.

- H6 El estadístico t resultado 162.984 \geq 3.0902 entonces rechazo H0 y acepto H6.

Ho: La intensión de uso y adopción del GE del ciudadano NO tiene un impacto positivo en la transparencia de la administración pública.

H7: La intensión de uso y adopción del GE del ciudadano tiene un impacto positivo en la transparencia de la administración pública.

- H7: El estadístico t resultado 92.279 \geq 3.0902 entonces rechazo H0 y acepto H7.

Ho: La participación ciudadana NO tiene un impacto positivo en la transparencia de la gestión pública local.

H8: La participación ciudadana tiene un impacto positivo en la transparencia de la gestión pública local.

- H8: El estadístico t resultado 219.954 \geq 3.0902 entonces rechazo H0 y acepto H8.

Por lo que, estadísticamente se evidencia que todas las hipótesis (H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7 y H8) son validadas con un nivel de confianza de 99.9 % ($p < 0.001$); por lo tanto, todas las hipótesis son soportadas en este modelo de investigación. De esta manera y de acuerdo a los criterios descritos anteriormente se argumenta que el modelo de investigación propuesto tiene relevancia predictiva.

Discusión y conclusiones

El ahora consiste en tomar conciencia de tu ser entre todo lo que te rodea. En este estado de atención, tú estás lejos, observándote mientras lees las palabras escritas en este papel, siendo testigo de pensamientos y sensaciones que recorren todo tu cuerpo.

—Ken Roberts

El presente capítulo pretende dar respuesta a la incertidumbre planteada, así como aportar a la resolución de la problemática identificada motivo de este esfuerzo; a través de la discusión sobre el modelo de GE basado en el modelo TAM, que promueve la participación ciudadana y transparencia en la gestión pública local del Ecuador. Así como delimitar las futuras investigaciones y aportar a la literatura del GE.

A lo largo de esta tesis se realizaron aproximaciones teóricas y empíricas que permiten profundizar y reflexionar de manera crítica respecto al punto de intersección entre la potencialidad de las TIC y entorno de la administración pública local de manera general y en particular respecto al modelo de GE cuyo enfoque es la demanda y que tienen como base a la teoría del modelo de aceptación tecnológica TAM. En este sentido y con la finalidad de cumplir con los objetivos descritos en el capítulo uno, este trabajo está compuesto de varios análisis basados en la literatura y actividades de observación de campo los cuales permitieron:

Analizar la teoría de la administración pública y su gestión; con el objeto de entender cuál ha sido la evolución de esta teoría, sus principales cambios, visiones y prácticas hasta nuestros días.

Revisar los conceptos y postulados de la nueva gestión pública como cimiento de nuevas prácticas gerenciales y de entornos privados a las prácticas de la nueva gestión pública.

Establecer y entender los cambios en las administraciones públicas como consecuencia de la incorporación de las TIC, así como las interacciones entre estas y las administraciones públicas para ser capaces de interpretar sus implicaciones en la gestión pública utilizando enfoques propios de las ciencias sociales.

Realizar un análisis de la conceptualización del gobierno electrónico y su entorno, por lo que, la revisión de este tema permitió tener una visión más amplia del

punto intersección de las potencialidades de las TIC y las administraciones públicas denominado como e-gobierno, su conceptualización, dimensiones, evolución, limitaciones y ventajas.

Identificar los principales modelos de aceptación de tecnología. Esta acción nos permitió visualizar la evolución de estos, sus características principales y sus postulados con el fin de determinar y justificar el modelo a emplear en el estudio de investigación propuesto.

Determinar las variables y factores que permitan desarrollar, conceptualizar y proponer un modelo teórico de GE basado en el modelo TAM.

Contrastar un modelo teórico de GE basado en el modelo TAM que promueva la participación ciudadana y la transparencia. Este modelo permitió identificar los factores que influyen en las variables de percepción de facilidad de uso, percepción de utilidad, aceptación del uso del gobierno electrónico, intención de uso de los usuarios, la participación ciudadana y la transparencia. Para llevar a cabo este objetivo se hizo uso de cuestionarios digital y físico para la recolección de datos entre la población seleccionada.

Verificar la fiabilidad y validez del modelo, así como la confiabilidad de los constructos, sus elementos, la correlación de estos y finalmente la prueba de hipótesis, a través del uso del Modelamiento de Ecuaciones Estructurales basado en los Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM).

Además, cabe indicar que estos objetivos nos ayudaron a desarrollar los capítulos en esta tesis y permitieron responder la pregunta de investigación:

¿Cuáles son los factores que inciden en la Intención de uso del sistema de gobierno electrónico y promueven la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública local del Ecuador?

Conclusiones

En los capítulos que se han desarrollado a lo largo de esta investigación se planteó como objetivo principal el determinar los principales factores que inciden en la adopción del GE con el fin de promover los procesos de participación ciudadana y transparencia en la administración pública local del Ecuador; además de cumplir con los objetivos general, específicos y la respuesta a la pregunta de investigación de esta tesis, para luego a través de una discusión crítica proponer algunas consideraciones futuras de investigación en el área de e-Gobierno. En este sentido,

El capítulo dos presenta el marco teórico entorno de la administración pública, la nueva gestión pública, las TIC en la administración pública: la e-Administración, la transparencia y la e-Transparencia; la participación ciudadana y la e-Participación; el GE, tendencias e innovaciones y debate de las TIC en las administraciones públicas, cuerpo teórico que nos permite concluir lo siguiente.

Teóricamente, la administración pública a lo largo de su evolución, se consolida como disciplina en base al pensamiento de autores como Wilson, Weber, Taylor, entre otros. En este sentido, hasta el siglo XX para la realización de tareas en el crecimiento del Estado, es necesario de un aparato burocrático, por lo que técnicamente, la burocracia es indispensable para el Estado, tanto más, cuanto mayor es. Sin embargo de esto y debido a que en la actualidad, la globalización, el avance tecnológico, los cambios del comportamiento humano, la demanda de nuevos servicios públicos, entre otros; han obligado a un cambio de pensamiento y la estandarización de la administración pública, acompañada de una reforma e innovación del gobierno, que permita alejarse de una vieja burocracia y luchar contra la corrupción, llevándola hacia la era de la información; se generó el movimiento de la *Nueva Gestión Pública* (Kamarek 2003, 3). Contexto que diferencia a la *gestión* de la *administración*; ya que la administración sigue instrucciones y gestión significa el logro de resultados y asumir la responsabilidad personal por hacerlo.

En este contexto, la Nueva Gerencia Pública (NGP), hace uso de herramientas de la gestión empresarial privada en la administración pública, en procura de brindar servicios con estándares de calidad más acordes a las demandas de los ciudadanos; sus principios base son: la eficiencia, competencia y efectividad, a través del uso de las TIC en los procesos operativos, como el GE digital y uso de las redes sociales, entre otros. De esta manera, y a pesar de que con la NGP se han conseguido mejoras marginales de productividad; es necesario indicar que el modelo no ha sido suficiente para responder a una crisis global que exige cambios sustanciales en las políticas públicas y reestructuraciones institucionales e inter-organizacionales.

Ya en la reflexión de la introducción de las TIC en la administración pública, académicos sostienen que la gran revolución llegó de la mano de las olas o innovaciones tecnológicas, revolucionado a la oficina tradicional con el uso de las nuevas tecnologías móviles, ya que la movilidad implica que el trabajo no tiene que llevarse a cabo necesariamente en la oficina, de esta manera, las TIC se convierten en el

eje central y potencial transformador de la esfera pública, sumado a esto, el uso del Internet en las administraciones, ponen de moda al término de la e-Administración *administración electrónica* un nuevo modelo, donde el ciudadano es considerado como un *consumidor de derechos* que reclama servicios públicos personalizados y eficientes; y obliga al gobierno a definir una estrategia de mejora de la satisfacción ciudadana. En este contexto, encontramos a la transparencia como un concepto multifacético, polisémico y que involucra entre otros, el derecho de acceso a la información; y se la concibe además como una herramienta para mejorar la eficiencia y la rendición de cuentas del gobierno, a través del uso de la Internet como el instrumento indispensable para expresión política de la sociedad civil, y de presión social e internacional, al permitir: la difusión de mensajes de todo tipo, el anonimato, el acceso a datos, procesos administrativos llevados a cabo por el gobierno, entre otros.

Es así que la e-Transparencia y la e-Participación como parte constitutiva de una solución global de e-Gobierno; permiten tener una administración pública más clara y proactiva, con la colocación de información en los sitios web, invitando a los usuarios a registrarse en ellos y promocionar de esta manera a la participación ciudadana; con el objeto de que los ciudadanos cuenten con la información de interés y participen en las decisiones, y por su parte el gobierno lleve a cabo acciones más abiertas al escrutinio, generando credibilidad y confianza en su desempeño.

Este nuevo entorno obliga a los gobiernos a mejorar y fortalecer los canales y espacios de información y opinión de la ciudadanía, con el objeto de dar una respuesta oportuna y de calidad por parte de los órganos de la administración del Estado que buscan el fortalecimiento de la participación ciudadana, con el fin último, de que los ciudadanos tengan la oportunidad de expresar sus inquietudes, quejas o recomendaciones de forma rápida y fácil, sin barreras de tiempo ni de espacio.

A pesar de que no todos los ciudadanos tienen acceso a Internet y que existen brechas digitales y barreras sociodemográficas y económicas en todo el mundo, las redes sociales ofrecen oportunidades de colaboración en las cuales los límites entre el gobierno y la ciudadanía se vuelven difusos, destacándose en este contexto aplicaciones como Facebook, Youtube, Instagram, Twitter, entre otras. Por tal razón, se concluye que las TIC, la Internet y las redes sociales son el efecto democratizador de la participación ciudadana y la política; que posibilitan un mayor uso, acceso y

aprovechamiento de la información e igualdad entre los distintos niveles socioeconómicos y sectores sociales.

Por otro lado, y sobre el potencial de la dimensión tecnológica en el sector público, en su gestión y las políticas públicas, puede ser entendido al analizar al GE (e-Gobierno), como punto de intersección entre las TIC y las organizaciones públicas, siendo este, un medio de participación en la vida política del Estado (e-Democracia) y el desarrollo ciudadano, permitiendo ampliar el conjunto de recursos deliberativos disponibles para los ciudadanos y plantear las expectativas de la sociedad sobre el desempeño del gobierno, en todos los aspectos, a un nivel mucho más alto. En consecuencia, el GE va más allá de ser información puesta en línea, es una política pública cuyo fin obedece a un proyecto de modernización y descentralización que utiliza a las TIC como medio de interacción en red; es un proceso de creación de valor en la esfera pública, constituyéndose de esta manera en el soporte de los procesos públicos ejecutados por los gestores públicos. Por esta razón es que las tendencias en la gestión pública han sido sustentadas sobre diversas olas de cambio tecnológico, basadas generalmente en principios de eficiencia, participación y transparencia. Además que se halla en un constante proceso de transformación, en busca de la creación de valor público, basados en la innovación, los cambios en modalidades de comunicación, medios y redes sociales, temas que toman importancia en la nueva gestión pública, la gobernanza, gobierno, prestación de servicios, participación y rendición de cuentas, entre otras.

Debido a que la relación entre las tecnologías y las administraciones públicas es compleja, es necesario conocer a profundidad los componentes principales de esta relación que exige un conocimiento de la realidad política y no siempre del personal técnico o tecnólogos que se aproximan a este problema desde una arista netamente técnica. Sin embargo, el acceso, uso y aprovechamiento colectivo de las TIC dirigido por el gobierno hacia los ciudadanos; es una iniciativa que debe ser analizada en esencia, con el único fin de evitar abusos y excesos de personas, grupos de élite y de los mismos gobiernos, así como acercar la gestión pública al ciudadano a través de servicios de calidad y la oportunidad de participar en las decisiones de la gestión pública entre otras. En este sentido, es necesaria la identificación de las limitaciones de estos conceptos para poder actuar y modificar su influencia.

Posteriormente y continuando con el marco teórico, en el capítulo tres se abordaron temas enfocados a los modelos de aceptación tecnológica que permitieron obtener las siguientes conclusiones:

El estudio de la aceptación de la tecnología por parte del ciudadano tiene como objeto facilitar en las organizaciones sociales el desarrollo e implementación de sistemas de información o aplicaciones tecnológicas; en este sentido, las ciencias sociales tratan este asunto desde diversos enfoques. Para este estudio nos centramos en los enfoques estructuralista e individualista, respectivamente. Además, en las categorías explicativas del desarrollo psicológico humano están aquellas teorías que consideran que el funcionamiento individual deriva en aspectos sociales. En este orden de ideas y con el fin de establecer la relación entre las TIC y la Comunicación TIC y la psicología y dentro de esta, la de la psicología social. Es necesario tener una visión clara sobre los aspectos de las TIC que han producido nuevos trastornos sociales como la adicción a internet; así como también los impactos positivos al conectar grupos sociales y favorecer la comunicación y el intercambio de información; en esta línea, se reconoce al empoderamiento que se produce en el grupo social, debido a que los individuos se identifican con este y como resultado de esto; pueden identificarse, interactuar e intercambiar opiniones; especialmente a través del uso de los denominados “blogs” de internet o las redes sociales.

Por estas razones, el modelo TAM desarrollado por Fred Davis (1986), establece justificadamente que la intención de usar una tecnología por parte de un individuo, está determinada por la percepción de la utilidad y la percepción de su facilidad de uso (Perceived Ease of Use, PEOU), variables específicas y fundamentales para la aceptación de la tecnología por el usuario. Por esta razón, durante más de dos décadas este modelo ha sido utilizado en diversos escenarios, debido a su simplicidad teórica y a su solidez.

Estos acercamientos teóricos permiten concluir que el modelo TAM y los constructos definidos en este estudio pueden ser utilizados en investigaciones que implican la adopción de sistemas tecnológicos emergentes como el GE la computación en la nube, el gobierno móvil, entre otros; aportando a los fundamentos teóricos del conocimiento de este tema. En este sentido, el modelo TAM como base y fundamento teórico ha permitido una constante evolución que implica cambios mínimos con la adhesión de variables al modelo propuesto originalmente. Constituyéndose en una de

las teorías más populares que se usa ampliamente para explicar la adopción y el uso de los sistemas por parte de los usuarios, razón por la que es esencial para todas las personas y organizaciones dispuestas a invertir en un sistema de información; estudiar la aceptación de la tecnología por parte de los usuarios y comprender el modelo TAM; además de comprender la evolución de esta área de investigación y analizar las oportunidades de investigación futuras.

En el desarrollo del capítulo cuatro se definió el modelo teórico a verificar del GE como medio para fomentar la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública local del Ecuador, utilizando el modelo TAM. En este propósito se obtuvieron las siguientes conclusiones:

Se evidencia del marco teórico que el GE implica una construcción social, política y organizativa que requiere de diversos factores que involucran a las TIC y su relación con las administraciones públicas y su gestión; y puede traer consigo beneficios o mejoras en determinadas funciones y servicios gubernamentales en diferentes dimensiones de la acción pública. En tal sentido, este modelo considerado como un modelo eminentemente psicológico e individualista ayuda a explicar y predecir el comportamiento del usuario frente al GE, proporcionando una base teórica con la cual se describe cómo las variables externas influyen en la creencia, la actitud y la intención de uso. Por esta razón, en el desarrollo de este capítulo, se definió las variables del modelo TAM y los factores principales que inciden en la adopción del GE como medio de fomentar la participación ciudadana y la transparencia.

De esta manera, se concluye que la adopción del GE permite de manera general utilizar las TIC en los procesos internos del gobierno, la entrega de productos y servicios del Estado a los ciudadanos, empresas y al mismo Estado, siendo el acceso a la información pública, la realización de trámites, la participación ciudadana, la transparencia y la rendición de cuentas, entre otras, las variables más relevantes que definen su adopción. En este contexto, y a base del uso de la dimensión de la relación Gobierno-Ciudadano (G2C), como base de análisis de la demanda de GE, y el modelo TAM, nos permitió plantear dos objetivos principales: El mejorar nuestra comprensión respecto a los procesos de aceptación de los sistemas de información por parte de los usuarios y el justificar la base teórica para una práctica “prueba de aceptación de usuario”; con una metodología que permita a futuro a los gestores de las políticas

públicas, estrategias y diseñadores de sistemas evaluar los sistemas propuestos antes de su aplicación, teniendo en mente la demanda (el ciudadano).

Finalmente, para definir los factores de análisis del modelo teórico de GE, se utilizó las variables y los instrumentos originales usados por los autores del modelo TAM, que son: Percepción de facilidad de uso (PFU), Utilidad percibida (PU), Actitud hacia el uso del sistema (AU), Intención de Uso (IU), lo que permitió definir un modelo TAM extendido aumentado con las variables de Participación ciudadana (PC) y Transparencia (TP), y de esta manera constatar su validez y fiabilidad.

El capítulo cinco, permitió concluir con los criterios metodológicos que orientan la investigación, definiendo un estudio de campo del tipo descriptivo-correlacional, no experimental, que verificó e identificó los factores definidos en el capítulo cuatro. Adicionalmente, y con la finalidad de disponer de una mayor precisión en la predicción del modelo planteado, se utilizó una correlación basada en el Modelo de Ecuaciones Estructurales basado en los Mínimos Cuadrados Parciales (PLS-SEM) que permite un mejor análisis de los factores definidos por el modelo TAM, concluyéndose que estas herramientas son las correctas y facilitan de gran manera la interpretación y correlación estadísticas de los factores analizados.

El capítulo seis presenta los Resultados obtenidos en las encuestas, el análisis estadístico univariable y multivariable, los que nos llevan a concluir que la población investigada, cumple con las características definidas; siendo las TIC, el Internet y el GE aplicaciones que las conocen y las utilizan en sus actividades. Además, se evidencia que existe una mayoría de género femenino en el uso y aprovechamiento de las TIC, sin embargo, se resalta que no está bien difundido el término y conceptualización de GE en la población investigada; razón por la que si el gobierno local-nacional requiere implementar una política de promoción y comunicación de su significado y propósito; así como desplegar una campaña de comunicación y alfabetización digital básica a nivel nacional.

Además, el análisis univariable descriptivo y de frecuencias realizado, permite concluir que la población encuestada está de acuerdo con el uso de las TIC en general, y el uso del e-Gobierno, en particular, para relacionarse en los procesos de participación ciudadana y de transparencia de la gestión pública local.

Respecto a los factores de las variables definidas como base del modelo TAM, y cuyas valoraciones establecen medias sobre los 3 puntos sobre 5, ubicándose en el 4

quintil; nos permiten concluir que en términos generales la población encuestada, está de acuerdo en que: la Percepción de Facilidad de Uso (PFU), la Percepción de Utilidad (Pu) y la Intención de Uso (Iu) del e-Gobierno; son variables importantes para relacionarse con los procesos de participación ciudadana y transparencia de la gestión pública local. Además, los factores de la variable de Participación ciudadana: intercambio de información, el interés del ciudadano, la participación en la toma de decisiones de la gestión pública, la claridad e interés de un tema y los canales de comunicación; así como de la variable de transparencia: el acceso a la información, el control social, la rendición de cuentas, y la mejoría de la democracia a través del e-gobierno. Son factores importantes y claves para esta relación.

Finalmente, estadísticamente se concluye que el análisis de confiabilidad del instrumento utilizado, es bueno, además, que todas las variables y factores del modelo investigado son fiables para medir la participación ciudadana y la transparencia a través del GE; existiendo una correlación positiva y estadísticamente significativa con respecto a todos los factores estudiados. Dado este resultado y a la existencia de una alta correlación de estos factores, se afirma que el modelo es un modelo reflectivo, fiable y válido.

De esta manera, la prueba de hipótesis que se realizó utilizando el proceso de *bootsrapping*, permitió estadísticamente, evidenciar que todas las hipótesis planteadas (H1, H2, H3, H4, H5, H6, H7 y H8) son validadas con un nivel de confianza de 99.9 % ($p < 0.001$). Por lo que y de acuerdo a los criterios descritos anteriormente se argumenta que el modelo de investigación propuesto tiene relevancia predictiva. Lo que nos induce a concluir que el modelo TAM, puede ser la base teórica y un instrumento teórico importante para la definición de políticas y estrategias de gobierno electrónico en lo que tiene que ver a los procesos de participación ciudadana y transparencia; y que este puede ser utilizado en cualquiera de las dimensiones del GE que el Estado desee implementar.

En este contexto y de manera concluyente, podemos responder a la interrogante de investigación planteada respecto a: ¿Cuáles son los factores que inciden en la Intención de uso del sistema de GE y promueven la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública local del Ecuador?; estos se muestran a continuación, en la tabla 24:

Tabla 24: Factores que inciden en la Intención de uso del GE

| Variables | Id. | Factores |
|-----------------------------------|------------|--|
| Percepción de Facilidad de uso | pfu1 | Facilidad de aprender a utilizar |
| | pfu2 | Habilidad de uso |
| | pfu3 | Facilidad de usar |
| Percepción de Utilidad | pu1 | Realización de trámites |
| | pu2 | Efectividad |
| | pu3 | Rapidez |
| | pu4 | Utilidad |
| Actitud de uso | au1 | Relacionamiento |
| | au2 | Conocer actividades |
| | au3 | Facilita trámites y transacciones |
| | au4 | Buena Idea |
| Intención de uso | iu1 | Interacción |
| | iu2 | Uso en trámites |
| | iu3 | Monitoreo y control de la toma de decisiones |
| Participación ciudadana | pc1 | Intercambio de información |
| | pc2 | Interés del ciudadano |
| | pc3 | Participar en la toma de decisiones |
| | pc4 | Claridad e interés del tema |
| | pc5 | Canales de comunicación |
| Transparencia | tp1 | Acceso a la Información |
| | tp2 | Control Social |
| | tp3 | Rendición de cuentas |
| | tp4 | Mejora la Democracia |

Fuente: Elaboración propia.

Discusión

Por medio de esta investigación, se determinó que existe una alta relación entre los factores de las variables de transparencia y participación ciudadana con los factores de las variables que inciden en la adopción del GE por parte de los usuarios. En este contexto, no es la introducción de servicios en línea, ni la provisión de productos de información o promoción de autoridades por los portales electrónicos estatales, que se asocia con mayor participación ciudadana y transparencia, sino más bien la identificación de los factores que los usuarios definen como relevantes para adoptar el GE en actividades de control social de la gestión pública local.

En esta línea, el uso de modelos de aceptación tecnológica probados en distintas realidades y temporalidades puede ser un instrumento de evaluación de estos factores; como es el caso particular de nuestro trabajo que utilizó al modelo TAM como la base teórica para definir los factores que inciden en la adopción del GE y a través de este fomentar la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública.

Además de lo señalado, es necesario indicar que si bien en algunas administraciones públicas siguen considerando al GE desde un paradigma centrado en el gobierno (oferta), la tendencia actual es desplazarse hacia una perspectiva centrada en los ciudadanos (demanda), prestando mayor atención a las condiciones marco (por ejemplo, factores organizativos, institucionales y sociales) en los que se desarrolla el gobierno electrónico, así como en la creación de valor para los usuarios. Una precondition importante para un GE centrado en el usuario es una gestión integrada de las relaciones con los clientes, que abarca el monitoreo constante de la satisfacción de los usuarios y sus necesidades e intereses.

Otra característica importante, que permite centrarse en el usuario es la interfaz web que debe ser fácil de usar montada por medio de una plataforma tecnológica que permite la interoperabilidad y la estandarización en diferentes oficinas gubernamentales, esto dará una percepción de facilidad y utilidad del uso de este sistema que permitirá una rápida adopción del GE y con esto se podrá fomentar una mayor participación ciudadana en la gestión de la cosa pública, obligando a las administraciones a ser cada vez más transparentes.

De esta manera, esta investigación contribuye a la teoría del GE con estudios de campo estructurados a base de criterios de adopción de los sistema de GE que utilicen el

modelo TAM o sus modificaciones, con el fin de asegurar que las políticas públicas y estrategias de las TIC, implementadas por las administraciones públicas, estén centradas en ellas como factor fundamental para la participación ciudadana y en las necesidades, intereses y requerimientos del usuario, lo que permitirá desplegar programas exitosos de GE que consideren como elementos fundamentales a la participación ciudadana y la transparencia.

Otro elemento importante es que el modelo extendido propuesto aporta al modelo TAM, puesto que puede ser utilizado en diferentes aristas y dimensiones del GE, como el e-servicio, e-democracia y la e-administración; sin embargo, se observa que las dimensiones de participación ciudadana y transparencia son fundamentales para ejecutar una política de GE local, es así que el modelo verificado puede aplicarse en un contexto similar en todas localidades del país y, principalmente, en aquellas que tienen problemas relacionados con la adopción y fomento de la democracia local (e-democracia). Vale acotar que este estudio se limitó a proponer un modelo y las relaciones entre los factores del modelo TAM original con los factores de participación y transparencia. Por ello, el resultado será útil para todos los GAD municipales interesados y dará oportunidad para una mejor comprensión y así solucionar los problemas existentes relacionados con las iniciativas de GE y su implementación exitosa.

En este contexto, esta investigación doctoral identifica los factores de incidencia del GE en los procesos de transparencia y participación ciudadana en la Gestión Pública Local del Ecuador, con base en el TAM extendido con los factores de transparencia y participación ciudadana, contribuyen a alcanzar al éxito de las iniciativas gubernamentales haciendo hincapié que estas deben desarrollarse tomando en cuenta la voluntad de los ciudadanos de aceptar y adoptar los servicios del gobierno electrónico, es decir, teniendo en cuenta el “lado de la demanda” del gobierno electrónico. Es así que se verifica que para adoptar los procesos de gobierno electrónico los ciudadanos deben tener la intención de participar en el mismo, lo que implica recibir información, proporcionar información y solicitar servicios de gobierno electrónico, entre otras. Es decir, sin la aceptación de los ciudadanos y la adopción del GE, tal iniciativa no puede lograr ningún objetivo.

En concreto, no existe un modelo único para comprender los procesos en los que se involucra un individuo en la adopción de una nueva innovación tecnológica y menos

aún para una aplicación de GE local. Por esta razón, la contribución de este trabajo de investigación doctoral y su aporte, es importante, puesto que constituye el punto de inicio de la discusión de la teoría del GE, en la cual se utiliza un modelo probado y aceptado desde hace más de 40 años y en permanente actualización, vinculando el uso de las dimensiones de participación y transparencia, conformando una versión extendida del modelo de aceptación tecnológica (TAM).

En este contexto, los resultados demostraron que la adopción e intención de uso de los servicios de GE pueden explicarse en términos de percepción utilidad, facilidad de uso percibida, del grado de participación ciudadana y transparencia. Además, los resultados de este estudio demuestran que la utilidad y la facilidad de uso percibidas de los servicios del gobierno que son las dimensiones originales del Modelo TAM de Davis 1985, constituyen la base para desarrollar una teoría extendida del GE. Sin embargo, la participación ciudadana y la transparencia son dimensiones extendidas que facilitan la adopción de los servicios del gobierno.

Los resultados de este estudio también pueden proporcionar un mejor criterio para los tomadores de decisiones, los formuladores y gestores de las políticas públicas locales de TIC. Para retener y mejorar la adopción de servicios por parte del gobierno, así, los tomadores de decisiones deben: 1. Realizar campañas de sensibilización atractivas para apuntar usuarios potenciales adecuadamente; 2. Enfatizar la utilidad y beneficios de los servicios del gobierno; 3. aumentar la disponibilidad de *hardware* y *software* necesarios para el uso de servicios gubernamentales; 4. Mejorar las funcionalidades y características de los servicios del gobierno electrónico, y 5. Aumentar la disponibilidad de recursos, como acceso a Internet, soporte y guía del usuario, especialmente en lugares donde hay menos ventajas para los ciudadanos.

Una motivación vital, si no la central, para realizar un análisis de la intersección entre las potencialidades de las TIC y las administraciones públicas —el GE—, es acercar de la manera más transparente, eficiente y efectiva posible, la gestión pública al ciudadano, con el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos y la reducción de la corrupción en el sector público. Este objetivo va desde una entrega más rápida de ciertos servicios (por ejemplo, licencias o permisos) a los ciudadanos, un mejor acceso a la información pública y los procedimientos de intercambio de información, hasta el ahorro de costos en el sector gubernamental.

En general, la relación entre el insumo y el producto / resultado del suministro del servicio público debería mejorarse mediante una gestión gubernamental más eficiente, es decir, con el uso de innovaciones tecnológicas del sector público, como las aplicaciones de GE, siendo estas más asertivas si se basan en modelos de aceptación tecnológica como el TAM.

El GE efectivo y eficiente puede producir efectos deseables en la situación social y económica general de un país; por esta razón, la noción principal detrás de un modelo de GE, centrado en el usuario y basado en la TAM, es que la discrecionalidad burocrática se reduzca, a través de un mayor acceso y uso de la información, lo que genera mayor transparencia en la toma de decisiones y la apertura de la información lograda mediante normas y procedimientos estandarizados, generando así interés ciudadano y con esto una mayor participación ciudadana. Además, que con procesos automatizados y en línea, se podrá eliminar cualquier oportunidad de corrupción de los empleados del gobierno de existirla. Se espera que la información entregada a los ciudadanos de manera más oportuna aumente la transparencia del gobierno y faculte a los ciudadanos para monitorear el desempeño del gobierno de manera más efectiva.

Las TIC definitivamente han revolucionado múltiples facetas de la vida humana en una variedad de formas. Muchos de los tipos más visibles de impacto orgánico sin duda tienen lugar en el dominio del gobierno, donde el uso de las TIC (en particular, pero no exclusivamente, de Internet) ha conducido a la modernización de la administración pública, a una mejor gobernabilidad y al estímulo del desarrollo de la industria de las mismas. Sin embargo, esto también ha ofrecido la oportunidad de redefinir los conceptos y métodos tradicionales de participación ciudadana y democrática. Viéndose representado lo anteriormente expuesto en que el 87.95 % de la muestra estudiada señala que emplea las TIC como herramientas en sus actividades, en particular el uso frecuente del uso internet con un 99.46 %.

Se pueden argumentar muchos elementos sobre el e-Gobierno y los nuevos roles desempeñados por los gobiernos en el desarrollo digital. Sin embargo, en esta investigación es importante resaltar dos aspectos: el primero, las posibilidades que surgen como resultado de estrategias empleadas por el GE para ampliar y fortalecer la participación ciudadana; pudiéndose observar de acuerdo a los resultados de la variable *Apservegob* (variable que mide el uso de los servicios del GE en consultas y trámites con la administración pública) que solo el 25.45 % rara vez, intenta utilizar los servicios

del GE en consultas y trámites con la administración pública y tan solo el 13.09 % lo utiliza siempre, siendo esto es un aspecto a mejorar para facilitar la recuperación de la esfera pública por parte de los ciudadanos. Muy a pesar de que el 58.73 % conoce la definición de GE respecto a que resulta una herramienta que permite acercar la gestión pública al ciudadano para mejorar y proveer servicios.

Respecto a la variable *participación ciudadana (PC)* en la toma de decisiones de la administración pública se obtiene una media de 3.21 siendo este valor menor respecto al resto de las variables consideradas. Demostrándose, en definitiva, que todo ello es un reflejo de la escasa participación ciudadana a la actividad de la gestión pública local, siendo el margen de confiabilidad de estos resultados clasificados, como **bueno** según la medida Alfa de Cronbach.

Por otro lado, es responsabilidad del gobierno, abordar el acceso desigual, el uso y el impacto de las TIC. La mayoría de los países de América Latina han emprendido iniciativas de GE con especial hincapié en mejorar los procesos gerenciales y administrativos del Estado, así como, la calidad de los servicios en línea ofrecidos. Lamentablemente las estrategias empleadas y las acciones llevadas a cabo para aumentar las variables de participación ciudadana y transparencia se han quedado relegadas, afectando el valor de la gestión pública. Por lo que es importante tener en cuenta a estas variables, en los modelos de GE de la administración pública y en las políticas del Estado, de ahí que se justifica la inclusión de estas variables en nuestro modelo, destacándose las características de: a) Intercambio de información, b) Interés del ciudadano, c) Participar en la toma de decisiones, d) Claridad e interés del tema, y e) Canales de comunicación, respecto a la variable de participación ciudadana, y f) Acceso a la Información, Control Social, Rendición de cuentas y Mejora de la Democracia respecto a la variable de Transparencia.

A pesar de conocer que Internet es el medio más poderoso para implementar un GE, no es el único medio ni el más adecuado para todas las comunidades, grupos, sectores sociales, sus respectivos contextos y necesidades y es importante estar consciente de ello (particularmente, en el caso del Ecuador, donde la mayoría de la población aún no puede beneficiarse del acceso a Internet, sin mencionar la banda ancha, específicamente). Actualmente existe una amplia gama de opciones y alternativas tecnológicas y electrónicas que pueden superar las inmensas barreras estructurales, de recursos y de usabilidad que persistente en el país, es por ello que se

plantea la variable de **facilidad de uso** en el modelo propuesto de aceptación tecnológica TAM, considerando principalmente los factores de: Facilidad de aprender a utilizar, la Habilidad de uso y la Facilidad de usar de esta aplicación tecnológica.

En esta línea, el modelo propuesto de aceptación tecnológica TAM también considera importante al uso de la variable de **percepción de utilidad (PU)**, teniendo en cuenta los factores de: efectividad, rapidez y utilidad del GE en la realización de trámites y transacciones con la administración pública.

En este contexto, una manera de mejorar la facilidad de uso y la percepción de utilidad por parte del usuario respecto al GE, es implementar el método de “intermediarios inteligentes” que permitirá una mayor facilidad en aprender y ser hábiles en el uso de este sistema por parte de los ciudadanos, durante las primeras fases de la implementación del gobierno electrónico. Los intermediarios inteligentes no son más que modelos de gobierno, administrativos y gerenciales, que incluyen a los individuos como intermediarios entre los ciudadanos y la aplicación electrónica, el servicio o la infraestructura para facilitar el acceso y su uso más amplio y efectivo posible. Los intermediarios pueden ser, tanto funcionarios públicos como profesionales especializados o incluso organizaciones no gubernamentales. Este aspecto es extremadamente importante ya que la percepción de facilidad de uso y utilidad (variables del TAM) son un elemento esencial para la implementación del modelo, de hecho, dentro de la población estudiada, se pueden observar en los histogramas de frecuencias correspondientes a las interrogantes relacionadas con estas variables, que señalan un valor promedio por encima de la media. Lo que indica una buena base para la intencionalidad del uso del GE por parte del ciudadano.

En gran medida, las TIC facilitan la inclusión de poblaciones, grupos y comunidades marginadas y aislados de la vida pública. Las iniciativas de GE dirigidas a las zonas rurales, urbanas marginales y grupos, tradicionalmente, desfavorecidos (como las poblaciones indígenas y las mujeres), deben tener como objetivo mejorar su calidad de vida y trabajo, con el firme propósito de reducir la pobreza mediante el incentivo de transparentar la gestión pública con participación ciudadana en los procesos políticos, en el diseño de mecanismos efectivos para atender las necesidades más apremiantes y la apertura de espacios para la inserción laboral y productiva.

Es importante señalar que la adopción del modelo de GE basado en TAM con la inclusión de las variables de la Participación Ciudadana y la Transparencia, se debe

fundamentar en el establecimiento de mecanismos de consulta y participación multisectoriales concretos, que permitan implementar estrategias flexibles que estén en sintonía con las realidades políticas, económicas, sociales y culturales de cada país. De ser así, es indispensable entender que es un proceso continuo y lento en el que todas las partes interesadas deberían unirse, aprovechando así pequeñas iniciativas y lecciones aprendidas (como las del gobierno local, por ejemplo), fomentando la innovación y la creatividad.

Finalmente, tras lo expuesto en el desarrollo de esta investigación, se evidencia que el modelo TAM puede constituirse en la base teórica del GE, y el instrumento de orientación de los gestores de las políticas públicas y estrategias para el despliegue de proyectos de GE; teniendo en cuenta que estas políticas y estrategias no serán eficaces ni crearán valor, si no están dirigidas a apoyar el desarrollo humano y social, satisfaciendo las necesidades y requerimientos de los ciudadanos y transparentando la gestión pública a través de la participación ciudadana. También deberán atender primero las cuestiones relacionadas con el acceso a las TIC y la capacidad de utilizar las TIC de manera efectiva en un entorno en el que se garantice la seguridad y la privacidad de los ciudadanos. Tampoco tendrán el impacto deseado si no se tiene en cuenta el uso de las TIC en áreas estratégicas de desarrollo (trabajo, educación, salud, etc.) y si el marco legal y regulatorio vigente no se ajusta adecuadamente.

Limitaciones y consideraciones futuras

Siempre que se trata un problema de política pública o de administración pública, como en este caso, son muchas las variables que se deben considerar, siendo el comportamiento de la sociedad un tema complejo de desarrollar y estudiar, en el modelo TAM presentado solamente hemos incluido los elementos mencionados, a la Transparencia y a la Participación Ciudadana; elementos básicos en la implementación del GE y herramientas básicas para fomentar el control social en la gestión pública local, no obstante, nuestro modelo se limita a la inclusión de estas dos variables, solamente.

Para consideraciones futuras, se podría evaluar la inclusión de nuevas variables en el modelo y ver cómo mejorar la implementación de GE, sin antes hacer un proceso de ejecución de modelo presentado y realizar un estudio evolutivo en el tiempo en las eficiencias del modelo presentado.

Es necesario disponer de todas las dimensiones del GE a implementar, siendo estas verificadas con los usuarios finales a través del uso de este tipo de herramientas que permiten predecir de mejor manera la adopción de un GE por parte de los ciudadanos.

Si bien es cierto que el modelo TAM es muy utilizado y puede ser interpretado como la base teórica para la provisión de servicios de GE, es necesaria la constatación y verificación con otros modelos que permitan aportar al cimiento de una nueva teoría del GE, siendo este trabajo el punto de inicio de esta ardua tarea.

Las sociedades latinoamericanas se caracterizan por las múltiples necesidades insatisfechas y las brechas sociales y digitales existentes; por esta razón se requiere que la inversión en este tipo de soluciones sea evaluada de manera empírica, con el objeto de predecir un mejor empleo y para que generen valor en la esfera pública. Razón por la que este tipo de investigaciones toma fuerza en los procesos de planificación de la política pública de las TIC y las administraciones públicas.

Es importante resaltar el hecho de que la muestra encuestada está compuesta del 58.73 % de personas que sí conocen la definición de GE, y un 41.27 % de personas que no conocen la definición de gobierno electrónico; este resultado es una limitación al modelo verificado, puesto que el porcentaje de personas que no conocen la definición de GE habrían incidido a disminuir la correlación de los factores identificados y comprobados, es por esto que en próximos estudios se deberá excluir a quienes no tiene conocimiento de la definición del objeto de estudio, con la finalidad de obtener valores más concluyentes en la definición de un modelo basado en las teorías de aceptación tecnológica y especialmente en el TAM. Sin embargo, se observa que el modelo es consistente y que los factores encontrados son suficientes para garantizar una correcta adopción e intención de uso del GE y a través de este fomentar la participación ciudadana y la transparencia en la gestión pública local del Ecuador.

Finalmente se evidencia que esta investigación, como cualquier otra, tiene su propio conjunto de limitaciones, por las siguientes razones: Primero, el alcance del estudio (es decir, el número de encuestados) puede no reflejar las percepciones de todos los ciudadanos del Ecuador en relación con la adopción de servicios de GE. Segundo, aunque a menudo se critica el uso de estudiantes en la investigación de encuestas, ambos son aceptables y apropiados cuando se estudian ciertos patrones de relaciones. De hecho, el uso de estudiantes puede ser aún más apropiado, ya que su demografía se

ajusta al perfil ciudadano de muchos servicios de GE. Tercero, esta investigación no adoptó un enfoque intercultural. Estas limitaciones pueden dificultar la generalización del estudio y sus recomendaciones. Cuarto, este estudio no investigó la satisfacción de los ciudadanos con cada uno de los servicios de GE. Quinto, el estudio no examinó la calidad de los servicios de GE que utilizan los ciudadanos. Satisfacción que en conjunto con la calidad de los servicios del gobierno puede promover la adopción. Es por esto que se requiere de investigaciones futuras en otras localidades del país para investigar más a fondo los determinantes de la adopción de los servicios de GE. Las investigaciones futuras deberían analizar varios factores como edad y género que pueden afectar los factores de la adopción del gobierno electrónico. Además, estas investigaciones posiblemente podrían llevar a cabo una encuesta para examinar la satisfacción y calidad de los servicios del GE en las grandes urbes del país. A pesar de lo señalado anteriormente y de las limitaciones mencionadas, este estudio realiza una valiosa contribución a la teoría de GE y proporciona implicaciones útiles para las teorías de adopción tecnológica y su práctica.

Referencias

- Adiyarta, K, D. Napitupulu, H. Nurdianto, R. Rahim y A. Ahmar. 2017. "User acceptance of E-Government Services Based on TRAM model". *The 7th AIC-ICMR on Sciences and Engineering*, 352: 1-10.
- Alzaide, Omar Ahmed Ibrahim, Nor Hidayati Zakaria. 2016 "E-Government Services in Developing Countries: A Success Adoption Model Fr". *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 94 (2): 383-96.
- Agarwal, R., y J. Prasad. 1998. "A conceptual and operational definition of personal innovativeness in the domain of information technology". *Information Systems Research (ISR)* 9 (2): 204-15.
- Agarwat, Ritu, y Elena Karahanna. 2000. "Time flies when you're having fun: cognitive absorption and beliefs about information technology usage". *MIS Quarierl* 24 (4) (diciembre): 665-94.
- Aguilar, Adelita. 1973. "Los métodos estructuralistas en algunas Ciencias Sociales". *Revista de Filosofía de la Universidad de Costa Rica* (Facultad de Ciencias y Letras. Ciudad Universitaria) XI (32) (enero-junio): 33-52.
- Aguilar, Luis. *El gobierno del gobierno*. México DF: Instituto Nacional de Administración Pública, 2013.
- Aguirre, Alix, y Nelly Manasía. 2009. "Sinergia natural en la globalización: Suite ofimática y organizaciones flexibles e inteligentes". *Revista de Ciencias Sociales (RCS)* XV (3): 419-31.
- Ajzen, Icek. 2005. *Atitudes, Personality and Behavior*. Nueva York, NY: Open University Press.
- . 2015. "Consumer attitudes and behavior: The theory of planned behavior applied to food consumption decisions". *Rivista di Economia Agraria*, LXX (2): 121-38.
- . 1991. "The Theory of Planned Behavior". *Behavior and Human Decision Processes* 50 (2): 179-221.
- . 2012. "The theory of planned behavior". En *Handbook of theories of social psychology*, editado por P. A. M. Van Lange, A. W. Kruglanski y E. T. Higgins, 438-59. Nueva York: Lawrence Erlbaum.

- Ajzen, Icek, y Martin Fishbein. 1977. "Attitude-Behavior Relations: A Theoretical Analysis and Review of Empirical Research". *Psychological Bulletin* 84 (5): 888-918.
- . 1980. *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Nueva Jersey: Prentice Hall.
- Albi, Emilio, José Manuel González-Páramo y Guillem López Casanovas. 1997. *Gestión pública: Fundamentos, técnicas y casos*. Barcelona: Ariel.
- Aldrich, Duncan, John Carl Bertot y Charles McClure. 2002. "E-government: initiatives, developments, and issues". *Government Information Quarterly* 19 (34): 349-55.
- Al-Gahtani, Said S., Geoffrey Hubona y Jijie Wang. 2007. "Information technology (IT) in Saudi Arabia: Culture and the acceptance and use of IT". *Information & Management* 44 (8): 681-91.
- Allcorn, Seth. 1997. "Parallel Virtual Organizations: Managing and Working in the Virtual Place". *Administration & Society* 4 (29): 412-39.
- Allison, Graham. 1980. "La gestión pública y la privada ¿Son fundamentales similares en todos los aspectos no importantes?". *Portal Político del Ciudadano*. <<http://inep.org/biblioteca/78-la-gestion-publica-y-la-privada-son-fundamentalmente-similares-en-todos-los-aspectos-no-importantes-graham-t-allison>> Acceso 14 de mayo de 2018.
- . 1982. "Public and Private Management: Are They Fundamentally Alike in all Unimportant Respects?". En *Current Issues in Public Administration*, editado por Frederick S. Lane, 3.^a ed., 184-200. Nueva York: St Martin's Press.
- Alshehri, M., y S. Drew. 2010. "Implementation of e-government: advantages and challenges". *International association for scientific knowledge*: 79-86.
- Amado, Diana, Francisco Leo, David Sanchez-Oliva, Tomas Garcia-Calvo, y Pedro Sanchez-Miguel. 2013. "Desarrollo de un modelo de motivación para explicar el flow disposicional y la ansiedad en bailarines profesionales". *Universitas Psychologica* (abril-junio): 457-70.
- Araiza Zapata, Patricia, María del Carmen Gutiérrez, Alma Rosa Araiza, Alma Lilia Sapién, y Laura Cristina Piñón. 2009. "Niveles de gobierno electrónico: Revisión de literatura". *Synthesis*: 5.

- Arano Gazal, Kathryn, Iris B. Montague y Janice K. Wiedenbeck. 2019. "Factors Affecting Social Media Adoption among Wood Products Consumers in the United States". *BioProducts Business*, 4 (5): 51-62.
- Araya, Dujisin Rodrigo. 2005. "Internet Política y Ciudadanía". *Nueva Sociedad* 159 (enero-febrero): 56-71.
- Aristóteles. 1993. *Política*. Traducido por Carlos García y Aurelio Pérez Jimenez. Barcelona: Atalaya.
- Asamblea Constituyente. *Constitución 2008. Dejemos el pasado atrás*. Montecristi, Manabí: Asamblea Constituyente.
- Bandura, Albert. 1986. *Social Foundations of Thought and Action: A Social Cognitive Theory*. Nueva Jersey: Prentice-Hall.
- . 1989. "Social cognitive theory: An agentic perspective.» *Asian Journal of Social Psychology* 2: 21-41.
- Barber, Benjamin. 1984. *Trong Democracy. Participatory Politics for a New Age*. Berkeley: University of California Press.
- Barzelay, Michael. 1992. *Breaking Through Bureacracy: A New Vision for Managing in Government*. Los Ángeles: University of California Press.
- Batista, Carlos. 2003. *E-JUSTICIA LATINOAMÉRICA*. UNESCO. Enero de 2003. <<https://ejusticialatinoamerica.wordpress.com/2014/05/25/las-tics-para-la-gobernabilidad/>>. Acceso 5 de abril de 2017.
- Bauhr, Monika, y Nasiritousi Naghmeh. 2012. "Resisting Transparency: Corruption, Legitimacy, and the Quality of Global Environmental Policies". *Global Environmental Politics* 12 (4) (noviembre): 9-29.
- Baume, Sandrine. 2013. "Exposer les affaires publiques au regard des citoyens: les raisons justificatives du principe de transparence". En *Le principe de transparence en Suisse et dans le monde*, editado por Martial Pasquier, 3-18. París: Presses polytechniques et universitaires romandes.
- Behn, Robert. 1983. "The New Public Management Paradigm and the Search for Democratic Accountability". *International Public Management Journal* 1 (2): 131-64.
- Bekkers, Victor, y Vincent Homburg. 2005. *The Information Ecology of e-Government: E-Government as Institutional and Technological Innovation in public administration*, vol. 9. Amsterdam: IOS Press.

- Bellamy, Christine, y John A. Talyor. 1992. "Informatisation and New Public Management: An Alternative Agenda for Public Administration". *Public Policy and Administration* 3 (7): 29-41.
- Bellamy, Christine, y John A. Taylor. 1998. *Governing in the Information Age*. Buckingham: Open University Press.
- Bentham, Jeremy. 2001. *The Collected Works of Jeremy Bentham: Political Tactics*. Editado por Cyprian Blamires y Catherine Pease-Watkin Michael James. Oxford: Clarendon Press Publication.
- Berbería, Alejandro G. 2017. *El control parlamentario desde la Teoría de la Agencia*. 20-22 de septiembre de 2017. <http://www.aecpa.es/uploads/files/modules/congress/12/papers/1135.pdf>. Acceso 19 de mayo de 2018.
- Bernhard, Iréne. 2013. "E-Government and E-Governance-Swedish Case Studies with Focus on the Local Level". Tesis de Licenciatura. Stockholm: School of Architecture and the Built Environment, october.
- Berthon, P., L. F. Pitt, y R. T. Watson. 1996. "The World-Wide Web as an Advertising Medium: Toward an Understanding of Conversion efficiency". *Journal Of Advertising Research* 36 (1): 43-54.
- Bertot, J. C., P. T. Jaeger, y J. M. Grimes. 2010. "Using ICTs to create a culture of transparency: Egovernment and social media as openness and anti-corruption tools for societies". *Government Information Quarterly* 27(3): 264-71.
- Bobbio, Norberto. 1999. *Diccionario de política*, vol. 2. Brasilia: UnB, 1999.
- . 1992. *Estado, gobierno y sociedad. Por una teoría general de la política*. México DF: Fondo de Cultura Económica, 1992.
- . 1997. "El modelo iusnaturalista". En *Sociedad y Estado en la filosofía moderna: El modelo iusnaturalista y el modelo hegeliano-marxiano*, de Norberto Bobbio y Michelangelo Bovero, traducido por José Fernández Santillán, 60. México DF: Fondo de Cultura Económica.
- Bonnin, Charles-Jean. 1812. *Principes d'Administration Publique*. París: Chez Renaudiere, Imprimeur-Libraire.
- . 1834. *Compendio de los principios de Administración*. Madrid: Imprenta de Don José Palacios.

- Boyd, D. M., y N. B. Ellison. 2007. "Social Network Sites: Definition, history, and scholarship". *Journal of Computer-Mediated Communication* 13 (1): 11.
- Bozeman, B., y S. Bretschneider. 1986. "Public management information systems: theory and prescription". *Public Administration Review* 46: 457-87.
- Brandeis, Louis. 1914. *The people's money and how the bankers use it*. Nueva York: Frederick A. Stokes Company, 1914.
- Bresser, Luiz Carlos. 1996. "De la Administración Pública Burocrática a la gerencial". *Estado, Administración Pública y Sociedad*, 2: 1-25.
- Brewer-Carias, A. 1980. *Fundamentos de la Administración Pública*. Caracas: Editorial Jurídica Venezolana.
- Burnham, James. 1944. *The Managerial Revolution or What is happening in the world now*. Londres: Putnam and Company, Limited.
- Cardona, Diego. 2004. "El gobierno electrónico. Una herramienta estratégica de toma de decisiones". *Univ. Empresa*: 20-45.
- Carey, Susan. 1986. "Cognitive Science and Science Education". *American Psychologist* 41 (10): 1123-30.
- Castelazo, José. 2007. *Administración Pública: Una visión de Estado*. México DF: Instituto Nacional de Administración Pública.
- Castells, Manuel. 2013. "El impacto de internet en la sociedad: una perspectiva global". En *C@mbio: 19 ensayos fundamentales sobre cómo internet está cambiando nuestras vidas*, 127-48. Madrid: BBVA.
- . 2014. "El impacto de internet en la sociedad: una perspectiva global". En *C@mbio: 19 ensayos fundamentales sobre cómo internet está cambiando nuestras vidas*, 127-48. Madrid: BBVA.
- . 1998. "¿Hacia el Estado Red? Globalización económica e instituciones políticas en la era de la Información". http://www.planejamento.gov.br/arquivos_down/segex/publicacoes/reforma/seminario/CASTELLS.PDF. Acceso 3 de junio de 2018.
- . 2010. "Internet y la Sociedad Red". *Conferencia de Presentación del Programa de Doctorado sobre la Sociedad de la Información y el Conocimiento*, 1-19. Cataluña: Universitat Oberta de Catalunya.
- . 2001. *La era de la información. La sociedad red*, 2ª. ed. Madrid: Alianza.

- . 1996-2003. *The Information Age: Economy, Society, and Culture*, 3 volúmenes. Oxford: Blackwell, 1996-2003.
- Castelo, Ángel., Piedad. Alarcón y Roger. Yela. 2015. "Factores impulsores del cambio en la administración pública del siglo XXI". *Res Non Verba*, 7: 135.
- Cea, María A. 2001. *Metodología cuantitativa. Estrategia y Técnica de investigación social*. Madrid: Síntesis de Sociología.
- CEPAL. 2012. *El desafío hacia el gobierno abierto en la hora de la igualdad*. CEPAL, Santiago de Chile: Naciones Unidas, 1-134.
- . 2011. *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Santiago de Chile: Naciones Unidas.
- CEPAL. 1986. *Participación popular en el desarrollo en América Latina = People's participation in development in Latin America*. Seminario Internacional sobre Participación Popular Ljubljana, División de Desarrollo Social, NU. CEPAL, Ljubljana: NU. CEPAL, 5-6.
- Chadwick, A., y C. May. 2003. "Interactions between States and Citizens in the Age of the Internet: «e-Government» in the United States, Britain and the European Union, Governance". *Journal of policy, administration and institutions*: 271-300.
- Chatfield, Takeoka, y Omar Alhujran. 2018. "E-Government Service Delivery among Arab Countries". *Information Technology for Development* 15 (3): 151-70.
- Chavez Alizo, Nilda. 2007. *Introducción a la investigación educativa*. Maracaibo: Gráfica Gonzalez.
- Cheng, T. C. E., David Y. C. Lam y Andy C. L. Yeung. 2006. "Adoption of Internet banking: An empirical study in Hong Kong". *Decision Support Systems* 42 (3): 1558-72.
- Cheng-Chang, Pan, Stephen Sivo, Glenda Gunter, y Richard Cornell. 2005. "Students' Perceived Ease of Use of an eLearning Management System: An Exogenous or Endogenous Variable?". *Journal of Educational Computing Research* 33 (3): 285-307.
- Chun, Soon A., Stuart Shulman, Rodrigo Sandoval, y Eduard Hovy. 2010. "Government 2.0. Making Connections between Citizens, Data and Government". *Information Polity*, 15: 1-9.

- CLAD. *Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico*. Resolución, IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, Santiago de Chile: Resolución No. 18 de la Declaración de Santiago, 2007.
- CLAD, Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública. «Clad.org.» *Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo*. 2009. <<http://old.clad.org/documentos/declaraciones/carta-iberoamericana-de-participacion-ciudadana>>. Acceso 28 de marzo de 2016.
- Córdoba-Pachón, J. R. 2009. "Hacia la apropiación del Gobierno Electrónico: Una mirada crítica sistémica". *Estado, Gobierno, Gestión Pública*: 61-82.
- Corte IDH. 2006. "Corte Interamericana de Derechos Humanos". *Caso Claude Reyes y otros Vs. Chile*. 19 de septiembre de 2006. <http://www.corteidh.or.cr/docs/casos/articulos/seriec_151_esp.pdf>. Acceso 16 de julio de 2017.
- Cotterrell, Roger. 1999. "Transparency, mass media, ideology and community". *Journal for Cultural Research* 3 (4): 414-26.
- Criado, José Ignacio. 2016. "Las administraciones públicas en la era del gobierno abierto: Gobernanza inteligente para un cambio de paradigma en la gestión pública". *Revista de Estudios Políticos*, 173: 245-75.
- . ed. 2016. *Nuevas tendencias en la gestión pública*. Madrid: Instituto Nacional de Administración Pública.
- . 2004. "Entre sueños utópicos y visiones pesimistas. Un análisis de la administración electrónica local en España". *Gestión y Política Pública*, 13 (29): 469-524.
- Criado, José Ignacio, y José Ramón Gil-García. 2013. "Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas". *Gestión y Política Pública*, 22: 3-48.
- . 2017. "Las tecnologías de información y Comunicación en las administraciones públicas contemporáneas". En *Tecnologías de información y comunicación en la administración pública: Conceptos, enfoques, aplicaciones y resultados*, editado por Ramón Gil-García, Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez, 1-39. Ciudad de México: INFOTEC, 2017.
- Criado, José Ignacio, y María del Carmen Ramilo. 2001. "e-Administración: ¿Un Reto o Una Nueva Moda? Problemas y Perspectivas de Futuro en torno a Internet y las

Tecnologías de la Información y la Comunicación en las Administraciones Públicas del siglo XXI". *IVAP*, 1 (61): 1-21.

- Crucianelli, Sandra. *Acceso a la Información Virtual. Los sitios web gubernamentales como herramientas del control social y del periodismo investigativo*. Agosto de 2007. <http://www.alianzaregional.com/acceso/salvador.htm>: <http://www.alianzaregional.com/acceso/acceso.pdf>. Acceso 15 de mayo de 2018.
- Cruz, Paulo. 2009. "Sobre el principio republicano". *Revistas Jurídicas* 6 (1): 15-32.
- Cubero, Rosario. 2005. "Elementos básicos para un constructivismo social". *Avances en Psicología Latinoamericana* (Fundación para el Avance de la Psicología) 23: 43-61.
- Cucciniello, María, y Greta Nasi. 2014. "Transparency for Trust in Government: How Effective is Formal Transparency?". *International Journal of Public Administration* 37 (13): 911-21.
- Cunill, Nuria. 1991. *Participación ciudadana, dilemas y perspectivas para la democratización de los Estados latinoamericanos*. Caracas: CLAD, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.
- Dahl, Robert. 1999. *La democracia: Una guía para los ciudadanos*. Madrid: Taurus.
- . 2009. *Poliarquía: Participación y oposición*. Madrid: Tecnos.
- Danziger, J. N., W. H. Dutton, R. Kling, y K. L. Kraemer. 1983. "Computers and politics: high technology in American local governments". *American Journal of Sociology*, 1983: 743-5.
- Darren, Linvill, Sara E. McGee, y Laura K. Hicks. 2012. "Colleges and universities use of Twitter: A content analysis". *Public Relations Review* 38 (4): 636-8.
- Davis, Fred. 1985. "A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-User Information Systems: Theory and Results". *Research Gate*, enero de 1985.
- https://www.researchgate.net/publication/35465050_A_Technology_Acceptance_Model_for_Empirically_Testing_New_End-User_Information_Systems.
- Acceso 3 de mayo de 2017.
- . 2008. *Concepto de administración estratégica*. Nueva York: Pearson Educaciom.
- . 1989. "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Accep of Information Technology". *MIS Quarterly* 13 (3): 319-40.

- Davis, Fred, Richard Bagozzi y Paul Warshaw. 1989. "User Acceptance of Computer Technology: A Comparison of Two Theoretical Models". *Management Science* 35 (8): 982-1003.
- Davis, Fred D., Richard P. Bagozzi, y Paul R. Warshaw. 1992. "Extrinsic and Intrinsic Motivation to Use Computers in the Workplace". *Journal of Applied Social Psychology* 22 (14): 1111-32.
- Deci, Edward L. *Intrinsic Motivation*. New York: Perspectives in Social Psychology , 1975.
- Departamento de Gobernanza Pública y Autogobierno. *Plataforma Tecnológica e-Administración*. 2014. <<http://www.euskadi.eus/informacion/plataforma-tecnologica-e-administracion/web01-a4ogainf/es/>>. Acceso 5 de mayo de 2018.
- Deutsch, Karl W. 1976. *Política y gobierno: Cómo el pueblo decide su gobierno*. Mexico DF: Fondo de Cultura Económica.
- Dewey, John. 1995. *Democracia y educación*. Madrid: Morata.
- . 2004. *La opinión pública y sus problemas*. Madrid: Morata.
- Dimock, Marshall. 1967. "The Meaning of Scope in Public Administration". En John Gaus et al. *The Frontiers of Public Administration*. Nueva York: Russell and Russell.
- Domínguez, Héctor. 2013. "Democracia deliberativa en Jürgen Habermas". *Analecta polit* 4 (5): 301-26.
- Drucker, Peter. 1994. *Post-capitalist Society*. Nueva York: Harper Business.
- Dunleavy, P., H. Margetts, S. Bastow, y J. Tinkler. 2007. "Digital Era Governance: IT Corporations, the State and E-government". *Oxford University Press*: 302.
- Dunlop, Charles, y Rob Kling. 1991. "Introduction. Social Controversies about Computerization". En *Computerization and Controversy. Value Conflict and Social Choices*, de Charles Dunlop y Rob Kling. San Diego: Academic Press, 1991.
- Dunsire, Andrew. 1973. *Administration: The Word and the Science*. Nueva York: Martin Robertson.
- Duverger, Maurice. 1970. *Institutions politiques et Droit constitutionnel*. París: Presses universitaires de France-collection Thémis-droit.
- Edmiston, Kelly. 2003. "State And Local E-Government Prospects and Challenges". *The American Review of Public Administration* 33 (1): 20-45.

- Effrat, A, y D. Schimmel. 2003. "Walking the democratic talk: introduction to a special issue on collaborative rule-making as preparation for democratic citizenship". *American Secondary Education* (Ashland University) 31 (3): 3-15.
- Elias, Norbert. 1990. *Compromiso y distanciamiento*. Barcelona: Península.
- . 1998. *Sobre el tiempo*. Madrid: Fondo de la Cultura Económica.
- Elster, Jon. 2003. "The market and the forum: Three varieties of political theory". En *Debates in contemporary political philosophy*, editado por Derek Matravers y Jonathan E. Pike, 325-41. Londres: Routledge.
- . 1996. *Tuercas y tornillos: Una introducción a los conceptos básicos de las ciencias sociales*. Barcelona: Gedisa.
- Erkkilä, Tero. 2012. *Government Transparency: Impacts and Unintended Consequences*. Nueva York: Palgrave Macmillan.
- Escobar, Ivan. 2002. "El sistema representativo y la democracia semidirecta". En *Sistema representativo y democracia semidirecta*, de Hugo Cocha Cantu, 83-98. México, DF: UNAM-IIIJ.
- Estévez, A. 2006. "Una genealogía de la tecnocracia". En *El poder de los expertos: para comprender la tecnocracia*, editado por H. Ochoa Henríquez y A. Estévez, 65-96. Maracaibo: Centro de Estudios de la Empresa, Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad del Zulia.
- EU. *Digitizing Public Services in Europe: Putting ambition into action 9th Benchmark Measurement*. Benchmark, Unión Europea, Capgemini, IDC, Rand Europe, Sogeti and DTi, 2010.
- Fadda, Giuletta. 1988. "La participación en el discurso político venezolano (1973-1983)". *Cuadernos del Cendes* 8: 57-77.
- Fenech, T. 1998. "Using perceived ease of use and perceived usefulness to predict acceptance of the World Wide Web". *Computer Networks and ISDN Systems* (january-july): 629-30.
- Fernández, Juan. 2009. *Aprendiendo a escribir juntos: Multimodalidad, conocimiento y discurso*. México DF: UNESCO.
- Fernandez, Katuska, Alma Vallejo, y Lewis McAnally. 2015. "Apropiación tecnológica: Una visión desde los Modelos y las teorías que la explican". *Perspectiva Educacional. Formación de Profesores* (Pontificia Universidad Católica de Valparaíso) 54 (2) (junio): 109-25.

- Fernández, Tatiana, y Elvira González. 2018. "La administración pública ante el paradigma de innovación y ciencia abiertas: Retos y oportunidades". *Monografies*, 22: 28.
- Finol, José Enrique. 2006. "Finol, José Enrique". *Revista de Ciencias Sociales* XII (3): 454-75.
- Fishbein, M., y I. Ajzen. 1975. *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An Introduction to Theory and Research*. Phillippines: Addison-Wesley.
- Font, Joan, y Ismael Blanco. *Polis, la ciudad participativa. Participar en los municipios: ¿quién, cómo y por qué?* Barcelona: Diputación de Barcelona, 2006.
- Font, Joan, Ismael Blanco, Ricard Gomá, y Marina Jarque. 2012. *Participación ciudadana en las políticas públicas*, vol. 4. México DF: Siglo XXI de C.V.
- Fornell, C., y D. F. Larcker. 1981. "Evaluating Structural Equation Models with Unobservable Variables and Measurement Error". *Journal of Marketing Research* 18, (1): 52-78.
- Foucault, Michell. 1978. "Governmentality". En *The Foucault Effect: Studies in Governmentality*, de G. Burchell, C. Gordon y P. Miller, 87-104. Londres: Harvester Wheatsheaf.
- Foucault, Michel. 1984. "The Ethics of the Concern of the Self as a Practice of Freedom". En *Michel Foucault: Ethics Subjectivity and Truth: Essential Works of Foucault, 1954-1984*, P. Rabinow, 334. Londres: Penguin.
- . 1977. *The History of Sexuality Volume One: The Will to Knowledge*. Vol. 1. Londres: Penguin.
- Fountain, Jane. 2013. *Construyendo el Estado virtual: Tecnologías de Información y cambio institucional (Primera versión)*. Mexico DF: Centro de Investigación y Docencia Económica.
- . 1999. "The Virtual State: Toward a Theory of Federal Bureaucracy in the 21st Century". En *Democracy.com? Governance in a Networked World*, editado por Elaine Ciulla y Joseph S. Hollis, NH: Hollis Publishing.
- . 2001. "Paradoxes of Public Sector Customer Service". *Governance* 14 (1): 55-73.
- Fox, Jonathan. 2007. "The uncertain relationship between transparency and accountability". *Development in Practice* 17 (4-5): 663-839.
- Friedmann, Reinhard. 2003. "La gestión pública en el siglo XXI. Anticipando los cambios que vienen: Hacia un sector público inteligente y en constante

- aprendizaje". Santiago de Chile: Instituto de Estudios y Gestión Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública de la Universidad Central de Chile.
- Frissen, Paul. 1992. "Informatization in public administration: Introduction". *International Review of Administrative Sciences* 58: 307-10.
- Gailmard, Sean. 2014. "Accountability and Principal-Agent Theory". En *The Oxford Handbook of Public Accountability*, editado por Mark Bovens, Robert E. Goodin y Thomas Schillemans, 90-105. Oxford: Oxford University Press..
- Galindo, M. 2000. *Teoría de la Administración Pública*. México DF: Porrúa.
- Gallego, J. C. 2010. *Tecnologías de la Información y de la Comunicación*. Madrid: Editex.
- Galofre Isart, A. 1997. *La modernización de las Administraciones Públicas en España. Guía de actuaciones y estrategias*, vol. 15. Santiago de Compostela: Escola Galega de Administración Pública.
- Galston, William A. 2018. "The Populist Challenge to Liberal Democracy". *Journal of Democracy* 29 (2) (april): 5-19.
- Galvis, Ernesto, Mayda González-Zabala, y Dayanis Pacheco Redondo. 2017. "Análisis de variables e indicadores para medir las fases de desarrollo del e-gobierno". *UIS Ingenierías* 27 (2): 7-20.
- García de Valdeavellano, Luis. 1977. *Estudios medievales de derecho privado*. Sevilla: Universidad de Sevilla.
- García Linera, Álvaro. 2015. "El proceso boliviano en clave regional". *II Encuentro latinoamericano progresista ELAP 2015. Democracias en revolución por soberanía y la justicia social*. Quito: ELAP, 2015.
- García, Isabel. 2007. "La nueva gestión pública evolución y tendencias". *Presupuesto y Gasto Público* 47 (27): 37-64.
- García, Joaquín. 1992. *Público y privado en la acción social*. Madrid: Popular.
- García, Omaira. 2006. "La administración racional-mecanicista: De la crítica a la extensión a un nuevo contexto". *Academia*: 8-18.
- García, Reyna, y René León. 2018. "Democracia representativa y participativa". En *Teoría, impactos externos y políticas públicas para el desarrollo regional*, editado por Rocío Rosales, Alejandro Mercado, Adolfo Sánchez, Dagoberto

- Amparo y Carmen. Venegas. México DF: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Gascó, Mila. 2003. "New Technologies and Institutional Change in Public Administration". *Social Science Computer Review* 1 (21): 6-14.
- Gefen, David, Elena Karahanna, y Detmar W. Straub. 2003. "Trust and tam in online shopping: an integrated model". *MIS Quarter* 27 (1): 51-90.
- Gelinier, Octave. 1967. *El secreto de las estructuras competitiva*. Madrid: TEA.
- George, D. y Mallery, P. 2003. *SPSS for Windows step by step: A Simple Guide and Reference. Update, 4.ª ed.* Boston: Allyn & Bacon.
- Gerth, Hans y Charles Wright Mills. 1946. *From Max Weber: Essays in Sociology*. Nueva York: Oxford University Press.
- Giddens, Antony. 1979. *La estructura de clases en las sociedades avanzadas*. Madrid: Alianza.
- Gil de Zúñiga, H., L. Molyneux, y P. Zheng. 2014. "Social media, political expression, and political participation: panel analysis of lagged and concurrent relationships". *Journal of Communication* 64 (4): 612-34.
- Gil-García, José Ramón. 2012. *Enacting Electronic Government Success: An Integrative Study of Government-wide Websites, Organizational Capabilities, and Institutions*, vol. 31. Nueva York: Springer Science & Business Media.
- Gil-García, José Ramón, y Luis Luna-Reyes. 2007. *Modelo multidimensional de medición del gobierno electrónico para América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: Naciones Unidas-CEPAL / Unión Europea.
- Gil-García, José Ramón, y Natalie Helbig. 2006. "Exploring E-Government Benefits and Success Factors". En *Encyclopedia of Digital Government*, editado por Ari-Veikkp Anttiroiko y Matti Malkia, 475-85. Hershey, PA: Idea Group Inc.
- Gil-García, José Ramón, y Armando Aldama-Alda. 2013. *Making a City Smarter through Information In- tegration. Angel Network and the Role of Political Leadership*. Conference on System Sciences. Hawaii: 46th Hawaii International.
- Gil-García, José Ramón, y José Ignacio Criado. 2017. "Gobierno inteligente: ¿Hacia una visión integradora y comprensiva de las tecnologías de información en la administración pública?". En *Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*, editado

- por José Ramon Gil García, Juan Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez, 463-96. Ciudad de México: INFOTEC, 2017.
- Gil-García, José Ramón, D. Arellano-Gault, y Luis Luna-Reyes. 2010. *Gobierno electrónico en México (2000-2006): Una visión desde la nueva gestión pública*, 11ª. ed. Puebla Annual International Digital Government Research Conference.
- Gladden, E. *A History of Public Administration*. Michigan: Cass, 1972.
- González, Pablo. 1998 "Reestructuración de las Ciencias Sociales: Hacia un nuevo paradigma". Mexico DF: UNAM / Signum Editores..
- Gonzalez, Pablo. 2015. "De la sociología del poder a la sociología de la explotación : pensar América Latina en el siglo XXI". *Colección Antologías del Pensamiento Social Latinoamericano y Caribeño*. México DF: Siglo XXI.
- González-Bustamante, Bastián, y Gabriel Henríquez. 2013. "Chile: La campaña digital 2009-2010". En *Comunicación Política & Campañas Electorales en América Latina*, de Ismael Crespo y Javier del Rey, 442. Buenos Aires: Biblos.
- Granda, Daniel. *El Estado Nacional efectos de la revolución burguesa*, vol. 1. Quito: Universitaria, 1984.
- Grant, Gerald, y Derek Chau. 2004. "Developing a generic framework for e-Government". *Journal of Global Information Management* 13 (1): 1-29.
- Gray, A., y B. Jenkins. 1993. "Codes of Accountability in the New Public Sector". *Accounting, Auditing and Accountability Journal* 6 (3): 52-67.
- Grimmelikhuijsen, Stephan. 2012. "A good man but a bad wizard. About the limits and future of transparency of democratic governments". *Information Policy* 17 (3-4): 293-302.
- Guariglia, Osvaldo. 2011. "Democracia: origen, concepto y evolución según Aristóteles". *Doxa. Cuadernos de Filosofía del Derecho*, 33: 157-90.
- Guerrero Orozco, Omar. 1985. "Las ciencias camerales". *Revista Ensayos*. II (6)
- . 1997. Principios de la administración pública. *Santa Fe de Bogotá*: Escuela de Administración Públicas. ESAP.
- . 2009. "La formulación de principios en la administración pública". *Revista de Ciencias Sociales* 16 (49): 15-35.
- . 2000. *Teoría administrativa del Estado*. México DF: Oxford University Press.

- Guerrero, Eduardo. 2005. "Libros, autores e ideas para abrir una discusión". En *Transparencia: libros, autores e idea*, coordinado por Mauricio Merino, 34. México DF: IFAL.
- Guerrero, Miguel. 2008. *La nueva gestión pública: un modelo privatizador del proceder del Estado: Alcances y consecuencias*. Toluca: IAPEM.
- Guillen, Amalia, Karla Saenz, Mohammad Badii, y Jorge Castillo. 2009. "Origen, espacio y niveles de participación ciudadana". *Daena: International Journal of Good Conscience* 4 (1): 179-93.
- Guillen, Javier. 2010. *La administración electrónica: ¿Mito o realidad para los ciudadanos del siglo XXI?* Madrid: Centro PwC & IE del Sector Público.
- Guimarães, Roberto. 1987. "Participación comunitaria, Estado y desarrollo: El difícil arte de conciliar lo conflictivo". *Revista Interamericana de Planificación* 21: 83-4.
- Gulick, Luther. 1937. "Science, Values and Public Administratio". En *Paper on the Science of Administration*. Nueva York: Institute of Public Administration.
- Guthrie, K. Kendall, y William H. Dutton. 1992. "The Politics of Citizen Access Technology: The Development of Public Information Utilities in Four Cities". *Policy Studies Journal* 4 (20): 574-98.
- Habermas, Jürgen. 2008. *Facticidad y validez*. Madrid: Trotta.
- Haenlein, M., y A. Kaplan. 2004. "A Beginner's Guide to Partial Least Squares Analysis". *Understanding Statistics* 3 (4): 283-97.
- Hagen, Martin. 1997. *A Typology of Electronic Democracy*. <<http://martin-hagen.net/publikationen/elektronische-demokratie/typology-of-electronic-democracy/>>. Acceso 5 de julio de 2017.
- Halchin, L. E. 2004. "Electronic government: Government capability and terrorist resource". *Government Information Quarterly*, 21: 406-19.
- Hämäläinen, Timo J., y Risto Heiskala. 2007. *Social Innovations, Institutional Change and Economic Performance: Making Sense of Structural Adjustment Processes in Industrial Sectors, Regions and Societies*. Cornwall: Edward Elgar Publishing.
- Hans, Kohn. 2006. *El nacionalismo su significado y su historia*. Buenos Aires: Paidós.
- Hassan, Muhammad, Syed Sibtain Ali Shah Kazmi, Siti Falindah Padlee. 2019. "Technology Acceptance Model (TAM) and Dynamics of Online Purchase

- Adaptability". *International Journal of Recent Technology and Engineering (IJRTE)*, 8: 390-402.
- Heald, David. 2012. "Why is transparency about public expenditure so elusive?". *International Review of Administrative Sciences* 78 (1): 30-49.
- Heeks, Richard, y Savita Bailur. 2007. "Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice". *Government Information Quarterly* 24 (2): 243-65.
- Heeks, Richard. 2006. "Understanding and measuring e-government: international benchmarking studies. *Undesa workshop e-participation and e-government: understanding the present and creating the future*. Budapest, 25-28 de julio de 2006.
- Heeks, Richard., y Savita Bailur. 2007. "Analyzing e-government research: Perspectives, philosophies, theories, methods, and practice". *Government Information Quarterly* 24, 2: 243-65.
- Heijden, H. V. D. 2003. "Factors influencing the usage of websites: the case of a generic portal in The Netherlands". *Information and Management* 40 (6): 541-9.
- Heijden, Hans van der. 2000. "Using the technology acceptance model to predict website usage: Extensions and Empirical Test". *Serie Research Memoranda 0025*: 25.
- Heller, Robert. 1973. *El ejecutivo al desnudo*. Toledo: Bruguera..
- Hernández, Hugo. 2011. "La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas". *Escenarios* 9 (1) (enero-junio): 38-51.
- Hernández, Roberto, Carlos Fernández, y Lucio. Baptista. 2003. *Metodología de la Investigación*, 3ª. ed. México D F: McGraw-Hill Interamericana.
- Hildreth, R. W. 2012. "Word and deed: a Deweyan integration of deliberative and participatory democracy". *New Political Science* 34 (3) (agosto): 295-320.
- Himanen, Pekka. 2002. *La ética del hacker y el espíritu en la era de la información*.
- Ho, A. T. K. 2002. "Reinventing local government and the e-government initiative". *Public Administration Review* 62 (4): 434-44.
- Hobbes, Thomas. *Leviatán*. 2001. México DF: Fondo de Cultura Económica.
- Hoffman, D.L., y T.P. Novak. 1996. "Marketing in Hypermedia Computer-Mediated Environments: Conceptual Foundations". *Journal of Marketing* 60 (julio): 50-68.

- Holden, S. H. 2003. "The evolution of information technology management at the federal level: Implications for public administration". En *Public Information Technology: Policy and Management Issues*, ed. David Garson, 53-73. Baltimore: Idea Group Publishing.
- Holmes, Douglas. 2001. *e-Gov: e-Business Strategies for Government*. Londres: Nicholas Brealy Publishing.
- Homburg, V., y V. Bekkers. 2005. "E-Government and New Public Management: a Perfect Marriage?". En *The Information Ecology of e-Government*, de V. Bekkers y V. Homburg, 155-70. Amsterdam: IOS Press, 2005.
- Hood, Christopher. 1991. "A public management for all seasons?". *Public Administration* 69 (1): 3-19.
- . 1994. *Explaining Economic Policy Reversals*. Buckingham: Open University Press.
- Hood, Christopher, y David Heald. 2006. *Transparency: The Key to Better Governance?* Oxford: Oxford University Press.
- Hood, Christopher, y Michael Jackson. 1997. *La argumentación administrativa*. México DF: Colegio Nacional de Ciencias Políticas y Administración Pública.
- Horton, R. P., T. Buck, P. E. Waterson, y C. W. Clegg. 2001. "Explaining intranet use with the technology acceptance model". *Journal of Information Technology* 16 (4): 237-49.
- Horton, Sylvia. 1999. "The Civil Service". En *Public Management in Britain*, editado por Sylvia Horton y David Farnham. Basingstoke: Macmillan.
- Hsu, Fang-Ming, y Tser-Yieth Chen. 2007. *Understanding Information Systems Usage Behavior in E-Government: The Role of Context and Perceived Value*. Pacific-Asia Conference on Information Systems, 11th Pacific-Asia. Conference on Information Systems, 477-90.
- Hsu, H. 2006. "An Empirical Study of Web Site Quality, Customer Value, and Customer Satisfaction Based on E-Shop". *The Business Review* 5 (1): 190-3.
- Hughes, Owen E. 2017. *Public Management and Administration*. Londres: Macmillan Education.
- Huici, Adrian. *Estrategias de la persuasión mito y propaganda política*. Sevilla: ALFAR, 1996.

- Hurtado de B, J. 2000. *Metodología de la investigación holística*, 3ª. ed. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito.
- IFAI. 2003. "Marco teórico-metodológico de la Cultura de la Transparencia". *mexicoabierto.org*. Diciembre .
 <http://www.mexicoabierto.org/Herramientas/sala/libros/Cultura_de_la_transparencia.pdf>. Accedido 17 de julio de 2017.
- Jaeger, P. T. «Constitutional principles and e-government: An opinion about possible effects of Federalism and separation of powers on e-government policies.» *Government Information Quarterly*, n.º 19 (2002): 357-68.
- Jem, William, Tim Lu, y Po-Ting Liu. 2009. "An Integrated Analysis of Technology Acceptance Behaviour Models: Comparison of Three Major Models". *MIS Review*: 89-121.
- Kaboolian, Linda. 1998. "The New Public Management: Challenging the Boundaries of the Management vs. Administration Debate". *Public Administration Review*, 58: 189-93.
- Kalimullah, Nazmul, Kabir M. Ashraf y M. M. Ashaduzzaman Nour. 2012. "New Public Management: Emergence and Principles". *Bup Journal* 1 (1): 1-22.
- Kamarck, Elaine C. 2000. "Globalization and Public Administration Reform". En *Governance in a Globalizing World*, editado por Joseph S. Nye y John D. Donahue. Washington, DC: Brookings Institution Press.
- . 2003. "Government Innovation around the World". En *Ash Institute for Democratic Governance and Innovation*, 1-50. Harvard University.
- Kamenka, Eugene. 1989. *Bureaucracy*. Oxford: Basil Blackwell.
- Kant, Manuel. 2007. *Fundamentación de la metafísica de las costumbres*. Traducido por Manuel García Morente. San Juan: Edición de Pedro M. Rosario Barbosa, 2007.
- Kellaway, Lucy. 2013. *Cómo el computador cambió la oficina para siempre*. 28 de septiembre de 2013.
 <http://www.bbc.com/mundo/noticias/2013/09/130926_serie_oficina_computadoras_finde_cch>. Accedido 5 de mayo de 2018.
- Kelman, Herbert. 1958. "Compliance, identification, and internalization: Three processes of attitude change". *Journal of Conflict Resolution* 2 (1): 51-60.
- Kelsen, Hans. 1934. *Esencia y valor de la democracia*. Buenos Aires: Labor.

- . 1995. *Teoría general del derecho y del Estado*. México DF: UNAM-III.
- Kettl, Donald F. 1997. “The Global Revolution in Public Management: Driving Themes, Missing Links”. *Journal of Policy Analysis and Management* 16 (3): 446-62.
- . 2005. *The Global Public Management Revolution*. Washington DC: Brookings.
- Keung, J., R. Jeffery, y B. Kitchenham. 2004. “The challenge of introducing a new software cost estimation technology into a small software organisation”. *IEEE Computer Society Press*: 52-9.
- Khan, Sohrab, Nor Zairah Ab. Rahim y Nurazean Maarop. 2019. “A Review on Antecedents of Citizen’s Trust in Government”. *Social Media Services*. 109-120.
- Kim, S., y H. L. Schachter. 2013. “Citizen participation in the budget process and Local Government Accountability”. *Public Performance and Management Review* 36 (3): 456-71.
- King, John Leslie. 2004. “Rob Kling and the Irvine school”. *The Information Society An International Journal* 20 (2): 97-99.
- Lai, PC. 2017. “The literature review of technology adoption models and theories for the novelty technology”. *JISTEM-Journal of Information Systems and Technology Management* 14 (1): 21-38.
- Laufer, Romain, y Alain Burlaud. 1980. *Management public: Gestion et l’egitimit’e*. París: Dalloz, 1980.
- Lee, Jin-Kyu, Sviatoslav Braynov, y Raghav Rao. 2003. “Effects of Public Emergency on Citizens' Usage Intention Toward EGovernment: A Study in the Context of War in Iraq”. *International Conference on Information Systems (ICIS), Twenty-Fourth International Conference on Information Systems*. <https://aisel.aisnet.org/icis2003/830139>.
- Lee, Younghwa, Kenneth A. Kozar, y Kai R.T. Larsen. 2003. “The Technology Acceptance Model: Past, Present, and Future”. *Communications of the Association for Information Systems* 12 (50): 752-80.
- Lévy, Pierre. 1998. *¿Qué es lo virtual?* Barcelona: Paidós.
- Liarte, María R. 2010. “Administración egipcia”. *Revista de Claseshistoria* (Publicación digital de Historia y Ciencias Sociales): 110.
- Liikanen, Erkki. UOC. 2003. <http://www.uoc.edu/inaugural03/esp/article/#4.1> Accedido 3 de mayo de 2018.

- Lim, Nena. 2001. "Customers' beliefs behind business-to-consumer electronic commerce". *AJIS* 9 (1): 70-8.
- Lizcano, Jesús. 2013. "El valor de la transparencia en las instituciones públicas y las empresas". *Revista de Contabilidad y Dirección* 16: 109-25.
- Locke, John. 1998. *Segundo tratado sobre el gobierno civil*. Traducido por Carlos Mellizo. Barcelona: Atalaya.
- . 2006. *Segundo tratado sobre el gobierno civil: Un ensayo acerca del verdadero origen, alcance y fin del gobierno civil*. Traducido por Carlos Mellizo. Madrid: Tecnos.
- Loo, W. H., P. H. P. Yeow, y S. C. Chong. 2011. "Acceptability of multipurpose smartidentity card: an empirical study.» *Journal of Global Information Technology* 14 (1): 35-58.
- López, Chantal, Cortés, y Omar. 2018. *Los anarquistas Carlos Gide y Carlos Rist*
 CAPÍTULO QUINTO La doctrina bolchevique. N/D.
 <http://www.antorcha.net/biblioteca_virtual/politica/anarquistas/indice.html>.
 Accedido 26 de mayo de 2018).
- López, Jordi, y Isaura Leal. 2002. *E-gobierno: gobernar en la sociedad del conocimiento*. Bilbao: Instituto Vasco de Administración Pública.
- Low, C., Y. Chen, y M. Wu. 2011. "Understanding the determinants of cloud computing adoption". *Industrial Management & Data Systems* 11 (7): 1006-23.
- Luque, Teodoro. 2000. *Técnicas de análisis de datos en investigación de mercados*. Buenos Aires: Pirámide, 2000.
- Mabillard, Vincent, y Raphael Zumofen. 2015. "The uncertain relationship between transparency and accountability revisited through four Swiss cases". *UNIL* (IDHEAP | Institut de hautes études en administration publique), 8: 1-28.
- Maquiavelo, Nicolas. 1971. *Obras políticas*. La Habana: Editorial de Ciencias Sociales.
- Marche, Sunny, y James McNiven. 2003. "E-Government and E-Governance: The Future Isn't What It Used To Be". *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne des Sciences de l'Administration* 20 (1): 74-86.
- Martin, Shan. 1983. *Managing Without Managers: Alternative Work Arrangements in Public Organizations (SAGE Library of Social Research)*. Beverly Hills: Sage.

- Martínez Arrieta, Ignacio. 2007. “Experiencias prácticas de Servicios Comunes de e-Administración”. En *Administración Electrónica y servicios públicos*. Gijón: Tecnimap Gijón.
- Martínez, Miguel Angel. 1999. “El enfoque sociocultural en el estudio del desarrollo y la educación”. *Revista electrónica de investigación educativa* 1 (1): 16-36.
- Martínez, Minerva, y Eréndira Fierro. 2018. “Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: Un enfoque técnico práctico”. *Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo* 8 (16).
- Martínez-Torres, M. R., S. L. Toral Marín, F. Barrero Garcia, S. Gallardo Vazquez, M. Arias Oliva, y T. Torres. 2008. “A technological acceptance of e-learning tools used in practical and laboratory teaching, according to the European higher education area”. *Behaviour & Information Technology* 27 (6): 495-505.
- Marx, Karl. 1978. *The Marx-Engels reader*. Nueva York: Robert C. Tucker.
- Marx, Karl, y Friedrich Engels. 2011. *Manifiesto del Partido Comunista*. México DF: Centro de Estudios Socialistas Carlos Marx.
- Masuda, Yoneji. 1984. *La sociedad informatizada como sociedad post-industrial*. Madrid: Tecnos.
- Matheus, Silvia. 2017. “Indicadores de transparencia de sitios web venezolanos de gobierno electrónico”. *Quórum Académico* 14 (1): 126-44.
- Mayer, Peter, Raimund Girwidz. 2019. “Physics Teachers’ Acceptance of Multimedia Applications—Adaptation of the Technology Acceptance Model”. *Frontiers in Education*, 4: 1-12.
- Mayer, Peter. 1949. *Edited, with an introduction*. Nueva York: Columbia University Press.
- Mayorga, Fernando, y Eduardo Córdova. 2007. “Gobernabilidad y gobernanza en América latina”. Ginebra: Working Paper NCCR Norte-Sur IP8, no publicado.
- Mayorga, José Zacarias. 2010. “La visión global de la utilidad”. *Criterio libre* 8 (13): 173-206.
- Mayston, David. 1993. “Principals, Agents and the Economics of Accountability in the New Public Sector”. *Accounting, Auditing & Accountability Journal* 6 (3).
- Meehan, Eugen. 1973. “Pensamiento político contemporáneo”. *Revista de Occidente*: 10-6.

- Meijer, Albert. 2007. "Publishing public performance results on the Internet: Do stakeholders use the Internet to hold Dutch public service organizations to account?". *Government Information Quarterly* 24 (1): 168-85.
- . 2012. "Understanding the Complex Dynamics of Transparency". *Transatlantic Conference on Transparency Research*, 1-29. Utrecht: Utrecht University.
- Menzel, Donald. 1998. "www.ethics.gov: Issues and Challenges Facing Public Managers". *Public Administration Review* 58 (5): 445-2.
- Merchán, Montaña, y Félix Serrano. "El impacto de las tecnología de la información en el servicio público". XI Congreso, Ciencias Políticas y de la Administración, Universidad Pablo de Olavide de Sevilla , Sevilla: Universidad Pablo de Olavide de Sevilla , 2013.
- Merquior, José Guilherme. 1997. *Liberalismo viejo y nuevo* . México DF: Fondo de Cultura Económica.
- Messenet, Michel. 1975. *La Nouvelle Gestion Publique: Pour un Etat sans Burocratie*. París: Editions Hommes et Techniques.
- Messenger, Jon C., y Lutz Gschwind. 2016. "Three generations of Telework: New ICTs and the (R)evolution from Home Office to Virtual Office". *New Technology, Work and Employment* 31 (3): 195-208.
- Michel, Hélène. 2005. "e-Administration, e-Government, e-Governance and the Learning City: A typology of citizenship management using ICTs". *The Electronic Journal of e-Government* 3 (4): 213-8.
- Michener, Greg. 2011. "FOI Laws Around the World". *Journal of Democracy* 22 (2): 145-59.
- Mill, James. 1972. *Elementos de economía política*. Londres: Baldwin.
- MinTIC. 2011. *Guía: Desarrollo de ejercicios de participación*. Bogotá: Programa Agenda de Conectividad-Estrategia de Gobierno en línea.
- Molina, Natasha. 1998. "De la denuncia a la construcción de la igualdad: Nuevas articulaciones entre ciudadanía y género en una ciudadanía que crece". *Nociones de una ciudadanía que crece*, editado por Enrique Corre y Marcela Noé, 102-109. Santiago de Chile: FLACSO Chile.
- Montesquieu, Charles. *Del espíritu de las leyes*. México DF: Porrúa, 2000.
- Montilla, A., y Á. Páez. 2007. "Participación Ciudadana a través del Gobierno Electrónico. Caso: Centro de Gestión Parroquial "Jesús Enrique Lossada".

- (Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento): 11-44.
- Moon, Ji-Won, y Young-Gul Kim. 2001. "Extending the TAM for a world-wide-web context". *Information & Management* 38 (4): 217-30.
- Moore, Gary, y Izak Benbasat. 1991. "Development of an Instrument to Measure the Perceptions of Adopting an Information Technology Innovation". *Information Systems Research* 2 (3): 192-222.
- Moriconi, Marcelo. 2010. "La administración pública como foco de malestar: Revisión crítica del discurso histórico desde parámetros teórico-políticos". *Historia y Política*, 23: 191-217.
- . 2009. "Retórica política y reforma de la administración pública en América Latina. Estudio crítico y comprado del discurso oficial sobre reformas administrativas en Argentina, Chile y Uruguay". Tesis doctoral, Facultad de Derecho, Universidad de Salamanca.
- Mosher, Frederick C. *Democracy and the Public Service*, 2ª. ed. Nueva York: Oxford University Press, 1982.
- Müller, Julian M.. 2019. "Comparing Technology Acceptance for Autonomous Vehicles, Battery Electric Vehicles, and Car Sharing —A Study across Europe, China, and North America". *Sustainability*, 1-17.
- Müller, Wolfgang. 2003. "Parliamentary Democracy in Delegation and Accountability in Parliamentary Democracies". *Oxford University Press*: 3-32.
- Munch, Philippe. 2011. "Révolution française, opinion publique et transparence : les fondements de la démocratie moderne". *Appareil* 7: 1-15.
- NACIONES UNIDAS. *Derechos Humanos*. 10 de diciembre de 1948. [http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/217\(III\)](http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/RES/217(III)). Consultado 10 de julio de 2017.
- National Performance Review. 1997. *Access America: Reengineering Through Information Technology*. Vice President of the United States, Washington: National Performance Review.
- Negropone, Nicholas. 2000. *El mundo digital*. Barcelona: Ediciones B.
- Niskanen, William A. Jr. 1971. *Bureaucracy and Representative Government*. Atherton: Aldine.
- Niskanen, William. 1971. *Bureaucracy and Representative Government*. Chicago: Aldine-Atherton.

- Norris Donald, F. 2005. "E-Government at the American grassroots: Future trajectory". *38th Annual Hawaii intl conf on system sciences*. Hawai: hicc.
- Norris, Donald F., y Kenneth L. Kraemer. 1996. "Mainframe and PC Computing in American Cities: Myths and Realities". *Public Administration Review* 6 (56): 568-76.
- Norris, Pippa. 2001. *Digital Divide. Civic Engagement, Information Poverty and the Internet Worldwide*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Noveck, B. S. 2015. *Smart Citizens, Smarter State. The Technologies of Expertise and the Future of Governing*. Cambridge: Harvad University Press.
- OCDE, Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. 2006. *Participación ciudadana. Manual de la OCDE sobre información, consulta y participación en la elaboración de políticas públicas*. París: Secretaría de la Función Pública.
- O'Donnell, Guillermo.1993. "Estado, democratización y ciudadanía". *Nueva Sociedad*, 128: 62-87.
- OEA. OEA: *Gobierno Electrónico*. 2017. http://www.oas.org/es/sap/dgpe/guia_egov.asp. Accedido 5 de julio de 2017.
- OECD . *Glossary of Statistical Terms*. 2007. <http://stats.oecd.org/glossary/index.htm>. Accedido 20 de octubre de 2018.
- OECD. 1998. *Public Management Reform and Economic and Social Development, PUMA*. París: OECD.
- OECD. 1987. *The Administration as Service, the Public as Client*. París: OECD.
- OECD. 2003. *The e-government imperative: main findings*. Washington DC: OECD Observer.
- OECD. 2003. *Utilización de las TIC en el sector público: modelo cuestionario nórdico*. OECD, DSTI/ICCP/IIS/RD.
- ONU. 2008. *Administración Pública y Gestión del Desarrollo Departamento de Asuntos Económicos y Sociales*. <https://publicadministration.un.org/es/eparticipation> Accedido mayo de 2018.
- Orellana, Patricio. 1995. "El usuario, centro de la administración pública o eterno postergado". *Revista Chilena de Administración Pública*, 6: 7.
- Orrego, Claudio. 2004. "Los caminos hacia el e-Gobierno: estrategias y recomendaciones". En *América Latina puntogob: Casos y tendencias en gobierno*

- electrónico*, editado por Rodrigo Araya y Miguel Porrúa, FLACSO (Organization) y Programa Chile, 256. Santiago de Chile: FLACSO-Chile; AICD-OEA.
- Orrego, Claudio. 2004. “Los caminos hacia el e-Gobierno: Estrategias y recomendaciones. América Latina Puntogob: casos y tendencias en Gobierno Electrónico”. En *América Latina Puntogob: Casos y tendencias en Gobierno Electrónico*, editado por Rodrigo Araya y Miguel Porrúa, 41-54. Santiago de Chile: FLACSO Chile / AICD.
- Ortíz Sandoval, Luis. 2012. “La instancia pública de la gestión. Algunas consideraciones sobre la participación ciudadana en el Estado”. *Revista CLAD Reforma y Democracia*, 54: 1-8.
- Osborne, David, y Peter Plastric. 1998. *La reducción de la burocracia: Cinco estrategias para reinventar el gobierno*. Buenos Aires: Paidós.
- Osborne, David, y Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Nueva York: York: Addison-Wesley Publishing Company.
- Ostrom, Vincent. 1989. *The Intellectual Crisis in American Public Administration*. Tuscaloosa: University of Alabama Press.
- Ostrom, Vincent. *The Intellectual Crisis in American Public Administration*. Tuscaloosa: The University of Alabama Press, 1973.
- Outstanding Ozen, Hadi Pourmousab, Neda Alipourc. 2018. “Investigation of The Critical Factors Affecting E-Government Acceptance: A Systematic Review and a Conceptual Model”. *Innovative Journal of Business and Management*. 7 (3): 77-84.
- Oszlak, Oscar, y Kaufman Ester. 2014. *Teoría y práctica del gobierno abierto: lecciones de la experiencia internacional*. Buenos Aires: IDRC-CRDI / RED GEALC / Organización de los Estados Americanos.
- Padilla-Meléndez, A., A. R. Del Aguila-Obra y A. Garrido-Moreno. 2013. “Perceived playfulness, gender differences and technology acceptance model in a blended learning scenario”. *Computers & Education*, 63: 306-17.
- Palos Sánchez, Pedro, Ana Reyes Menéndez, y José Ramón Saura. 2019. “Modelos de adopción de tecnologías de la información y Cloud Computing en las organizaciones”. *Información Tecnológica*, 30 (3): 3-12.

- Panagiotopoulos, Panagiotis, Alinaghi Ziaee Bigdeli, y Steven Sams. 2014. "Citizen-government collaboration on social media: The case of Twitter in the 2011 riots in England". *Government Information Quarterly* 31 (3): 349-57.
- Parenteau, Roland. 1994. "Peut-on parler de management public?". *Administration publique: Diversité de ses problèmes, complexité de sa gestion*, 3-20. Saint-Foy: Presses de l'Université du Québec.
- Park, Namkee, Kwan Min Lee, y Pauline H. Cheong. 2007. "University instructors' acceptance of electronic courseware: An application of the Technology Acceptance Model". *Journal of Computer-Mediated Communication* 13 (1): 163-86.
- Pasquier, Martial. *Huffington Post*. 5 de 10 de 2016. https://www.huffingtonpost.fr/martial-pasquier/la-transparence-de-la-lumiere-a-l-aveuglement_b_5707117.html. Accedido 20 de octubre de 2018.
- Pastor Seller, Enrique. 2004. "La participación ciudadana en el ámbito local, eje transversal del trabajo social comunitario". *Alternativas: Cuadernos de Trabajo Social*, 12: 103-37.
- Peled, Alon. 2001. "Centralization or Difusion? Two Tales of Online Government". *Administration & Society* 6 (32): 686-709.
- Pérez, Margarita, y María Terrón. 2004. "La teoría de la difusión de la innovación y su aplicación al estudio de la adopción de recursos electrónicos por los investigadores en la universidad de extremadura". *Revista española de Documentación Científica* 27 (3): 308-29.
- Pérez, Ricardo, Osvaldo Camacho, Ernesto Mena, y Gloria Arroyo. 2016. "Análisis general del gobierno electrónico en México". *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad* 5 (9): 1-10.
- Peter, Guy, y Jon Pierre. 2005. *Handbook of Public Policy*. Londres: Sage.
- Peters, Guy. 2005. "Gobernanza y Burocracia Pública: ¿Nuevas formas de democracia o nuevas formas de control?" *Foro Internacional XLV* (4): 585-98.
- . 1999. *La política de la burocracia*. México DF: Fondo de Cultura Económica.
- . 1996. *The Future of Governing: Four Emerging Models (Studies in Government and Public Policy)*. Kansas: Univ Pr of Kansas.
- Phuangthong, D. y S. Malisawan. 2005. "A study of behavioral intention for 3G mobile Internet technology: Preliminary research on mobile learning". *Proceedings of the*

Second International Conference on eLearning for Knowledge-Based Society: 222-44.

- Piaggese, Danilo. 2004. "El Banco Interamericano de Desarrollo y el Gobierno Electrónico". *Política Digital* 20: 38-42.
- Pina Martínez, V., y L. Torres Prada. 1999. *Análisis de la información externa, financiera y de gestión, de las Administraciones Públicas*. Madrid: Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas, 1999.
- Pina, Vicente, y Lourdez Torres. 2008. "¿Está promoviendo el e-government una administración pública más transparente? Una visión global". 2008. *Auditoría Pública* 44: 89-96.
- Pindado, Fernando. 2008. *La participación ciudadana es la vida de las ciudades*. Barcelona : Edic. del Serbal.
- Pine B. J., J. H. Gilmore. 1998. "Welcome to the experience economy". *Harv Bus Rev.*: 97-105.
- PNUD. 2004. *La democracia en América Latina: Hacia una democracia de ciudadanas y ciudadanos*. Nueva York: PNUD.
- Pollitt, Christopher. 1993. *Managerialism and the Public Services: Cuts or Cultural Change in the 1990s*. Oxford: Basil Blackwell.
- Posada, Eduardo. 2006. *La nación soñada*. Bogotá: Norma.
- Pratchett, Lawrence. 1999. "New Technologies and the Modernization of Local Government: an Analysis of Biases and Constraints". *Public Administration*: 731-51.
- Presidencia del Consejo de Ministros (PCM). 2013. "Una mirada al Gobierno Electrónico en el Perú: La oportunidad de acercar el Estado a los ciudadanos a través de las TIC". Lima: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática (ONGEI).
- Prieto, Javier. 2012. *Javier Prieto González: Psicología Social (Sociología/Antropología Resúmenes Parte 8*. 22 de agosto de 2012. <https://javierprietogonzalez.blogspot.com/2012/08/psicologia-social-sociologiaantropologi_22.html>. Accedido 2 de mayo de 2017.
- Prieto-Martín, Pedro. 2012. "E pur si muove!" La participación electrónica más allá de los galimatías académicos". *GIGAPP Estudios/Working Papers* 25: 53.

- Prieto-Martín, Pedro. 2007. "Sistemas avanzados para la participación electrónica municipal: ejes conceptuales para su diseño". *Revista TEXTOS de la CiberSociedad*, 9: 46.
- Puigpellat. 2003. "Llengua e indencia". *La Mañana*, 01 de julio.
- Queralt, Anton. *Administración Electrónica de segunda generación*. 28 de Octubre de 2014. http://www.euskadi.eus/web01-pippost/es//contenidos/blog_post/20141028_blog_pgip_0275/es_def/index.shtml. (Accedido 5 de mayo de 2018).
- Quintanilla, Gabriela. 2012. "e-Transparencia y e-Rendición de cuentas en los sitios web mexicanos". *Espacios Públicos* 15 (34) (mayo-agosto): 95-119.
- Quintanilla, Gabriela. 2005. "Gobierno electrónico, realidad para unos cuantos". *Revista Digital Universitaria*: 1-9.
- Raab, Charles D. 2001. "Electronic Service Delivery in the UK. Proaction and Privacy Protection". En *Designing E-Government. On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change*, editado por C. Prins, 232-254. La Haya: Kluwer Law International, 2001.
- Rabaa'i, Ahmad A. Bashar Zogheib, Abdullah AlShatti y Enas Al Jamal. 2016. "Adoption of e-Government in Developing Countries: The Case of the State of Kuwait". *Journal of Emerging Trends in Computing and Information Sciences*, 7 (2):77-101.
- Rainey, Hal G. 1990. "Public Management: Recent Developments and Current Prospects". En *Public Administration: The State of the Discipline*, editado por Naomi B. Lynn y Aaron Wildavsky, 157-84. Chatham: Chatham House.
- Ramilo, María del Carmen, y José Ignacio Criado. 2003. "Hacia una visión integrada del gobierno electrónico". *Ekonomiaz: Revista vasca de economía*, 54: 206-25.
- Ramio, Carles. 2010. *Teoría de la organización y administración pública*. Madrid: Tecnos.
- Ramírez Echeverri, Juan David. 2010. *Thomas Hobbes y el Estado absoluto: Del Estado de razón al Estado de terror*. 2 vols. Medellín: Universidad de Antioquia-Facultad de Derecho y Ciencias Políticas.
- Ramírez Millán, Jesús. 2000. "Teoría del Estado". En *Derecho constitucional sinaloense*, 45-60. México DF: Universidad Autónoma de Sinaloa.

- Rastrollo, M., y A. Castillo. 2004. "Nuevas TIC y estructura organizativa: de la burocracia vertical a la empresa red". *Revista Dirección y Organización*: 130-44.
- Ratten, Vanessa, y Hamish Ratten. 2007. "Social cognitive theory in technological innovations". *European Journal of Innovation Management* 10 (1): 90-108.
- Reinoso, Marcelo. 2011. *Gestión pública institucional y gobierno por resultados*. Quito: IAEN.
- Relyea, H. C. 2002. "E-Gov: Introduction and overview". *Governement Information Quarterly*, 19 (1): 9-35.
- Renan, Ernest. 1882. *Qu'est-ce qu'une nation ?* París: Calmann Levy.
- Reyes, David S., y Antonio Martín. 2008. "Creencias de los docentes de formación inicial sobre las Tecnologías Infocomunicacionales. Una aproximación desde la Teoría del Comportamiento Planificado". *Congreso Internacional de Tecnología, Formación y Comunicación*. Salamanca: Grupo de investigación en Interacción y eLearning (GRIAL): 1-9.
- Reyes, Luis. 2007. "La teoría de acción razonada: Implicaciones para el estudio de las actitudes". *INED* 7: 12.
- Rhodes, R. A. W. 1991. "Introduction". *Public Administration* 69: 1-2.
- Ribeiro, Renato. 2008. *A República*. São Paulo: Publifolha.
- Riera-Ortiz, Any, y Ángel Páez. 2010. "Innovación, Burocracia Y Gobierno Electrónico en la Administración Pública". *Hologramatica*, (12): 25-42.
- Rivera, Eugenio. 2006. Concepto y problemas de la construcción del gobierno electrónico Una revisión de la literatura". *Gestión y Política Pública* XV (2): 259-305.
- Rodríguez, B., y P. Francés. 2010. *Apuntes de clase: La Democracia*. <http://www.ugr.es/~pfg/001Tema1.pdf>. Accedido: 26 de mayo de 2018.
- Rodríguez, Manuel P. 2017. "La transparencia de la información pública". En *Tecnologías de información y comunicación en la Administración Pública: Conceptos, Enfoques, Aplicaciones y Resultados*, de José Ramón Gil García, José Ignacio Criado y Juan Carlos Téllez, 319-50. Ciudad de México: INFOTEC, 2017.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of innovations*, 5^a. ed. Nueva York: Free Press, 2003.
- . 1983. *Diffusion of Innovations*. Nueva York: The Free Press.

- Romzek, Barbara S. 1998. "Where the Buck Stops: Accountability in Reformed Public Organizations". En *Transforming Government: Lessons from the Reinvention Laboratories*, de Patricia W. Ingraham, James R. Thompson y Ronald P. Sanders, 197. San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Rosales, J. M. 2012. "La retórica de la democracia y el liberalismo político en los escritos de John Dewey". *Revistas de Estudios Políticos* 155: 185-206.
- Rourke, Francis E. 1960. "Administrative Secrecy: A Congressional Dilemma". *The American Political Science Review* 54 (3) (septiembre): 684-94.
- Rousseau, Jean Jacques. 1993. *El contrato social*. Traducido por María José Villaverde. Barcelona: Atalaya, 1993.
- Ruelas, Ana, y Patricia Pérez. 2006. "El gobierno electrónico: su estudio y perspectivas de desarrollo". *UNIrevista* 1 (3): 11.
- Saade, Raafat George, Fassil Nebebe, y Weiwei Tan. 2007. "Viability of the 'Technology Acceptance Model' in Multimedia Learning Environments: A Comparative Study". *Interdisciplinary Journal of Knowledge and Learning Objects* 3: 175-84.
- Sahni, Pardeep, y Etakula Vayunandan. 2010. *Administrative Theory*. Nueva Delhi: PHI Learning.
- Salinas, Bertha. 2000. "Aportes de la Educación Popular al proceso de democratización política". *La Piragua: Revista latinoamericana de Educación y Política* 2 (18): 37-42.
- Salvador, M. 2004. "Midiendo el gobierno electrónico: un análisis de las páginas web de las corporaciones locales desde la perspectiva del ciudadano²". *IX Congreso Internacional del CLAD sobre La Reforma del Estado y de la Administración Pública*. Vitoria: Universidad del País Vasco.
- Sánchez de Dios, Manuel. 2006. "Nueva perspectiva de la responsabilidad política: La Teoría de la Agencia". *Revista de las Cortes Generales*, 67: 139-81.
- Sanchez de la Barquera y Arroyo, Herminio, y Alma Huitzil. 2007. "Participación y gobernabilidad". En *Antologías para el estudio y la enseñanza de la Ciencia Política: Régimen político, sociedad civil y política internacional, Volumen II*, de Herminio Sánchez de la Barquera y Arroyo, 223-240. Mexico DF. UNAM.

- Sánchez Galán, Javier. 2015. *Economipedia*. <http://economipedia.com/definiciones/teoria-la-agencia.html>. Accedido 18 de mayo de 2018.
- Sánchez Gonzales, José Juan. 2015. La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto.» Editado por Redalyc. *Espacios públicos* (Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal) 18 (43): 51-73.
- Sánchez Graells, Albert. 2015. “La Aplicación de la Teoría de Agencia a la Prevención de Conflictos de Interés en la Contratación Pública Bajo La Directiva 2014/24”. *Análisis Económico del Derecho y Gestión Pública*: 103-10.
- Sánchez Prietoa, José Carlos, Ángel Hernández GarcíaabFrancisco J. García Peñalvoa, Julián Chaparro Peláezb y Susana Olmos Migueláñezc. 2019. “Break the walls! Second-Order barriers and the acceptance of mLearning by first-year pre-service teachers”. *GRIAL Research Group*, 95: 158-67.
- Sánchez, Juan. 2009. *La administración pública en la sociedad de la información: Antecedentes de la adopción de las iniciativas de Gobierno Electrónico por los ciudadanos*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sánchez, Luis Carlos, Ángel Barajas, y Patricio Sánchez-Fernández. 2017. “¿Juega al fútbol la Teoría de la Agencia?”. *Universia Business Review*, 53 (enero-marzo): 38-59.
- Sánchez, Manuel, y Javier Rondán. 2004. “Aceptación y uso de la web por los usuarios dirigidos por un objetivo”. En *XVI Encuentro de Profesores Universitarios de Marketing*, de EPUM, 779-94. Madrid: ESIC EDITORIAL.
- Sánchez Vásquez, Adolfo. 1968. *Crítica de la Filosofía del Estado de Hegel*. México DF: Grijalvo.
- Sancho Royo, David. 2012. *Gobierno electrónico y participación: factores de éxito para su desarrollo*. Congreso, PANEL: GOBIERNO ELECTRÓNICO Y PARTICIPACIÓN, VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa: CLAD.
- Sandoval-Almazán, Rodrigo. 2014. *México Computerworld*. 10 de octubre. <http://computerworldmexico.com.mx/el-camino-del-e-gobierno-la-burocracia-virtual/>. Accedido 27 de 5 de 2018.
- Sandoval-Almazán, Rodrigo, y J. Ramón Gil-García. 2012. “Are Government Internet Portals Evolving Towards More Interaction, Participation, and Collaboration?”

- Revisiting the rhetoric of e-government among municipalities”. *Government Information Quarterly* 29 (1): 72-81.
- Saravia, Enrique, y Elisabete Ferrarezi. *Políticas públicas ENAP Coletânea*, Vol. 1. Brasilia: ENAP, 2006.
- Sarker, Partha Pratim. 2006. *Gobernanza en red y gobernanza electrónica*. 20 de febrero de 2006. <<http://vecam.org/archives/article526.html>>. Accedido 5 de julio de 2017.
- Schaupp, L. C., L. Carter, y M. E. McBride. 2010. “E-file adoption: a study of U.S. taxpayers’ intentions”. *Computers in Human Behavior*, 26: 636-644.
- Schelin, S. H. 2003. “E-Government: An overview”. En *Public information technology: Policy and management issues*, editado por David Garson, 120-37. Hershey: Idea Group Publishing, 2003.
- Schlemenson, A. 1990. *La perspectiva ética en el análisis organizacional: Un compromiso reflexivo con la acción*. Madrid: Paidós.
- Schröder, Peter. 2000. *Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno*. México DF: Fundación Friedrich Naumann.
- Schumpeter, Joseph Alois. 2015. *Capitalismo, socialismo y democracia: Vol. I*. Madrid: Pagina Indomita.
- . 1968. *Capitalismo, socialismo y democracia*. Traducido por José Díaz García. Madrid: Aguilar.
- Scrollini, Fabrizio. 2015. *Evaluación de la Transparencia Estado del arte de indicadores*. Santiago de Chile: Consejo para la Transparencia.
- Segura, D. E., y J. D. Manrique. 2016. “Inclusión de las TIC en el estudio de las demandas electorales”. *Tecnología, Investigación y Academia* 4 (2): 36-44.
- Selios, Lucía. 2014. “Democracia y receptividad en América Latina”. *5to congreso Uruguayo de Ciencia Política*. Asociación Uruguay de Ciencia Política, 37.
- Sen, Amartya. 1999. “Democracy as a Universal Value”. *Journal of Democracy* 10 (3): 3-17.
- Senellart, Michel. 2015. “Secret et publicité dans l'art gouvernemental des XVIIème et XVIIIème siècles”. *Quaderni Automne* 52: 43-54.
- Seneviratne, Sonal J. 1999. “Information Technology and Organizational Change in the Public Sector”. En *Information Technology and Computer Applications in Public*

- Ad- ministration: Issues and Trends*, editado por G. D. Garson, 41-61. Hershey: Idea Group Publishing.
- Senge, Peter. 1999. "Sharing Knowledge". *Executive Excellence* 16 (9): 6-7.
- Serna, M. S. 2001. "El papel de las instituciones en la gestión de las administraciones públicas". *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, 20: 1-19.
- Serrano, Arturo, y Evelio Martínez. 2003. *La brecha digital: Mitos y realidades*. México DF: UABC.
- Setälä, Maija, y Kimmo Grönlund. 2006. "Parliamentary websites: Theoretical and comparative perspectives". *Information Polity* 11 (2): 149-62.
- Sevillano-López, David. 2017. "La concepción del poder imperial durante el reinado de la emperatriz Wu Zetian". *Antesteria* 6: 195-213.
- Shah, D. V. 2016. "Conversation is the soul of democracy: expression effects, communication mediation, and digital media". *Communication and the Public* 1 (1): 12-8.
- Sharma, Rajesh., y Rajhans. Mishra. 2014. "A Review of Evolution of Theories and Models of Technology Adoption". *Indore Management Journal* 6 (2): 17-29.
- Sheth, J. N., B. I. Newman, y B. L. Gross. 1991. "Why We Buy What We Buy: A Theory of Consumption Values". *Journal of Business Research* 22 (2): 159-70.
- Shih, Hung-Pin. 2004. "An empirical study on predicting user acceptance of e-shopping on the Web". *Information and Management*: 351-68.
- Silcock, Rachel. 2001. "What Is e-Government". *Parliamentary Affairs* 1 (54): 88-101.
- Simon, S., et al. 2007. "Correlates of electronic health record adoption in office practices: A statewide survey". *Journal of the American Medical Informatics Association* 14 (7): 110-7.
- Skoric, M. M., y Q. Zhu. 2016. "Social media and offline political participation: uncovering the paths from digital to physical". *International Journal of Public Opinion Research* 28 (3): 415-27.
- Skowroneck, Stephen. 1982. *Building a New American State: The Expansion of National Administrative Capacities*. Nueva York: Cambridge University Press.
- Slaton, Christa, y Jeremy L. Arthur. 2004. "Public Information for a Democratic Society: Instilling Public Trust Through Greater Collaboration with Citizens". En *e-Transformation in Governance: New Directions in Government and Politics*,

- editado por Matti Mälkiä, Ari-Veikko Anttiroiko y Reijo Savolainen, 110-30. Hershey, Pensilvania: Idea Group Inc (IGI).
- Starobinski, Jean. 1983. *Jean-Jacques Rousseau la transparencia y el obstáculo*. Madrid: Taurus.
- Stein, Lorenzo. 1981. *Movimientos sociales y monarquía*. Madrid: Centro de Estudios Constitucionales.
- Stiglitz, Joseph. 2002. "Transparency in Government". En *The Right to Tell The Role of Mass Media in Economic Development*, de The World Bank, 27-45. Washington DC: WBI Development Studies.
- Strauss, Leo. 1996. "Apuntaciones sobre el concepto de lo político de Carl Schmitt". En *Persecución y arte de escribir y otros ensayos de filosofía política*, editado por Leo Strauss, traducido por Antonio Lastra, 50-1. Valencia: Novatores, 1996.
- Strikovsky Vestel, Sandra. *Razón y Palabra*. 08 de febrero de 2008. <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n17/17sstrikovsky.html> Accedido 2 de junio de 2018.
- Subirats, Joan. 2012. "¿Qué democracia y qué administración para la nueva época? Internet y la gestión pública". *Ekonomiaz* 80 (2): 70-91.
- Surendran, Priyanka. 2012. "Technology Acceptance Model: A Survey of Literature". *International Journal of Business and Social Research (IJBSR)* 2 (4): 175-8.
- Sykes, Tracy Ann, Viswanath Venkatesh, y Sanjay Gosain. 2009. "Model of acceptance with peer support: A social network perspective to understand employees system use". *MIS quarterly* 33 (2): 371-93.
- Taylor, Frederick. 1911. *Principles and Methods of Scientific Management*. Nueva York: Harper.
- Taylor, Shirley, y Peter A. Todd. 1995. "Understanding Information Technology Usage: A test of Competing Models". *Information System Research* 6 (2): 144-76.
- Tenório, Fernando., y Pablo Monje-Reyes. 2010. *Ciudadanía, participación y desarrollo local*. Santiago de Chile: ARCIS.
- Tesoro, José Luis. 2002. "El problemático desempeño del gobierno electrónico en países "en desarrollo", "emergentes" o "en transición". *XVI Concurso de Ensayos y Monografías sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública ("Gobierno Electrónico")* (CLAD): 2.

- Tesoro, Jose Luis, Alejandro Arambarri, y Rodrigo González. 2002. "Factores endógenos y exógenos asociados al desempeño del gobierno electrónico: hallazgos emergentes de un análisis exploratorio de experiencias nacionales.» *XVI Concurso de Ensayos y Monografías del CLAD sobre Reforma del Estado y Modernización de la Administración Pública "Gobierno Electrónico"*. Caracas: CLAD.
- Thaler, Richard. 1985. "Mental Accounting and Consumer Choice". *Marketing Science* 4 (3): 199-214.
- Theriault, Sean. 2003. "Patronage, the Pendleton Act, and the Power of the People.» *The Journal of Politics* 65 (1): 50-68.
- Thompson, James. 1967. *Organizations in action: Social science bases of administrative theory*. Nueva York: McGraw Hill.
- Thompson, Ronald, y Christopher Higgins y Jane Howell. 1991. "Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization". *MIS quarterly* 15 (1): 125-43.
- Torres, Cristobal, Jose Manuel Robles, Stefano de Marco, y Mirko Antino. 2017. "Revisión analítica del modelo de aceptación de la tecnología. El cambio tecnológico". *Papers: Revista de Sociología* 102 (1): 5-27.
- Torres, Cristobal, Jose Robles, y Oscar Molina. 2011. "¿Por qué usamos las tecnologías de la información y las comunicaciones? Un estudio sobre las bases sociales de la utilidad individual de Internet". *Revista Internacional de Sociología (RIS)* 69 (2): 371-92.
- Torres, Lourdes., Vicente. Pina, y Basilio Acerete. 2006 "E-Governance Developments in European Union Cities: Reshaping Government's Relationship with Citizens". *Governance: An international Journal of Policy, Administrations, and Institutions* 19 (2): 277-302.
- Turner, Mark, Barbara Kitchenham, Pearl Brereton, Stuart Charters, y David Budgen. 2010. "Does the technology acceptance model predict actual use? A systematic literature review". *Information and Software Technology*, 52: 463-79.}
- UNESCO. 2013. *Enfoque estratégico sobre TICS en educación en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: OREALC / UNESCO.
- United Nations. 2002. *Benchmarking E-government: A Global Perspective Assessing the UN Member States*. Division for Public Economics and Public Administration, United Nations. Nueva York: United Nations.

- . 2016. *United Nations e-government survey 2016*. Nueva York: United Nations E-Government.
- . 2003. *World Public Sector Report 2003: E-Government at the Crossroads*. Department of Economic and Social Affairs, United Nations. Nueva York: A United Nations Publication.
- Valenti, Pablo, Rafael Anta, y Matías Bendersky. 2004. *Manual.gob Estrategias de gobierno electrónico: La definición de un modelo de análisis y estudio de casos*. Washington: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Vallerand, Robert J. 2001. "A hierarchical model of intrinsic and extrinsic motivation in sport and exercise". En *Advances in motivation in sport and exercise*, editdo por Glyn C. Roberts, 263-319. Illinois: Champaign.
- Van Dijk, J., O. Peters, y W. Ebbers. 2008. "Explaining the acceptance and use of government internet services: a multivariate analysis of 2006 survey data in the Netherlands". *Government Information Quarterly* 25 (3): 379-99.
- Vargas, César. 2011. "El Gobierno Electrónico o e-Gobierno". *Uni-Pluri/versidad* 11 (1): 1-16.
- Vargas, Nestor, y Manuel Galván. 2014. "La participación ciudadana en la ciudad de México: Panorama, retos y perspectivas". En *Nuevas avenidas de la democracia contemporánea*, coordinado por Alfonso Ayala Sánchez, 433-63. México DF: UNAM, 2014.
- Velasco Gómez, Ambrosio. 1999. "Democracia liberal y democracia republicana". *Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Cultura* 1: 72-82.
- Venkatesh, Viswanath, Michael Morris y Phillip Ackerman. 2000. "A Longitudinal Field Investigation of Gender Differences in Individual Technology Adoption Decision-Making Processes". *Organizational Behaviour and Human Decision Processes* 83 (1): 33-60.
- Venkatesh, Vishwanath., y Fred D. Davis. 2000. "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies". *Management Science* 46 (2): 186-204.
- Venkatesh, Viswanath, James Y. L. Thong, y Xin Xu. 2012. "Consumer Acceptance and Use of Information Technology: Extending the Unified Theory of acceptance and use of technology". *MIS Quarterly* 36 (1): 157-78.

- . 2016. “Unified Theory of Acceptance and Use of Technology: A Synthesis and the Road Ahead”. *Journal of the Association for Information Systems* 17 (5): 328-76.
- Venkatesh, Viswanath, Tracy Ann Sykes y Srini Venkatraman. 2013. “Understanding e-Government portal use in rural India: Role of demographic and personality characteristics”. *Information Systems Journal* 24 (3): 249-69.
- Venkatesh, Viswanath, Fred D. Davis, y Michael Morris. 2007. “Dead Or Alive? The Development, Trajectory and Future of Technology Adoption Research”. *Journal of the Association for Information Systems* 8 (4): 267-286.
- Venkatesh, Viswanath, Michael Morris, Gordon B. Davis y Fred D. Davis. 2003. “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View”. *MIS Quarterly* 27 (3): 425-78.
- Vergara, Rodolfo. 2018. *La transparencia como problema*. 2008. <http://www.ifai.org.mx/Publicaciones/publicaciones>. Accedido 20 de octubre de 2018.
- Vergés, Joaquim. 2014. “Eficiencia comparativa Empresa Pública vs. Empresa Privada: La evidencia empírica”. *Dipòsit Digital de Documents de la UAB*. septiembre de 2014. https://ddd.uab.cat/pub/estudis/2014/123138/Eficiencia_comparativa_Empresa_Publica_vs_Privada_La_evidencia_empirica.pdf. Accedido 18 de mayo de 2018.
- Vicente, M. R., y A. Novo. 2014. “An empirical analysis of e-participation. The role of social networks and e-Government over citizens’ online engagement”. *Government Information Quarterly* 31 (3): 379-87.
- Vigoda, Eran. 2003. *New Public Management. Encyclopedia of Public Administration and Public Policy*, Haifa: Universidad de Haifa.
- Villoria, M. 2009. *La administración burocrática y la nueva gestión pública. Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo A2, Cuerpo Técnico, especialidad de Gestión Administrativa, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha*. <http://pagina.jccm.es/ear/descarga/A2T1.pdf>. Accedido 03 de mayo de 2018.
- Viñarás-Abad, M., L. Abad-Alcalá, C. Llorente-Barroso, M. Sánchez-Valle, y M. Pretel-Jiménez. 2017. “Administración electrónica y e-Inclusión de las personas mayores”. *Revista Latina de Comunicación Social* 72: 197-219.

- Voutssas, Juan. 2010. "Preservación documental digital y seguridad informática". (*Investigación bibliotecológica*) 24 (50): 127-55.
- Wang, Yi-Shun, y Ying-Wei Shih. 2009. "Why do people use information kiosks? A validation of the unified theory of acceptance and use of technology". *Government Information Quarterly*, 26: 158-65.
- Wang, Yonggui, Hing Po Lo, Renyong Chi, y Yongheng Yang. 2004. "An integrated framework for customer value and customer-relationship-management performance: a customer-based perspective from China". *Managing Service Quality: An International Journal* 14 (2): 169-82.
- Warren, Mark. 1996. "What Should we Expect from More Democracy?: Radically Democratic Responses to Politics". *Political Theory* 24 (2): 241-70.
- Weber, Max. 2000. *Economía y sociedad: Esbozo de sociología comprensiva*. Madrid: Fondo De Cultura Económica, 2002.
- . 1972. *Ensayos de sociología contemporánea (selección e introducción de H. H. Gerth y C. Wrigth Mills)*. Barcelona: Martínez Roca.
- Welch, Susan, y John Comer. 1988. *Quantitative Methods for Public Administration: Techniques and Applications*. California: Brooks/Cole Publishing Co.
- West, Darrell. 2004. "E-Government and the Transformation of Service Delivery and Citizen Attitudes". *Public Administration Review* 64 (1): 15-27.
- White, Leonard D. *The Jacksonians: A Study of Administrative History 1829-1861*. Nueva York: Macmillan Company, 1954.
- Wihlborg, E. 2005. "Offentliga e-tjänster i medborgarens tjänst [Public e-services serving the citizen]". Delegationen för 24 timmars myndigheten, Finansdepartementet, 2005.
- Wilhelm, Anthony G. 2000. *Democracy in the Digital Age: Challenges to Political Life in Cyberspace*. Londres: Routledge.
- Williamson, Oliver. *Markets and Hierarchies: Analysis and Antitrust Implications*. Nueva York: the Free Press, 1975.
- . 1981. "The Economics of Organizations. The Transaction Cost Approach". *American Journal of Sociology* 87 (3): 548-77.
- Wilson, Woodrow. 1887. "The Satudy of Administration". *United States, Political Science Quaterly*, 2 (2): 197.

- Wood, Robert, y Albert Bandura. 1989. "Social Cognitive Theory of Organizational Management". *The Academy of Management Review* 14 (3): 361-84.
- Worthy, B. 2010. "More open but not more trusted? The effect of the Freedom of Information Act 2000 on the United Kingdom central government". *Governance* 23 (4): 561-82.
- Yildiz, Mete. 2007. "E-government Research. Reviewing the Literature, Limitations, and Ways Forward". *Government Information Quarterly* 24 (3): 646-65.
- Youn, Song-yi, y Kyu-Hye Lee. Mar.2019. "Proposing value-based technology acceptance model: esting on paid mobile media service". *Youn and Lee Fash Text*, 6: 3-16.
- Zahid, Hasan, y Badariah Haji Din. 2019. "Determinants of Intention to Adopt E-Government Services in Pakistan: An Imperative for Sustainable Development". *Resources* : 1-25.
- Zapico, Eduardo. 2012. *De la nueva gestión pública a la gestión pública innovadora*. San Sebastián: Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco.
- Zhiyong, Lan, y David H. Rosenbloom. 1992. "Editorial: Public Administration in Transition?". *Public Administration Review* 52 (6) (noviembre-diciembre): 535-7.
- Ziccardi, Alicia. 1999. "Los actores de la participación ciudadana". *Instituto de Investigaciones Sociales* 18: 1-19.
- Zoller, Elisabeth. 2014. "Avant-propos: Transparence et démocratie: généalogie d'un succès". En *Transparence, démocratie et gouvernance citoyenne*, editado por Gilles J. Guglielmi y Elisabeth Zoller, 13-22. París: Pantheon-Assas Paris II.
- Zubbof, Shoshana. 1988. *In the Age of the Smart Machine. The Future of Work and Power*. Oxford: Basic Books.
- Zumárraga, Marcos, Carlos Valenzuela, y Cynthia Carofilis. 2017. "¿Verdad o ficción? El uso político de las redes sociales en la participación política *Offline* en las elecciones presidenciales en Ecuador". *Análisis político* 91 (septiembre-diciembre): 130-45.
- Zweers, Koen, y Zees Planqué. 2001. "Electronic Government. From an Organization Based Perspective Towards a Client Oriented Approach". En *Designing E-Government. On the Crossroads of Technological Innovation and Institutional Change*, de C. Prins, 91-119. La Haya: Kluwer Law International.