

Las Tecnologías de Información y Comunicación en la Administración Pública Latinoamericana

Marín Lozano, Erasto Alfonso¹

Resumen

Con la llegada de la sociedad del conocimiento se considera una evolución tecnológica la cual es sustentada por el capitalismo.

Desarrollar las TICs genera una eficiencia en el desarrollo de un país encaminado a estar a la altura de las exigencias que demanda la globalización, por tal motivo se establece que el gobierno mexicano debe fomentar el uso de las TICs contribuyendo al desarrollo de la Nueva Gestión Pública, donde se puede verificar que el conocimiento ha dejado de ser valor principal y está condicionado a un valor dominante como lo es la innovación, en todos los sectores de la sociedad. El desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación está posibilitando un aumento de la productividad, derivado tanto de los esfuerzos en dicho sector como en la derrama que su aplicación tiene en otras áreas, lo cual motiva a que los esfuerzos tecnológicos no deban orientarse exclusivamente a la creación de grandes canales de información, sino a incrementar la calidad y productividad de los trabajadores involucrados.

Palabras clave: Innovación, Desarrollo, Conocimiento, Competitividad, TIC, Administración Pública.

ISSN: 2448-8704

Abstract

With the advent of the knowledge society, it is considered a technological evolution which is supported by capitalism. Developing ICT generates an efficiency in the development of a country aimed at meeting the demands of globalization, which is why it is established that the Mexican government should encourage the use of ICT contributing to the development of New Public Management, where it can be verified that knowledge has ceased to be the main value and is conditioned to a dominant value as innovation in all sectors of society. The development of Information and Communication Technologies is enabling an increase in productivity, as a result of the efforts in this sector as well as in the extent to which its application has in other areas, which motivates that the technological efforts should not be oriented exclusively to the creation of large channels of information, but to increase the quality and productivity of the workers involved.

Keywords: Innovation, Development, Knowledge, Competitiveness, ICT, Public Administration.

¹ Doctor en Administración Pública por el Instituto de Administración Pública de Veracruz, México. Académico de tiempo completo de la Universidad Veracruzana; marinlozano1995@hotmail.com

INTRODUCCIÓN

Actualmente las Tecnologías de Información y Comunicación TICs se han convertido en un factor primordial en la transformación de la Administración Pública. Los estudios sobre el impacto de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TICs) en la Administración Pública son relativamente recientes dentro de la literatura de las Ciencias Políticas y de la Administración. Por ello, el uso inicial de mainframes o computadoras personales (PC), tuvo un impacto limitado en las organizaciones en cuanto a su gestión, sobre todo, teniendo en cuenta que fueron introducidas, generalmente, de manera que reforzaban los límites, estructuras y sistemas de poder existentes (Bellamy, C. & Taylor, J., 1998). Las implementaciones de estas tecnologías permiten ofrecer una respuesta ágil, eficiente, de calidad y transparente a los servicios que requieren los ciudadanos. Así mismo, la extensión y el uso de las TIC'S y la creación de iniciativas y proyectos de Gobierno Electrónico, se han convertido en un motor de cambio

para las organizaciones privadas y públicas. En el caso de estas últimas son un motor de cambio para las Administraciones Públicas y los Gobiernos que las dirigen, entendiéndose como tal no sólo la modificación de los elementos técnicos (tecnología, estructuras, procesos, etc.) sino también, lo que es más importante: el cambio en los valores y comportamientos que configuran la cultura organizativa existente (OCDE-Conacyt, 2009).

OBJETIVO

Elaborar un análisis que permita mejorar la productividad y calidad de atención a ciudadanos y empresas, accediendo a los servicios de la Administración en cualquier momento y lugar de una forma más cómoda y rápida, a través del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación, mediante la interactividad, flexibilidad, usabilidad, escalabilidad, así como la estandarización de información que conlleva el uso e implementación de sistemas informáticos.

MARCO TEÓRICO

La Modernización en la Profesionalización a través de las TICs.

Un sector determinante dentro del gobierno de los estados es la administración pública, la cual debe preocuparse no solo por implementar las Tecnologías de la Información hacia la sociedad y a su vez implemente las mismas para la generación de un desarrollo próspero y eficaz, así como también capacitado para su inserción en la globalización.

Este proceso de transformación (Batista, C., 2003) debe posibilitar el surgimiento de una nueva relación entre los sistemas existentes en las entidades gubernamentales en sus tres niveles, Nacional, Estatal y Municipal, con las Tecnologías de la Información y Comunicación. De esta forma se debe consolidar la modernización del sector público, permitiendo establecer procesos de transparencia. Generando espacios virtuales de comunicación y difusión de información cuya pertinencia social sea relevante, dando claridad sobre los resultados e informes gubernamentales.

La Sociedad de la información ha generado un impacto significativo en el sector privado y dado a su importante contribución al desarrollo del país. Por lo tanto, la administración pública no debe quedarse en una época arcaica y distante del uso de las TICs, debe adaptar medidas ya que el neoliberalismo ha generado una apertura comercial considerando la fortaleza del capitalismo ante la caída del comunismo.

En México el neoliberalismo se consolidó con la firma del Tratado de Libre Comercio con América del Norte (cabe destacar que, en el 2017, comenzó un nuevo proceso de revisión y validación), reafirmado de esta forma el sentido de una reestructuración política adaptándose a este nuevo modelo económico, el cual estableció la apertura económica por medio de la inversión extranjera y su apertura comercial en el extranjero. Esto trajo la urgencia de una adecuación por parte de las instituciones políticas a estos cambios, así como también una reestructuración financiera, impactando directamente a la paraestatal provocando las desincorporaciones las cuales tu-

vieron como resultado la venta, fusión, transferencia o liquidación de las mismas.

Considerando que, en el mundo actual, el sector más avanzado en los países desarrollados es el de las TICs, y considerando también que la sociedad global se sustenta de dos componentes importantes: 1.- La economía y 2.- las redes de comunicación/información. Ante este escenario México no debe ver actuar con indiferencia, contemplando y quedarse meramente como un espectador y consumidor de tecnológico, la globalización tecnológica es real, hay que impulsar tanto al sector público como privado para que sean desarrolladores y permitan incorporar a la nación a un mundo alentado por las nuevas generaciones.

En el caso del gobierno mexicano, son indispensables las medidas que hagan frente a una eficiencia en el manejo de la información, considerando la plena existencia de una relación entre la administración pública en todos los niveles de gobierno y los ciudadanos.

Estas medidas deben estar contempladas y respaldadas dentro de un marco jurídico nacional como es el caso de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, y a nivel Internacional sin restar importancia al respaldo de la Declaración Universal de los Derechos Humanos estableciendo las garantías a la comunicación e información. Las personas no preparadas para el acceso a Internet, ni para el uso de las nuevas tecnologías se quedarían aisladas y serían las nuevas analfabetas. Este es un riesgo real que hay que combatir.

Hacia a dónde va la Administración Pública a partir de las TICs.

Resulta vital en este proceso el compromiso del cuerpo directivo. Para ello se debe de incluir a este conglomerado en el proceso evangelizador de la administración en cuanto a la implementación tecnológica. Es primordial que los directivos, como responsables estén inmersos en cada uno de los procesos propuestos, de tal forma que, tras una adecuada asesoría, las decisiones finales sean, además de responsables, de común consenso

en busca de un único objetivo, dentro del marco de la modernización.

En el proceso de capacitación deberán estar incluidos los directivos, quienes indirectamente por medio de los indicadores correspondientes, serán responsables de la eficiencia en la gestión impuesta a la organización.

Serán los directivos normalmente quienes darán cuenta de los logros obtenidos, recursos y medios empleados al estamento superior, por lo tanto, por un lado, deben tener pleno conocimiento del acontecer y por otro contribuir a la evangelización de sus subordinados para lograr un mejor cometido.

Al evolucionar el uso de las TIC en la Administración Pública (López-Ayllón, S., 2005) se transforman los sistemas de almacenamiento y empleo de información. Lo anterior podría sugerir que en automático puede fomentar la transparencia en la función pública y que se diversificarán los medios de comunicación y de contacto entre la ciudadanía y los diferentes niveles de servidores públicos.

Estas expectativas pueden exigir cierto esfuerzo adicional para cubrir las satisfactoriamente, desde elaboración de diversos informes hasta la búsqueda constante por elevar la calidad en el servicio prestado, factores por los cuales se generan ciertas resistencias al cambio y al uso de estas tecnologías; las cuales pretenden corregir el rezago, económico primero, luego social, y de tal manera contribuir al mejoramiento de la calidad de la gestión pública en México, a través de la modernización del quehacer público en nuestro país, partiendo de cualquier tipo de avance tecnológico que le concierna, basado en la revisión de prácticas mundiales exitosas, y contrastándolo con las evidentes deficiencias que nuestra Administración Pública.

Tecnologías de Información aplicadas el nivel de gobierno municipal.

Con el fenómeno de la globalización (EPISE, 2008), los municipios deben ir perfilándose a una cultura internacional que se manifiesta a través de un hecho claramente perceptible, en casi todos los rincones del país se deben manejar las mismas informaciones ya que se ven

las mismas películas, se conducen los mismos automóviles y se anuncian los mismos productos. El establecimiento de una administración pública moderna en los municipios debe constituir un compromiso pleno del Estado mexicano, reestructurando la forma tradicional hacia una orientación en el uso de las tecnologías de la información, comprometiendo una nueva época en la administración pública federal la cual garantice un desarrollo eficaz en todos los aspectos que la involucren. Para un mejoramiento en la prestación de servicios por parte del gobierno municipal, es indispensable el apoyo de los altos dirigentes quienes deben ser competentes, profesionales, hábiles y honestos. Es indispensable que los funcionarios públicos produzcan bienes y servicios públicos de una forma ética, pero también es importante implementar medidas que conlleven a una reestructuración en la administración pública referente a las Tecnologías de la Información, por lo tanto, se deben aplicar estrategias nacionales e internacionales en donde las organizaciones municipales puedan poseer aptitudes dirigidas a los intereses que al municipio

le competen. Es necesario un cambio de cultura en donde se refleje una formación adecuada en cuanto a procesos de información con el fin de beneficiar los servicios del sector público municipal para la sociedad.

Es importante establecer lineamientos (Estrada, S., 2003) que garanticen el uso correcto de las tecnologías, involucrando a los servicios públicos a la practicidad de la ética en todo momento, lo cual direccionara a una seguridad y confianza social. La ética e integridad están sustentadas dentro de un marco legal de tal forma que la ley otorga obligatoriedad a ejercer estos valores. Los municipios (Esteves, J., 2006) establecen programas integrales de desarrollo de sistemas de la información, así como también la optimización de los recursos para el buen funcionamiento de los mismos y servicio hacia la sociedad, estos programas dependen de las características propias de cada Estado y las políticas públicas establecidas en los municipios.

METODOLOGÍA.

Esta investigación tiene como objetivo principal determinar el impacto del uso de las TICs en la función de la Administración Pública, tarea que se ha emprendido en nuestro país como respuesta a dos circunstancias principales: la globalización por un lado y, por el otro lado la evolución del uso de las TICs en la Administración Pública; se transformando los sistemas de almacenamiento y empleo de información. Lo anterior podría sugerir que en automático puede fomentar la transparencia en la función pública y que se diversificarán los medios de comunicación y de contacto entre la ciudadanía y los diferentes niveles de servidores públicos.

La hipótesis a comprobar se refiere a que la innovación en el uso de las Tecnologías de Información, se está convirtiendo en el principal valor en el quehacer de la Administración Pública para conseguir el desarrollo de la Nueva Gestión Pública (NGP). Siendo entonces que el Estado mexicano puede mejorar su desempeño y eficiencia corrigiendo, primero el rezago, económico, posteriormente el social, y de tal manera contribuir al mejoramiento

de la calidad de la gestión pública en México, a través de la modernización del quehacer público en nuestro país, partiendo de cualquier tipo de avance tecnológico que le concierna, basado en la revisión de prácticas mundiales exitosas, y contrastándolo con las evidentes deficiencias que nuestra Administración Pública, adoptando el modelo de Gobierno Electrónico (GE) más conveniente, resultado de una comparación internacional, y que dicha transformación daría como consecuencia una función pública más exitosa, así como diversificaría los foros para la participación ciudadana.

Una revisión de experiencias internacionales respecto al tema, como alternativa para realizar un diagnóstico y definir la importancia de la adopción y necesidades de proyectos en relación con las TIC en las distintas áreas del gobierno y la administración pública es lo desarrollado en el tercer apartado de este trabajo; ya que si bien existe una realidad local que merece considerarse antes de implementar un proceso o proyecto nuevo, el método básico para su diseño debe ser el de las mejores prácticas, adaptándolas a las necesidades na-

cionales y considerando a los mejores expertos en estos temas a nivel internacional y regional. La revisión de la incorporación de las TICs en las administraciones públicas como una de las características que intentan guiar sus procesos de cambio, así como de los servicios públicos ofrecidos a los ciudadanos, partiendo de la hipótesis de que el Estado mexicano puede mejorar su desempeño y eficiencia adoptando el modelo de GE más conveniente, son temas que se analizan en el cuarto y último apartado de este trabajo.

El marco teórico-conceptual del que surgen los argumentos por los cuales las administraciones públicas se están reordenando y rediseñando para asumir ciertos rasgos de la empresa privada moderna, de forma tal que se puedan complementar, comunicar y, de acuerdo con la Teoría del Estado del Bienestar así como con el concepto de Valor Agregado, es que se puedan formar Equipos de Trabajo del conocimiento competitivos que fomenten las TICs como vínculos entre la sociedad y sus administraciones públicas.

Las metodologías para evaluar la relación y el impacto de las TICs en las administraciones públicas actuales aún son incipientes y continúan desarrollándose. Utilizar la metodología propuesta por Esteves (2006), que consiste en cinco dimensiones que representan las diferentes fases de madurez del ciclo de vida del Gobierno Electrónico: presencia, información urbana, interacción, transacción y e-democracia, dio paso a un estudio de caso desde la perspectiva cualitativa para que, después de realizado un análisis comparativo internacional, se obtuvieran los hallazgos más significativos de aplicación de las TICs en la nueva gestión pública mexicana.

El grado de implementación del gobierno electrónico puede analizarse mediante 5 fases, las cuales son: Emergente, ampliado, iterativo, transaccional e integración total. Estas fases implican un progreso incremental en cuanto a los objetivos alcanzados, es decir que para conseguir alcanzar la fase de integración total deberían estar incorporados los mecanismos necesarios para la fase transaccional (Rodríguez)

guez R., et al., 2015) y por consecuencia, todas las anteriores. Cabe destacar que es posible realizar distintas acciones que incorporen tecnología a beneficio de los ciudadanos. Se tomará en esta sección a modo de ejemplo los Sitios Web Oficiales para ejemplificar cada una de las fases de implementación.

- Emergente, la decisión está tomada y se entiende la importancia del gobierno electrónico, pero aún se cuenta con un sitio web oficial básico en el que se muestra información estática, que no requiere actualización como por ejemplo el objetivo de la entidad y un listado de trámites que se deben hacer personalmente en la institución, normalmente no se cuenta con noticias o estas se encuentran desactualizadas dejando en evidencia que estos sitios no tienen actualización frecuente. Aún hay municipios que se encuentran en esta etapa.
- Ampliado, se aumentan las posibilidades dándole a la ciudadanía la facultad de contactarse con el organismo, los sitios web tienen valor agregado que incluyen la posibilidad de participación ciudadana, no son meros repositorios de información.

- Iterativo, aquí la atención se centra en la participación ciudadana, en donde los municipios no sólo publican sus presupuestos sino también existe el concepto de presupuesto participativo.
- Transaccional, existe la posibilidad de realizar gestiones complejas de una forma segura y sencilla. Muchas instituciones públicas han comprendido la importancia de ofrecer trámites en línea y lo han implementado de forma exitosa.
- Integración total, esto abarca conceptos tales como interoperabilidad de las soluciones ofrecidas, poder unificar formas de realizar tramitaciones. Esto beneficiará en que no todas las instituciones tengan que construir sus propias soluciones y puedan consumir servicios ofrecidos a nivel global.

El problema radica en que no todos los servidores utilizan la misma tecnología, no todos los municipios tienen el mismo equipamiento y en muchos casos se desconoce los recursos de software existentes que podrían ser compartidos. “Esto implica una evolución no sólo tecnológica sino también cultural, ya que la incorporación de las TIC en la

gestión pública impacta tanto a los organismos públicos como a la sociedad en su conjunto” (Rodríguez R., et al., 2015).

MODELO.

Parece un punto primordial obtener propuestas que corrijan el rezago y contribuyan al mejoramiento de la calidad de la gestión pública en México y otros países de Latinoamérica; a través de la modernización del quehacer público en nuestro país, partiendo de cualquier tipo de avance tecnológico que le concierna, basado en la revisión de prácticas mundiales exitosas, y contrastándolo con las evidentes deficiencias que nuestra administración pública posee a la fecha.

Por lo anterior, el estudio aquí presentado parte del análisis y la comparación con diversas experiencias mundiales y, concretamente, para el caso mexicano el análisis se basa en las mediciones que tuvieron como punto de partida el año 2010 y se reflejan en un Índice de Gobierno Electrónico Estatal (IGEE), en el cual el tiempo de evaluación por cada portal es entre 60 y 90 minutos, lapso en el que se re-

colectó información mediante 143 preguntas de un cuestionario elaborado para tal fin. El cuestionario considera algunos avances tecnológicos, como el uso de redes sociales, que cada vez se vuelven más comunes en los portales estatales. Adicionalmente, sigue un proceso riguroso de revisión de la captura para disminuir posibles errores y presentar datos fidedignos en los resultados del índice.

El índice no mide necesariamente si el elemento existe o no en el portal, sino que pueda ser localizado por el ciudadano. De este modo, no sólo se trata de incluir elementos en los portales, sino de incluirlos en forma tal que sean fácilmente encontrados y usados.

Finalmente, en el desarrollo del índice se ha establecido la misma ponderación para todos los elementos observables dentro de cada componente, y a todos los componentes en el puntaje total. Esto parte del supuesto de que para el ciudadano es igual de importante efectuar una transacción en línea, que encontrar la información que necesita o comunicarse con el funcionario apropiado.

RESULTADOS.

Como punto de partida en este apartado iniciaremos con la definición de algunos conceptos relacionados con la información, tales como bien público, conocimiento y capital humano:

- Bien público: "es un bien económico cuya naturaleza conlleva que es no rival y no excluyente. Un bien es no rival cuando su uso por una persona en particular no perjudica el uso futuro por otros individuos, y no excluyente cuando su uso por una persona en particular no perjudica el uso simultáneo por otros individuos" (Stiglitz, J., 2003). De las características señaladas en la definición (no rivalidad y no exclusión) deriva la consideración de la información como un bien público y de tal consideración proviene la importancia de que el Estado deba intervenir en lo relacionado con ella; por ejemplo, la brecha digital existente entre países desarrollados y subdesarrollados sólo podrá superarse si internet es vista como un bien público en donde los gobiernos deben fijar las normas para involucrar al sector privado.
- Conocimiento: "es, por una parte, el estado de quien co-

noce o sabe algo, y, por otro lado, los contenidos sabidos o conocidos que forman parte del patrimonio cultural de la Humanidad" (Muñoz, R., 2010), de tal forma que la información puede ser vista como una condición necesaria para la creación y el crecimiento del conocimiento.

- Capital humano: es el conocimiento que posee cada individuo, mismo que para crecer requiere de la adquisición de nuevos conocimientos. En términos económicos, podría verse a la información como una inversión del factor humano.

A partir de las definiciones anteriores se puede proponer la idea del capital humano como una fuente inagotable de recursos que utilizados de manera eficiente en las relaciones productivas tienen gran impacto en la teoría del desarrollo y se convierten en un instrumento de bienestar; por ejemplo, desde el punto de vista de la educación que acumula la sociedad se espera que genere niveles superiores de producción y, en el ideal, que llegue a avances tecnológicos.

El que las TIC den paso al desarrollo de las Tecnologías de la Información y el Conocimiento (TICs), según diversos informes de la Organización de Comercio y Desarrollo Económicos (OCDE), la Unión Europea y el Departamento de Comercio de los Estados Unidos, ha posibilitado un fuerte aumento de la productividad en los últimos años, derivado de los propios esfuerzos en dicho sector, como en la derrama que su aplicación tiene en otras áreas, lo cual motiva a que los esfuerzos tecnológicos no deban orientarse exclusivamente a la creación de grandes canales de información, sino a incrementar la calidad y la productividad de los trabajadores involucrados.

Para que el trabajo del conocimiento conduzca a la mejora de los bienes y servicios se debe aprovechar el conocimiento colectivo, por lo cual las organizaciones para poder desarrollar sus actividades deben elegir la estructura de equipos de trabajo del conocimiento (ETC), que son el tipo de equipo predominante en el mundo empresarial de hoy en día (EPISE, 2008).

Es importante señalar el modelo tecnológico que se está utilizando

en EUA, para incluir los conceptos mencionados anteriormente: la computación en nube, del inglés cloud computing, es una tecnología que permite ofrecer servicios de computación a través de Internet. La nube es una metáfora de internet (Correa, J., Pardo A., S. & Cárdenas, B., 2009).

En México, la Estrategia de Gobierno Digital (Gobierno de la República, 2006) era coordinada por la Secretaría de la Función Pública y pretendía impulsar la utilización óptima de las TIC para hacer más eficiente la gestión gubernamental, proporcionar servicios de mayor calidad y oportunidad a la ciudadanía, transparentar la función pública en todos los ámbitos de gobierno y combatir las prácticas de corrupción al interior de la Administración Pública Federal (APF).

El 9 de diciembre de 2005 se publicó en el Diario Oficial de la Federación el acuerdo para crear la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico que, entre otros beneficios, sienta las bases de un esquema de gobernabilidad para las tecnologías de la información y para la interoperatividad tecnológica en México.

Esta es una Comisión de triple play (Gobierno de la República, 2006), pues además de normar el tema de la gobernabilidad, también aborda los aspectos de la firma electrónica, el control de la gestión y el oficio electrónico. Inicialmente estos tres aspectos estaban separados, pero se propuso conjuntarlos en el mismo acuerdo. Conciliar jurídicamente a los tres fue una labor difícil y da una idea de los antecedentes que debieron superarse antes de la aprobación y publicación del acuerdo oficial.

En esta nueva era los trabajadores deben generar ideas y productos nuevos, mismos que al sumarse con las aportaciones conjuntas crean un conocimiento colectivo para las organizaciones en las que laboran, razón por la cual quizá resulte conveniente ponderar este tipo de conocimiento como la mayor riqueza de las actuales empresas particulares y las instituciones públicas.

Se están creando nuevos procesos; sin embargo, el uso y el aprovechamiento de éstos no siempre y no forzosamente se traduce en un mejor funcionamiento, con mayor

calidad ni con un incremento de la productividad, puesto que cuando se trata de utilizar determinada tecnología de vanguardia no todos los colaboradores implicados en su uso tienen los conocimientos o la voluntad para acceder a dicho cambio, lo cual termina por multiplicar y repetir funciones en las que se desaprovechan tiempo, recursos materiales y humanos, y se inutiliza por completo el intento de modernización propuesto. También puede presentarse cierto rezago o desperdicio por la carencia de las habilidades requeridas, que se puede convertir en un lastre para el personal que sí cuenta con estos conocimientos o, visto en forma externa, en un motivo de desempleo para el personal actualizado y capacitado.

La adopción del uso de las TIC en la administración pública implica, como mínimo: dotar de infraestructuras tecnológicas y de acceso a éstas, tanto a la administración como a la ciudadanía; organizar toda la información disponible; establecer canales de comunicación con formas de participación activa entre la administración y la ciudadanía; gestionar la capacidad de escuchar a la ciudadanía; disponer todos los

trámites que una persona, empresa o institución pública necesita realizar con la administración; cooperar con otras administraciones para simplificar de cara a la ciudadanía las gestiones con la administración, así como asegurar la identificación precisa del ciudadano que se pone en contacto con la administración en forma digital y la veracidad de los datos que se tramitan dentro de los marcos de confidencialidad y confianza adecuados para cada tipo de interacción (Llodrà, B., 2009).

CONCLUSIONES.

Con base en la reciente revolución que está viviendo la humanidad, se deben considerar las TICs como una mejora en México y países de América Latina, la cual debe estar orientada a garantizar que la ciudadanía y los servidores públicos efectúen trámites y servicios con facilidad y rapidez. Para lograr este objetivo es importante la promoción de facilidades a las dependencias y entidades del gobierno federal. Lo que México necesita son servidores públicos comprometidos con el cambio, con un pensamiento innovador que permita tener servicios de calidad a la sociedad y sus instituciones.

Lo estudiado hasta el momento permiten confirmar la sub hipótesis e hipótesis planteadas respectivamente por las siguientes razones: En cuanto a la sub hipótesis, se confirma que existe un Plan Macro sobre adopción e implantación de TICs para el Territorio Nacional como directriz de alto gobierno, sin embargo, su implantación en el ámbito Estatal y Municipal depende de la autonomía de sus correspondientes gobernantes.

La gestión de los servidores públicos está limitada en gran parte al presupuesto económico asignado a estos ámbitos gubernamentales, al liderazgo de cada uno de ellos, a su falta de compromiso, e incluso su ignorancia tecnológica; pero otro aspecto detectado es que con el cambio de un gobierno, ya sea de alternancia partidaria o no, se desecha lo avanzado en términos de transparencia y sistematización de procesos (sea para bien o mal), los portales de las dependencias gubernamentales cambian radicalmente, y en muchos casos dificultan el acceso a la información en vez de mejorarlo, se preocupan más por cambiar una estética que tenga que ver por los colores e ideologías partidarias en lugar de comprome-

terse realmente por facilitar el acceso de la información a la sociedad, promueven el ocultamiento y enmascaramiento de los datos.

Se debe considerar y reconocer que son muchos los problemas de carácter primario que afrontan los gobiernos en sus tres niveles, debido a la corrupción de algunos líderes; a la pobreza de nuestra sociedad (pobreza muchas veces promovida por los propios líderes para subyugar y tener el control de los más vulnerables); carencia de servicios básicos; a la niñez desamparada; a las consecuencias de los desplazados sociales como lo es el aumento de la pobreza y la indigencia; los fenómenos del paramilitarismo; el narcotráfico; la guerrilla, entre otros males que nos aquejan, lo que impide que se avance en mejor forma en la adopción e implantación de las TICs en nuestro país.

En cuanto a la adopción de las TICs en la gestión interna de la Administración Pública, se presentar resistencias, a veces por falta de conocimientos adecuados, otras veces por la inseguridad de los funcionarios ante algo poco familiar

que los hizo pensar que perderían sus empleos, a veces, quizás, por la propia dinámica municipal. De hecho, el uso de las herramientas teleinformáticas por parte de los entes locales no agota todo el potencial de las TICs.

Es evidente que el uso intensivo de herramientas como el Correo electrónico, o el acceso a bases de datos a través de sus Intranets e Internet produce una mejora importante para el desempeño de las funciones laborales y de hecho en la prestación de servicios públicos. Sin embargo, estas herramientas tecnológicas son muy básicas, se requiere incorporar a las redes sociales online; tener presencia en multimedios; establecer mecanismos de verificación de los portales en cuestión de transparencia, acceso a la información, usabilidad y funcionalidad; la interactividad de la sociedad con las TICs es cada día mayor y su conocimiento sobre los medios digitales ha aumentado de manera vertiginosa en los últimos años, estamos al borde de una transformación en donde la exigencia social será la difusión de comunicados en tiempo real para tener un mayor control sobre sus gober-

nantes e incidir de una manera en los terribles problemas de corrupción e impunidad que dominan en todos los niveles de gobierno.

BIBLIOGRAFÍA

Araya Rodrigo, Porrúa Miguel (2004): América Latina Puntogob. Casos y Tendencias en Gobierno Electrónico. BORGE, R. (2005).

Revista de Internet, Derecho y Política. N. ° 1. UOC. HYPERLINK <http://www.uoc.edu/idp/1/dt/esp/borge.pdf> CMSI (2003). "Construir sociedades de la información que atiendan a las necesidades humanas", Declaración de la Sociedad Civil, Ginebra, diciembre. http://alainet.org/active/show_text_en.php3?key=5145

Batista, C. (2003), TICs y Buen Gobierno: La contribución de las Tecnologías de la Información y la Comunicación al Gobierno Local en América Latina, Brasilia: Universidad de Brasilia.

Bellamy, C. y Taylor, J. (1998), *Governing in the Information Age*, Gran Bretaña: Open University Press.

Benavides, Ó. (2004), "La innovación tecnológica desde una perspectiva evolutiva", en Cuadernos de Economía, p. 49-70.

Correa, J., Pardo A., S. y Cárdenas, B., (2009). *Computación en nube*, Bogotá: Proyectos de software.

EPISE, (5 de julio de 2008). *Gestión de Proyectos. Gestión de Proyectos nivel Intermedio*, México: EPISE.

Esteves, J., (2006). *Estudio Iberoamericano sobre Municipalidades*, Primer Congreso Iberoamericano de Gobierno

Electrónico, Chile: IESA

Estrada, S. (2003). *Gobierno Electrónico: Indicadores de la Sociedad de la Información y el Manual de Lisboa*, México: Universidad de Guanajuato.

Gobierno de la República (diciembre de 2006), *Estrategia de Gobierno Digital en México*, consultado el 14 de octubre de 2009 de http://www.gobierno-digital.pob.mx/wb/gobDigital/gobD_GobiernoElectronico.

Llodrà, B. (21 de abril de 2009). *Adoptando el uso de las TIC en la Administración Pública*, Consultado el 6 de octubre de 2009, de Infogedas, núm. 5: <http://www.infogedas.es/sectorpublico/index.php?id=108>

López-Ayllón, S. (2005), "La creación de la Ley de Acceso a la Información en México: una perspectiva desde el Ejecutivo", en H. A. Concha Cantú, S. López Ayllón, y L. Tacher Epelstein, *Transparentar al Estado: la experiencia mexicana de acceso a la información*, México: IIJ-UNAM.

Muñoz, R. (16 de Febrero de 2010), Artículo, Consultado el 5 de agosto de 2011, de <http://www.articuloz.com/educacion-articulos/el-conocimiento-y-el-aprendizaje-1867762.html>.

OCDE-Conacyt (2009), *Estudios de la OCDE sobre Políticas de innovación*, México: OCDE.

Rodríguez R., Vera P., Marko I., Alderete C., Conca A. (2015). *El Gobierno Electrónico y la Implementación de las TIC para Brindar Nuevos Canales de Comunicación*. *Revista Latinoamericana de Ingeniería de Software*, 3(5): 187-196, ISSN 2314-2642

Stiglitz, J. (2003), *La economía del sector público*, Barcelona: Antoni Bosch.