

En todo caso, se trata de una obra de obligada consulta dirigida a los gestores públicos y profesionales del sector privado dedicados a la gestión del gobierno 2.0, principalmente de Estados Unidos. Pero además el caso estadounidense puede resultar de utilidad para aquellos empleados públicos de otros países en cuyas administraciones se estén poniendo en marcha iniciativas similares, puesto que incluye recomendaciones y casos de buenas prácticas que pueden servir de guía y apoyo para su labor.

#### REFERENCIAS

- Bonsón, E., L. Torres, S. Royo y F. Flores (2012), “Local E-government 2.0: Social Media and Corporate Transparency in Municipalities”, *Government Information Quarterly*, 29 (2), pp. 123-132.
- Chun, S.A., S. Shulman, R. Sandoval y E. Hovy (2010), “Government 2.0: Making Connections Between Citizens, Data and Government”, *Information Polity*, 15, 1-9.
- Criado, J.I. y F. Rojas-Martín (2013), “Strategies and Realities of Social Media Diffusion in the Public Sector: Evidence from the Regional Level of Government in Spain”, en J. R. Gil-

García (ed.), *E-government Success Factors and Measures: Concepts, Theories, Experiences, and Practical Recommendations*, México, IGI Global.

- Picazo-Vela, S., I. Gutiérrez-Martínez y L.F. Luna-Reyes (2012), “Understanding Risks, Benefits, and Strategic Alternatives of Social Media Applications in the Public Sector”, *Government Information Quarterly*, 29 (4), pp. 504-511.

.....  
*Public Administration and Information Technology*, de Christopher Reddick, Londres, Jones & Bartlet, 2012, 258 pp.

Por Gabriela Quintanilla Mendoza, doctora por la Universidad Nacional Autónoma de México. Actualmente realiza el posdoctorado en el Centro de Investigación y Docencia Económicas.

El e-gobierno continúa siendo un tópico de gran interés, dado el gran crecimiento y desarrollo que continúan teniendo las tecnologías de la información (TI) en el mundo. Mucho se ha escrito sobre el tema, pero pocas veces se ha creado un texto como *Public Administration and Information Technology*, que examina la influencia que tienen las TI sobre casi todos los as-

pectos funcionales de las organizaciones del sector público, con especial atención al cambio que han mostrado diferentes áreas de la administración pública. El auge de las redes sociales y las tecnologías de la Web 2.0 obligan hoy más que nunca a los gobiernos a buscar nuevas formas de atender las demandas sociales, eliminar al máximo la corrupción y agilizar los procesos organizacionales para alcanzar una mayor eficiencia. Por eso, a través de esta obra, que puede ser utilizada como libro de texto, se puede conocer la manera como las TI se han ido adoptando para obligar a las organizaciones públicas a prestar servicios más eficientes, efectivos y transparentes.

El libro está organizado en cuatro partes. Un primer capítulo titulado “Public Administration and Information Technology”, que sirve de marco conceptual y contextual, en el que se explican los conceptos y se incluyen las teorías de administración pública y tecnologías de la información, enfatizándose el hecho de que ambos campos tratan el uso de sistemas de información para generar el cambio organizacional en el gobierno. La primera parte, denominada “External Environment” se integra por tres capítulos: “E-democracia”, “E-participa-

ción” y “E-gobernanza”. La segunda parte, titulada “The Internal Environment”, contiene los capítulos “Liderazgo y gestión”, “E-gobierno y cambio organizacional” y “Arquitectura empresarial”. Finalmente, la tercera parte: “Major Issues” contiene los capítulos: “E-procuración”, “E-comercio” y “Reporte financiero en línea”; “Sistemas de recursos humanos” y “Seguridad y privacidad”. Cada uno de los capítulos explican de manera profunda los elementos que los componen, con la finalidad de entender la trascendencia que tienen las TI en las organizaciones del sector público. Estas tres partes, que se interrelacionan para mostrar un esquema sobre el modo como las TI y la administración pública se integran, se examinan y discuten ampliamente, entregando un panorama muy crítico sobre los aspectos funcionales que deben ser considerados para lograr un cambio efectivo en el e-gobierno.

El libro es muy didáctico desde el inicio. Está realizado desde una perspectiva sociotécnica que, como el mismo autor explica, facilita a los lectores el entendimiento de los aspectos sociales y tecnológicos de las TI para comprender su influencia en el cambio organizacional. Consecuentemente, cada capítulo contiene un caso de estudio

que incluye la gestión realizada para su atención, los objetivos y una introducción que sirven de guía al lector para comprender el contexto en el cual se lleva a cabo el debate del tema.

El autor considera de gran relevancia para las organizaciones estudiar la influencia que tienen las TI en la confianza de los ciudadanos hacia el gobierno, el dinero gastado por éste en tecnologías de la información y la falta de rendimiento de los sistemas existentes, con el aumento de la demanda sobre los administradores para acrecentar la calidad de los servicios que presta el gobierno. Señala que utilizar las TI permite al sector público ser más responsable y abierto, además de ayudarlo a ser más eficiente en sus procesos internos.

En la primera parte del texto, Reddick hace un recorrido por el entorno externo, donde la administración pública y las TI se interrelacionan de modo permanente al propiciar un mayor acercamiento del ciudadano al gobierno. De este modo considera que el gobierno puede promover el uso de los medios electrónicos para votar, participar, lograr un mayor compromiso en los procesos políticos, en los procesos de formulación de políticas públicas y de elaboración de normas, así como al buscarse los medios para mejorar la ca-

lidad de la prestación de los servicios públicos.

El autor argumenta que el éxito de la e-democracia está en la provisión de información en línea a los ciudadanos, porque cuando éstos se involucran más, puede impulsarse nuevamente la confianza de los ciudadanos en el gobierno y en los procesos políticos (campañas y votación electrónica). Sus investigaciones llegan a una conclusión muy general que expresa que la aceptación del uso de las TI para la e-democracia está en función de la ideología partidista, especialmente en Estados Unidos, aunque no deja de reconocer que Internet es vital en los procesos políticos, convirtiéndose en una fuente invaluable durante las elecciones. Asimismo, analiza el papel de la participación del ciudadano en los procesos políticos y de compromiso ciudadano, y la transformación que este aspecto ha tenido a partir de la ampliación del uso de las tecnologías de la información y comunicación y el surgimiento de los sitios de redes sociales. Sin perder de vista la brecha digital, explica la influencia de las TI en procesos de formulación de políticas públicas y de elaboración de normas, favoreciendo el desarrollo de ciudadanos proactivos, además de analizar las posibilidades que ofrecen las

tecnologías de la web 2.0 para fomentar la e-participación.

En último lugar, Reddick subraya la importancia que tiene la e-gobernanza en la interacción del gobierno con el ciudadano y en la prestación eficiente y efectiva de servicios públicos utilizando las tecnologías de la información y comunicación para mejorar la calidad. Enfatiza que sólo se observan cambios incrementales en la prestación de los servicios, contrariamente a la opinión de muchos autores que la ven como un elemento transformador del gobierno, por ejemplo Zhiyuan (2002).

En la segunda parte del libro Reddick revisa el ambiente interno de las organizaciones del sector público y describe las dificultades que tienen los líderes y los administradores de las organizaciones públicas para lograr la adopción de las TI, pero la importancia de hacerlo para lograr un mejor e-gobierno y con éste la eficiencia, la reducción de costos y la transparencia; una mejor prestación de servicios y la participación junto con los sistemas de información conforman el cambio organizacional.

En el capítulo referido a liderazgo y gestión, el autor describe las diferencias entre ambos tipos de función, diferenciando el rol del líder y el del adminis-

trador en el sector público. En este sentido, señala como muy importante la ambigüedad de las metas en las organizaciones públicas a diferencia de las organizaciones del sector privado, donde son estables y por lo tanto ampliamente conocidas. Esta ambigüedad se traduce en incertidumbre sobre la misión, lo que a su vez dificulta la incorporación efectiva de las tecnologías de la información y la administración pública.

La distinción que hace entre el líder y el administrador público es muy valiosa porque permite identificar que mientras el primero es esencial para el desarrollo y evolución de las TI en el sector público, porque de ello depende la introducción de las tecnologías en la misión y en la dirección estratégica de las organizaciones; al segundo corresponde la incorporación de las TI en las organizaciones con el fin de promover el cambio de la organización. A su vez, se argumentan algunos de los beneficios y retos que trae consigo adoptar el e-gobierno en las organizaciones públicas para promover el cambio, la eficiencia y la calidad en la prestación de los servicios, así como la promoción de la participación pública. Es interesante observar cómo el paradigma de la burocracia, caracterizado porque la auto-

ridad y el poder descansaban en las altas autoridades, es dirigido hacia el paradigma del e-gobierno, donde el poder se encuentra a lo largo de la organización y el proceso de toma de decisiones es descentralizado. De acuerdo con sus investigaciones la evolución del e-gobierno ha sido más incremental que de transformación hacia un gobierno prestador de servicios de alto nivel, porque se ha dado en las fases de información y e-comercio que influyen en la administración, los proyectos y los recursos.

El autor también realiza una comparación entre la gestión de los sistemas de información en los sectores público y privado, señalando que ambos son diferentes en estructura, motivos y ambiente. Pero señala que para que las TI puedan integrarse en la organización pública, es requisito que haya un plan de asignación de éstas a todas las funciones. Asimismo, enfatiza la importancia que tienen las TI como parte de los factores estratégicos de las organizaciones públicas, considerando que influyen en la misión organizacional, la computación en la nube (*cloud computing*), que permite una mayor apertura y flexibilidad en la construcción de sitios web y aplicaciones, la interoperabilidad de los sistemas tecnológicos,


que facilitan la interacción entre sistemas de información y la planificación de recursos.

Por último, en la tercera parte, Reddick toca temas muy importantes sin mediar una explicación sobre las razones por las cuales no fueron incluidos en los dos apartados anteriores, especialmente porque son áreas relevantes en el desarrollo organizacional. Así, realiza un recorrido por el *E-procurement* (contratación electrónica), *E-commerce* (comercio electrónico) y reportes financieros en línea, como áreas a través de las cuales se mueven y gestionan los recursos públicos, para proporcionar información o adquirir bienes, explicando las razones por las cuales la administración pública se beneficia al introducir las TI para mejorar su funcionamiento y simplificar el sistema de compras del gobierno. Además, destaca la forma en que los sistemas de información de recursos humanos han agilizado los procesos y permitido una mayor integración de estas áreas dentro de las organizaciones públicas.

Finalmente, en el último capítulo Reddick provee una perspectiva acerca de cómo la información sobre seguridad y privacidad se relacionan con la administración pública, demostrando la importancia que estos tópicos tienen

en la formulación de políticas públicas y los tipos de protección que deben ser colocados para asegurar los sistemas de información. También puntualiza que tanto la seguridad como la privacidad son aspectos que deben ser ampliamente vigilados en las organizaciones del sector público, debido a la disponibilidad, confidencialidad, privacidad e integridad de los datos que recogen.

En general, la literatura sobre administración pública y TI analiza la transformación que ha tenido el gobierno con la adopción de éstas últimas al mejorar la gestión y acercarse a la sociedad (Reece, 2006). Lo novedoso de *Public Administration and Information Technology* es el enfoque de cómo las TI han influido el funcionamiento de la mayoría de las áreas de la administración pública, propiciando no sólo el cambio organizacional, sino obligando a los administradores públicos a conocer el impacto de las TI en las organizaciones donde se desempeñan.

Como libro de texto, no sólo permite conocer la importancia de las TI en la administración pública, sino explorar su papel innovador en la reforma del sector público, mejorando la eficiencia organizacional para prestar mejores servicios. La profunda investigación realizada sobre cada tema provee al lector una visión realista de cada uno de ellos, enfatizando la importancia que hoy tiene el gobierno electrónico para lograr una gestión pública proactiva. 

#### REFERENCIAS

- Reece, B. (2006), "E-government Literature Review", *Journal of E-government*, 3 (1), pp. 69-110. doi:10.1300/J399v03n01\_05.
- Zhiyuan, F. (2002), "E-government in Digital Era: Concept, Practice, and Development", *International Journal of The Computer, The Internet and Management*, 10 (2), pp. 1-22.