

Tecnologías de información y gestión pública: más allá de los cantos de sirena

» Diego Pando

Universidad de San Andrés, Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo (UMET),
Ciudad Autónoma de Buenos Aries, Argentina
dpando@udesa.edu.ar

La gestión pública latinoamericana no escapa a la tendencia general marcada por las profundas transformaciones que produce y puede producir la utilización intensiva de tecnologías de información (TI) para que las organizaciones fortalezcan sus capacidades de gobierno. Así, en la última década, la gran mayoría de los éxitos de transformación que han experimentado los organismos públicos en América Latina se ha logrado a partir de la utilización intensiva de las TI, en la medida en que son poderosas herramientas que permiten mejorar la eficacia y la eficiencia de la gestión pública al simplificar trámites, reducir costos y tiempos de espera, fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas e incentivar la participación ciudadana.

Paradójicamente, este fenómeno no ha concitado la debida atención de aquellos que se dedican a estudiar los procesos de reforma de la Administración Pública desde una mirada integral en sintonía con las complejidades inherentes a la gestión pública.

Más allá de lo tecnológico, la utilización de TI en el ámbito estatal (denominada genéricamente como gobierno electrónico) tiene una ineludible dimensión político-institucional en la medida en que significa modificar estructuras jerárquicas, replantear flujos de trabajo, rediseñar procesos, reasignar recursos humanos y transferir partidas presupuestarias, entre otras cuestiones. Es decir, utilizar TI implica en última instancia alterar el equilibrio de poder existente en las administraciones públicas. El valor de las herramientas es innegable pero no se puede “hacer de cuenta” que los desafíos político- institucionales no existen, ya que su influencia es constitutiva de la gestión y las políticas públicas.

A partir del enorme potencial de cambio que significa la utilización de TI, algunas veces se le asigna, ya sea por conveniencia o por error, a lo tecnológico una función casi mágica que solucionaría todos los problemas de gestión. Sin embargo, por tratarse (nada más ni nada menos) de herramientas, las TI constituyen un conjunto particular de medios y, como tales, dependen de su integración y coherencia con los objetivos que se persigan. El riesgo de caer en los cantos de sirenas de las TI consiste en pedir a ellas lo que no pueden dar, generando falsas expectativas que terminen deslegitimando los beneficios reales y potenciales que conlleva su utilización en la administración pública.

Así como es necesario una mayor y mejor utilización de TI en la gestión pública, también es necesario un mayor y mejor análisis de la utilización de TI en la gestión pública. Para ello, es imprescindible considerar a este proceso como eminentemente político, en el sentido que para la pluralidad de actores que intervienen significa tensiones, negociación, incertidumbres, costos y beneficios. El reconocimiento de esta conflictividad inherente a toda iniciativa de impacto basada en el uso de TI, sirve para llamar la atención de los riesgos asociados a promover esfuerzos guiados pura y exclusivamente por la apelación a la buena voluntad de los organismos.

Acerca del autor

Dr. Diego Pando. Doctor en Ciencia Política y de la Administración por la Universidad Complutense de Madrid. Profesor de grado y posgrado en la Universidad de San Andrés y director de la licenciatura en Políticas Públicas y Gobierno de la Universidad Metropolitana para la Educación y el Trabajo (UMET). Además es el presidente de la Asociación Argentina de Estudios de Administración Pública y director para Argentina de NovaGob, la primera red social de la administración pública de habla hispana. Ha publicado tres libros, varios capítulos en libros y diversos artículos en revistas especializadas en Argentina, México, Chile, Venezuela, España y Francia. Se ha desempeñado como consultor en organismos internacionales (BID, UNESCO, CAF, entre otros) en cuestiones relacionadas a la utilización de tecnologías de información para fortalecer capacidades de gestión pública