

Reseñas

.....
Enacting Electronic Government Success, de J. Ramón Gil-García,
Nueva York, Springer, 2012, 252 pp.

Por Rodrigo Sandoval Almazán
Universidad Autónoma del Estado
de México

El novedoso campo de estudio del gobierno electrónico se ha integrado a partir de distintas dimensiones, lo que dificulta el enfoque en una sola y por ello debería estudiarse en forma integral. Para empezar se trata de un campo que no termina de evolucionar, por el contrario su dinámica responde a los cambios del entorno económico y social, pero sobre todo a los nuevos avances tecnológicos y a las necesidades tanto de gobernantes como de gobernados.

En este contexto es difícil encontrar textos que nos permitan adentrarnos en este campo con rigor científico, pero que al mismo tiempo aporten ideas

concretas sobre la implementación o aplicación de las ventajas que tiene el gobierno electrónico en la administración pública.

Es por eso que este libro de J. Ramón Gil-García, profesor investigador de División de Administración Pública del CIDE, viene a llenar esta imperiosa necesidad y nos presenta bajo un enfoque académico un modelo que ayuda a implementar y medir los alcances del gobierno electrónico. Para complementar esta perspectiva teórica se hace un análisis de los portales de gobierno de Estados Unidos y se profundiza en dos casos concretos: Nueva York e Indiana.

La idea central en torno a la cual se argumenta en *Enacting Electronic Government Success* es un tema capital dentro del campo del gobierno electrónico: ¿Cómo aplicar la tecnología en la administración pública? Pero más allá, ¿cómo medir esta aplicación en forma

integral? Aunque existen esfuerzos sistemáticos para lograr responder estas preguntas, no todos lo han abordado de manera integrada, sino que solamente presentan análisis parciales, enfoques distintos o bien un análisis por etapas o dividido en partes para estudiar este fenómeno.

Gil-García aborda esta problemática partiendo de un modelo propio, desarrollado a partir de una revisión teórica y demostrado en la práctica con los casos estudiados.

Para lograr este cometido de presentar tanto el modelo teórico como el análisis práctico, el libro *Enacting Electronic Government Success* se divide en siete secciones que podríamos resumir en dos grandes apartados: un primer apartado para plantear el problema que intenta resolver con su modelo y un segundo gran apartado donde pone en práctica el modelo y analiza casos de estudio para probar su argumentación.

En el primer capítulo, el autor pone las bases teóricas y las ideas clave sobre las que presentará su modelo. Expone esencialmente el problema de conceptualización del gobierno electrónico y de los factores de éxito, poniendo énfasis en los conceptos fundamentales de la disciplina, los cuales analiza detallada y sistemáticamente para encontrar

sus intersecciones y establecer claramente sus limitaciones y ventajas.

El segundo capítulo lo dedica a analizar el concepto: factores de éxito, con el entramado teórico de las organizaciones y la tecnología, lo cual ayuda a precisar su modelo teórico que se expone más adelante. Para lograrlo, Gil-García se apoya en la teoría de la estructuración y de las estructuras de tecnologías de información, además toma elementos clave de la teoría institucional y del marco teórico propuesto por Jane Fountain, denominado *Technology Enactment Framework* (Fountain, 2001), que ha sido ampliado y revisado posteriormente (Fountain, 2006).

A partir de una profunda y detallada revisión teórica, Gil-García propone tres categorías que agrupan factores de éxito a considerarse en el campo del gobierno electrónico: en primer lugar las estructuras organizacionales y los procesos; en segundo término, los arreglos institucionales y finalmente las condiciones ambientales.

Con base en este modelo de factores de éxito, el autor analiza en su tercer capítulo los 50 sitios web de las entidades federativas de Estados Unidos. En este capítulo se hace un desglose de los rubros que definen cada uno de los factores de éxito analizados y se utiliza

un modelo estadístico de mínimos cuadrados para probar las relaciones entre cada uno de ellos y analizarlos de forma sistemática y estructurada encontrando relaciones e interrelaciones entre cada concepto a partir de los datos recolectados de los 50 estados.

Los hallazgos de Gil-García destacan por su valor teórico y práctico para la implementación del gobierno digital, por ejemplo uno de ellos es que los factores que influyen directamente en la funcionalidad de los sitios web del gobierno electrónico son las estrategias y prácticas administrativas, las características de la organización en general y el tamaño de la economía estatal. Estos hallazgos se han confirmado con estudios posteriores (Dolores E. Luna Reyes, J. Ramón Gil-García, Luis F. Luna-Reyes, Rodrigo Sandoval-Almazán, y Abel Duarte Valle, 2012; Gil-García y Sandoval-Almazán, 2012) en los que las características organizacionales y las estrategias han resultado ser factores determinantes para la implementación y éxito de los sitios web estatales.

Gil-García también encontró que la permanencia laboral puede determinar el éxito en la implementación de la estrategia de gobierno electrónico, por ejemplo, en sus resultados

observó que a los empleados de tecnología por contrato o eventuales les interesa dar a conocer más los logros obtenidos por los portales web donde laboran que los miembros del servicio civil de carrera, quienes no difunden sus portales.

Estos son algunos de los hallazgos del modelo que se derivan del análisis descriptivo, pero una mayor profundidad y aprendizaje se encuentra en los capítulos cuarto y quinto, donde Gil-García aborda los casos de los estados de Nueva York e Indiana, ambos representativos en su primera investigación —capítulo tres— en los que hace un análisis minucioso de cada caso investigando su forma de organización, sus prácticas y estrategias de implementación del gobierno electrónico; la forma en que se organizó el gobierno, los acuerdos institucionales —reglas, ordenamientos legales, etc.— que impulsaron o inhibieron la implementación del gobierno digital en cada estado, así como las condiciones ambientales, limitaciones organizacionales y los resultados que se obtuvieron para cada caso.

La contribución de ambos ejemplos prácticos seguramente ayudará a los responsables de tecnologías de información en la administración públi-

ca para tomar mejores decisiones, conocer los alcances de los proyectos de tecnología en el gobierno y evitar errores que han sido encontrados en otros gobiernos. Tanto el caso de Indiana como el de Nueva York tienen semejanzas, pero también muchas diferencias que son abordadas por el autor en su descripción, que realiza con un conocimiento profundo y sistemático en cada uno.

Finalmente, Gil-García nos ofrece un último capítulo donde discute ampliamente su modelo, clarifica algunos puntos del mismo, pero sobre todo pretende abordar con mayor precisión y rigor cada uno de sus componentes para que sea llevado a la práctica por aquellos responsables de las áreas de tecnología del gobierno y profundiza aún más por los académicos y estudiosos del tema.

Una última sección de conclusiones y un apéndice con el diseño de la investigación y la metodología cierran este texto, que engloba tanto una aportación teórica y conceptual de los factores de éxito como otra sobre el gobierno electrónico en su conjunto.

La contribución de Gil-García al campo de gobierno electrónico a través de este texto puede leerse desde distintas perspectivas. La primera de ellas es

que aporta un concepto del gobierno electrónico que busca allanar la discusión sobre el término. La segunda perspectiva es a partir de la construcción de su modelo teórico que integra distintos enfoques ya estudiados, pero sobre todo que le aporta un nuevo enfoque para analizar este campo desde una perspectiva integradora y multidimensional. Una tercera perspectiva es la forma de aplicar el modelo teórico a un caso práctico; resulta relevante el análisis que hace de los 50 sitios web de los estados de la Unión Americana, así como el desglose estadístico utilizando el modelo de mínimos cuadrados para probar su modelo.

Dos perspectivas más que me parece relevante anotar son las siguientes: por un lado, el autor va más allá que sólo plantear el modelo teórico y probarlo, profundiza en su texto a través de dos ejemplos importantes: el caso del estado de Nueva York y el caso de Indiana, en este sentido nos ofrece una perspectiva novedosa y atractiva para los tomadores de decisiones en esta materia ya que el libro se convierte en referencia obligada para entender los efectos de la implementación del gobierno electrónico y ayudar a obtener mejores prácticas, producto de un modelo sistemático y ordenado.

Finalmente, no es menor la importancia de las conclusiones a las que llega Gil-García, presentando una extraordinaria faceta de investigación y proponiendo nuevos caminos y planteando dudas clave y discusiones sobre temas relevantes del gobierno electrónico que deben estudiarse en el futuro inmediato.

Sin duda alguna la contribución del libro *Enacting Electronic Government Success* llamará la atención de los académicos que verán en este texto una pieza clave para construir teoría, pero que contiene una aplicación práctica y ejemplos concretos de un modelo que ayuda a entender las interacciones entre los ciudadanos y el gobierno, las dependencias públicas entre sí y la renovada influencia que tiene la tecnología en la administración pública. Para los directivos de las áreas de tecnologías de información, los responsables de los sitios web gubernamentales y el público en general se convierte en una herramienta imprescindible para comprender las implicaciones del gobierno electrónico, sus limitaciones conceptuales y su enorme potencial transformador de la administración pública a partir del uso de las tecnologías de información y comunicación.

REFERENCIAS

- Fountain, J.E. (2001), *Building the Virtual State: Information Technology and Institutional Change*, Washington, D.C., Brookings Institution Press.
- ____ (2006), "Enacting Technology in Networked Governance: Developmental Processes of Cross-Agency Arrangements", National Center for Digital Government Working Paper Series, 06(003), recuperado en <http://scholarworks.umass.edu/ncdg/16>.
- Gil-García, J.R., L.F.V. Sandoval-Almazán, Luis F. Luna-Reyes, Rodrigo Sandoval-Almazán y Dolores E. Luna (2012), "Inter-Organizational Collaboration and Performance of State E-government Portals in Mexico: A Progress Report", *The Proceedings of the 13th Annual International Conference on Digital Government Research*, pp. 267-268, presentado en 13th Annual International Conference on Digital Government Research, College Park University, ACM Press.
- Luna Reyes, Dolores E., J. Ramón Gil-García, Luis F. Luna-Reyes, Rodrigo Sandoval-Almazán y Abel Duarte Valle (2012), *Using Data Envelopment Analysis (DEA) to Assess Government Web Portals Performance* (pp. 4-7 junio 2012).