**Gobierno Electrónico Local: una mirada de la brecha digital desde un modelo de respuesta ordinal**

1. **Antecedentes**

El concepto de Gobierno Electrónico o Digital se ha venido discutiendo desde la década de los 90’ con las aplicaciones digitales sugeridas por los postulados de la Nueva Gestión Pública (Gutiérrez et al., 2006) en donde la idea de introducir una administración enfocada al servicio del ciudadano se veía reforzada con la utilización de la tecnología digital que se estaba desarrollando.

La literatura ofrece innumerables definiciones de lo que se considera gobierno electrónico, como también, existe una gran confusión tratando como sinónimo este concepto con el de gobierno abierto, lo que representa un error.

Sin duda que el elemento digital que proveen las tecnologías de la información, es visto como una posibilidad para que cada gobierno pueda proporcionar servicios de calidad centrados en los ciudadanos, particularmente en las necesidades que éstos tengan y no las que se supongan, como es el caso de ventanillas únicas a través de portales web, que no están limitadas por barreras burocráticas. Será útil extender el concepto de ciudadano ya que en el gobierno electrónico también se vinculan las empresas (i.e., sector privado), organizaciones no gubernamentales, otros gobiernos como locales o federales según sea el caso, unidades gubernamentales, y los funcionarios internos.

De este modo, el gobierno electrónico es visto como un vehículo que las administraciones deben emplear en combinación con el uso de procesos de planificación estratégica y de reingeniería para mejorar los procesos de gobierno, incluyendo la racionalización de procesos y reducción de costos de transacción, siendo éste último uno de los pilares de la aplicación de las tecnologías digitales, ya que lo que se busca es que el ciudadano/empresario/funcionario pueda realizar trámites o buscar información sin necesidad de perder tiempo dirigiéndose a algún servicio público o municipio, o incluso, consultando por teléfono.

Existen muchos estudios que revelan una coincidencia: las falencias de las estrategias o iniciativas en materia digital de los gobiernos no radican en la infraestructura misma o en el soporte que tienen, más bien, se trata de la disponibilidad, funcionamiento y gestión de esos elementos (Gallego-Álvarez et al, 2011). Vale decir, de nada sirve contar con una estructura si no se cuenta con los recursos suficientes como para gestionarlas. En este sentido, algunos autores como Ormeño (2011), indican que las municipalidades pueden optimizar todos sus recursos, manejar eficientemente su gestión y acercarse a la ciudadanía, pero no siempre la oferta de servicios municipales vía tecnologías de la información serán estratégicas, ya que se le ha otorgado poco valor al componente humano en las organización, tanto en los especialistas que gestionan estas herramientas, como con todo el personal que tiene necesariamente que cambiar su cultura organizacional en la manera de atender al ciudadano.

Es importante tener en cuenta que hay muchos factores que no son tomados en cuenta cuando se elaboran medidas de gobierno electrónico en municipios, por ejemplo, la brecha digital que existe entre los diferentes municipios del país y de las personas que viven en las comunas (las comunas que presentan población rural); problemas de acceso que presentan algunas personas que son las que finalmente acceden a estos servicios (sin ir más lejos, en la Región Metropolitana existen cerca de 80 poblaciones que no tienen acceso a internet y que requieren gran apoyo municipal). Sumado a ello, se encuentra la población de los adultos mayores, ya que el desarrollo del gobierno electrónico tiene que tener algún componente que los incluya de alguna manera (aunque se espera que ellos no participen, pero sí que reciban ayuda). Se debe tener en cuenta que en Chile la población de adultos mayores en su mayoría no es usuario de la tecnología, por lo que no se deben descuidar las atenciones presenciales. Asimismo, no todos los gobiernos locales van a tener el mismo nivel de desarrollo electrónico, ya que al menos en Chile, el desarrollo Web va a depender de la cantidad de recursos con los que cuente cada municipio y con las capacidades técnica que ellos tengan.

Por cierto, cabe recordar que los gobiernos locales son entidades autónomas y que pueden recibir aportes del gobierno central, pero son ellos finalmente quienes toman las decisiones. La relevancia de este estudio radica en que –en promedio- el gobierno electrónico municipal/local en Chile tiene una oferta de servicios limitada, relativamente poco sofisticada y las páginas web están más centradas en el marketing político y en entregar información básica, que en proporcionar servicios que beneficien a la ciudadanía (i.e., comodidad, ahorro de recursos como tiempo y dinero, etc.).

Si bien en Chile se ha avanzado en esta materia y el país se encuentra a nivel global en el ranking N° 33 (UN E-Government Survey, 2014), a nivel municipal existen grandes brechas de uso y acceso, lo que se puede apreciar mediante el desarrollo de la iniciativa Municipios Digitales implementada por el Ministerio de Secretaria General de la Presidencia (SEGPRES), que tiene como propósito potenciar el rol de los gobiernos locales digitalizando trámites y transfiriendo tecnología.

Por último, cabe destacar que no existen estudios en Chile que midan el nivel de uso o la valoración que otorgan los usuarios y ciudadanos a este tipo de servicios. Las únicas mediciones que se han realizado han sido de beneficios para los servicios, del gasto público orientado al gasto en tecnología (SEGPRES, 2010), de la presencia o ausencia de elementos de gobierno digital en páginas web (Ormeño 2011), entre otros. Sólo se encuentra un estudio nacional reciente que ha analizado la brecha digital de los municipios a partir de un modelo logístico (Stager Koller et al., 2015). En cambio, es posible encontrar en la literatura internacional estudios que han abarcado el comportamiento (inobservable) de los ciudadanos o consumidores de estos servicios a través de modelos logísticos de diversa complejidad (Tolbert el al., 2006; Gallego-Álvarez et al., 2010; Celik et al., 2015).

1. **Objetivos**

# **Objetivo General**

Evaluar si el gobierno electrónico local aumenta las brechas digitales en la Región Metropolitana a partir de la identificación y estimación de las variables que aumentan la probabilidad de uso de los ciudadanos de los servicios vinculados al gobierno electrónico local.

# **Objetivos Específicos**

1. Evaluar el estado del gobierno electrónico en los municipios de la Región Metropolitana utilizando diferentes métricas, como, por ejemplo, el Índice de Gobierno Electrónico (Fuentealba et al., 2010);
2. Medir la brecha digital en las comunas de la Región Metropolitana;
3. Analizar la iniciativa Municipios Digitales en la Región Metropolitana;
4. Describir las variables que generan brechas de acceso y uso del gobierno digital a nivel municipal;
5. Determinar los factores en los cuales una política pública en materias de tecnologías de la información pública debiera centrarse.
6. **Metodología**

La investigación será desarrollada a partir de un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo. En esta investigación se realizará un análisis econométrico de tipo logístico multinomial/ordinal que se aplicará sobre los datos que serán levantados por una encuesta de elaboración propia. Este modelo permitirá estimar la probabilidad de uso/acceso a los servicios de gobierno electrónico local.

Se utilizarán diferentes fuentes de información para evaluar el estado del gobierno digital local como, por ejemplo, la información que posee el Ministerio de Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES) o el SINIM. Para los casos de los índices que se calculen se harán revisiones de las páginas web de cada municipio de la Región Metropolitana. Finalmente, para los propósitos de medir los niveles de uso y acceso a internet se utilizará la información que se encuentra disponible en la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN).

1. **Resultados Esperados**

* Encontrar tanto variables como modelos estadísticamente significantes que ayuden explicar la brecha digital en los municipios en la Región Metropolitana. Según Borooah (2002) es pertinente generar o modelar diferentes modelos para posteriormente evaluar los mejores coeficientes.
* Sugerencias y recomendaciones a la iniciativa Municipios Digitales considerando los resultados que pueda arrojar el modelo econométrico que se aplique sobre la región.

1. **Bibliografía**
2. Borooah, V.K. (2002). Logit and probit: Ordered and multinomial models, Thousand Oaks, California: SAGE Publications.
3. Celik, A. & Kabakus, A. (2015). Do E-Government Services Make Life Easier? Analyzing Demographic Indicators of Turkish Citizens E-Government Perception Using Ordered Response Models. Meditarranean Journal Of Social Sciences. Vol. 6 No. 1, pp. 185-194.
4. Fuentealba, R. & Madariaga, M J. (2010). Índice de Gobierno Electrónico Municipal 2010. Documento de Trabajo, No. 46. Instituto Chileno de Estudios Municipales, Universidad Autónoma de Chile.
5. Gallego-Álvarez, I., Rodríguez-Domínguez, L. & García-Sánchez, I.M. (2010). Are determining factors of municipal E-government common to a worlwide municipal view? An intra-country comparison. Government Information Quarterly, Vol. 27 No. 4, pp. 423-430.
6. Gallego-Álvarez, I., Rodríguez-Domínguez, L. & García-Sánchez, I.M. (2011). Determining factors of e-government development: A worldwide national approach. International Public Management Journal, Vol. 14 No. 2, pp. 218-248.
7. Gutiérrez, P., Sepúlveda M.A., & Vásquez, A. (2006) Gobierno Electrónico en Chile 2000-2005: Estado del Arte II. Proyecto de Reforma y Modernización del Estado, Ministerio Secretaría General de la Presidencia (SEGPRES).
8. Ormeño Campos, H. (2011). Gobierno electrónico: una explicación a sus diferentes grados de desarrollo en las comunas de Chile en Gobierno Electrónico Municipal. Instituto Chileno de Estudios Municipales, Universidad Autónoma de Chile, pp. 115-136.
9. Stäger Koller, M. & Núñez Tissinetti, J. (2015) Uso de internet en Chile: la otra brecha que nos divide. Centro de Estudios Digitales, Fundación País Digital. Santiago de Chile.
10. Tolbert, C. & Mossberger, K, (2006). The effects of E-Government on Trust and Confidence in Government. Public Administration Review. Vol. 66 No. 3, pp. 354-369.
11. Unidad de Modernización y Gobierno Electrónico Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2010). Gasto en tecnologías de Información y Comunicación del Estado.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Vo Alumno Vo Profesor Guía.