

El gobierno electrónico, nuevos desafíos culturales en Oaxaca

RUBÉN GELASIO MARTÍNEZ CRUZ

Se comenzó a hablar del Gobierno Electrónico a finales del Siglo XX (Soares y Amaral, 2015), cuando el Internet, el *World Wide Web*, y el desarrollo de las redes computacionales crearon nuevas oportunidades de desarrollo de aplicaciones y sistemas en el gobierno, como un fenómeno paralelo al Comercio Electrónico.

Autores como Gil García y Luna-Reyes (2006), Naser y Concha (2011) posteriormente Soares y Amaral (2015), contribuyeron a la clarificación y entendimiento del concepto de Gobierno Electrónico, señalando que puede ser definido o estudiado de tres formas principales: 1) por sus enfoques; 2) a través de sus componentes y; 3) mediante sus dimensiones.

Dos grandes enfoques constituyen la conceptualización del Gobierno Electrónico; el enfoque gubernamental (*Back office*) y el enfoque social (*Front Office*) (Amaral y Soares, 2015). El primero se observa a partir de la capacidad que tienen los gobiernos de comenzar a incorporar las TIC en sus actividades administrativas y, el segundo se orienta a revisar las capacidades de los ciudadanos para absorber o apropiarse de los beneficios del Gobierno Electrónico.

Al respecto, Gil-García y Luna-Reyes (2006) reúnen los componentes e-servicios, e-democracia y e-policy para definir al Gobierno Electrónico como:

Gobierno Electrónico es la selección, implementación y uso de tecnologías de información y comunicación en el gobierno para la provisión de servicios públicos, el mejoramiento de la efectividad gerencial, y la promoción de valores y mecanismos democráticos, así como el desarrollo de un marco regulatorio que facilite iniciativas que usen información de forma intensiva y fomente la sociedad del conocimiento (p. 641).

En lo que concierne a las dimensiones, Naser y Concha (2011), Rodríguez (2012) y Criado y Gil-García (2013) ubican cuatro modelos relacionales: Gobierno a ciudadano (G2C), Gobierno a empresa (G2B), Gobierno a empleado (G2E) y Gobierno a Gobierno (G2G). Cada una de estas relaciones se define e identifica por las actividades que realiza, considerando siempre al gobierno como el proveedor de los servicios, y del otro, a cualquiera de los sectores mencionados. Para el presente documento son el enfoque *Front office*, los componentes e-servicios y e-democracia en la dimensión Gobierno a Ciudadano (G2C) a los que se refiere.

Según Rivoir (2009) la cultura es, entre otros, un factor de alto impacto que incide en la apropiación del Gobierno Electrónico. En el entendido de que los beneficios que otorga el e-gobierno se caracterizan por ser ofrecidos y entregados en línea, es decir, mediante portales web, sitios web o aplicaciones móviles, la cultura condiciona su apropiación. Adoptar nuevas prácticas y renunciar a los añejos resulta difícil en las comunidades indígenas de Oaxaca, debido que la cultura que comparten los habitantes se identifica con cualidades culturales propias y se resisten a renunciar a ellas.

La cultura y el Gobierno Electrónico

La cultura es un concepto amplio de larga historia que congrega valores, costumbres, creencias, prácticas, actitudes, gestos, hábitos, bienes materiales, modos de producción, destrezas, etc., que constituyen la forma de vida de un grupo específico y lo que los hace pertinentes es que se cree en ellos (Eagleton, 2001). Todas y cada una de estas características están en constante transformación, surgen, se transforman y resurgen por las necesidades de los seres humanos y sus aportaciones sociales, se reinventan en relación a otras cultura permitiendo cada vez prácticas democráticas e incluyentes (Fernández-Tapia, 2019).

Para facilitar la traducción empírica del concepto de cultura, Edward T. Hall (1976) identifica dos formas de clasificarla; cultura interna y cultura externa. El autor señala que la cultura interna se refleja mediante aspectos como: las creencias y los hábitos. Por su parte, la cultura externa identifica aspectos como: las costumbres, la religión y el lenguaje. Cada

una de las variables que integran la cultura, y que identifican a un individuo influyen para el uso de las TIC, su apropiación y en el Gobierno Electrónico.

Se considera que la cultura que comparte una población de un determinado lugar podría funcionar como determinante para la apropiación de las TIC y la apropiación del Gobierno Electrónico. La religión, el lenguaje, las costumbres, los modos de producción, las creencias y los hábitos que constituyen la identidad cultural de una persona determinan el uso de las tecnologías. El Gobierno Electrónico es un proceso distinto a la manera tradicional de entrega de servicios, trámites e información pública, implica nuevas formas de participación pública, por lo tanto, su adopción también incorpora la aceptación de nuevos aspectos culturales.

En relación a las tecnologías, Quinchoa (2011) destaca que cada cultura tiene su estilo de desarrollo y es justamente el tema del uso y no uso, apropiación o resistencia sobre el cual debe existir reflexión. En términos generales, la Tecnologías de Información y Comunicación modifican los modos de creación, distribución y acceso de los bienes culturales (Martín-Barbero, 2013; Morduchowicz, 2012), de la misma manera, modifican las condiciones de circulación de los discursos y de la información (Verón, 2013).

En las comunidades indígenas la creencia que se tiene sobre las TIC puede limitar o motivar su uso; si se cree que facilitan las actividades entonces se motiva a usarlas. Por el contrario, si se cree que son herramientas adictivas o inseguras, entonces se limita a usarlas. Al igual que las creencias, los hábitos condicionan el uso de las TIC; los hábitos tienen una fuerte vinculación con la ocupación, dependiendo de las actividades cotidianas se verá la necesidad de usar o no las TIC. Por mencionar un ejemplo, un estudiante se verá en la necesidad de usar las tecnologías, para realizar sus actividades escolares serán necesarias estas herramientas, en cambio, una persona que se dedica a las labores del campo tendrá menos interés en el uso de las mismas.

Las costumbres que se comparten en la comunidad a la cual se pertenece también inciden en la apropiación de las TIC y del Gobierno Electrónico. Esto es más notorio en las comunidades que se rigen bajo los Sistemas Normativos Indígenas, puesto que practican y defienden costumbres ancestrales que se verían modificados con la adopción de las TIC.

Por lo tanto, se esperaría con mayor probabilidad un rechazo hacia las tecnologías y a la implementación del Gobierno Electrónico en estas comunidades.

Por su parte, la religión es una ideología que en ocasiones tiene una fuerte influencia en la manera de pensar y actuar de las personas. Dado que existe una variedad de religiones, sería difícil y poco apropiado señalar las posibles maneras en que pudiera incidir en la decisión de un individuo de usar o no las TIC. Es necesario conocer las bases y dogmas de la religión de la que se quiere hablar para poder emitir opiniones de las posibles maneras de influencia en el uso o no uso.

El uso de las TIC requiere de ciertas habilidades, entre éstas saber leer y escribir el idioma español u otros. Es difícil asimilar que una persona analfabeta pueda manipular algún dispositivo tecnológico y, menos aún si su lengua materna no es el español. El estado de Oaxaca se caracteriza por la diversidad de lenguas indígenas y su población hablante de alguna de aquellas. Es por ello que se vuelve pertinente revisar la incidencia de la lengua materna en el uso de las TIC y del Gobierno Electrónico. Se entiende que, para manipular un dispositivo es necesario leer los contenidos que muestra en su pantalla y también es necesario redactar cualquier información que el mismo requiera o solicite. Entonces, se considera que para aquellas personas hablantes de alguna lengua indígena y que no hablan el español el uso de las TIC se les dificulta aún más.

En resumen, la cultura externa podría verse relacionada con las TIC de las siguientes maneras: a) hay culturas que comparten un lenguaje distinto al programado en las TIC; b) las TIC modifican los modos de producción y uso de los bienes culturales; c) las TIC modifican las costumbres; a) las TIC forman parte de los bienes materiales que se puedan poseer; d) las TIC comienzan a ser empleadas para la realización de actividades religiosas. Por su parte, la noción de relación entre la cultura interna y las TIC es más difícil de identificar. Se podría pensar que las creencias hacia el uso de la TIC son variadas, para algunos podría representar una amenaza para su identidad cultural o seguridad, para otros podría significar innovación, mejora, etc. Habrá quienes notarán una pérdida de valores y principios frente al uso de las TIC, asimismo, habrá quienes verán lo contrario.

La formación cultural de un individuo puede incidir en su decisión de usar o no las TIC, ya sea motivándolo o limitándolo. Posiblemente, aunque se garantice la disponibilidad de las TIC en determinada comunidad, pero la identidad cultural que comparte su población podría desalentarlos a usarlas. Para la apropiación de las TIC y el desarrollo del Gobierno Electrónico en Oaxaca es importante revisar la variable cultural. Cabe recordar que el estado es reconocido por su multiculturalidad y por los Sistemas Normativos Indígenas que rigen a 417 de sus 570 municipios.

No se trata de forzar un cambio cultural, sino dejar a que se realice paulatinamente. Como señala Eagleton (2001) de que todos y cada uno de los aspectos culturales que caracterizan a una comunidad o a un individuo están en constante transformación por las necesidades de los seres humanos y sus aportaciones sociales. El propio contexto expone a las personas a adoptar nuevas prácticas; las condiciones laborales, educativas, de relación social y política comienzan a cambiar y comienzan a incorporar las TIC en su desempeño, por lo tanto, poco a poco las personas irán apropiándose de estas.

Referencias

- Criado, G. J. y Gil-García, J. (2013). “Gobierno Electrónico, gestión y políticas públicas Estado actual y tendencias futuras en América Latina”. Gestión y Política Pública. Vol. temático 2013 Gobierno Electrónico, pp. 3-48.
- Eagleton, T. (2001). La idea de la cultura. Barcelona: Paidós.
- Fernández-Tapia, J. (2019) “Municipios de Oaxaca: entre la multiculturalidad segregativa y la interculturalidad integradora”, Documento UNSIS. Miahuatlán de Porfirio Díaz, Oaxaca: Universidad de la Sierra Sur.
- Hall, E. T. (1976). Beyond culture. United State of America, New York: Anchor Book Editions.
- Gil-García, J. R. y Luna-Reyes, L. F. (2006). “Integración de enfoques conceptuales al gobierno electrónico”. En *Enciclopedia de comercio electrónico, gobiern electrónico y gobierno móvil*. IGI Global, pp. 636-646.
- Naser, A. y Concha, G. (2011). El Gobierno Electrónico en la Gestión Pública. Santiago de Chile: CEPAL, ILPES, Naciones Unidas.
- Martín-Barbero, J. (2013), “Convergencia digital y diversidad cultural”, en D Moraes (comp.) Mutaciones de lo visible. Buenos Aires: Paidós.

- Morduchowicz, R. (2012). Los adolescentes y las redes sociales. Buenos Aires: Fondo de Cultura Económica.
- Quinchoa, W. J. (2011). “Apropiación y resistencia social de las TIC en el resguardo indígena de Puracé, Cauca, Colombia”. En Revista CTS, núm. 18, vol. 6. Agosto de 2011, pág. 241-258.
- Rivoir, A.L (2009). “La Sociedad de la Información y el Conocimiento: hacia un paradigma complejo”. En Rabajoli, G., Ibarra, M. y Baez, M. (Comp). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación en el aula Plan CEIBAL - MEC – Uruguay. Pp. 12-15.
- Rodríguez, R. (2012). "Marco de Medición de calidad para Gobierno Electrónico." En XIV Workshop de Investigadores en Ciencias de la Computación. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10915/19513>
- Sandoval-Almazán, R., J. Ramón. Gil-García, y L.F. Luna-Reyes. (2008). “Ranking Estatal 2008 de Portales gob.”. En Política Digital, vol. 7, núm. 45, pp. 50–58. México.
- Soares, D. D., & Amaral, L. (2015). “E-Government Concept: A Holistic and Eclectic Framework”. In I. Management Association (Ed.), Public Affairs and Administration: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications, pp. 74-102. Hershey, PA: IGI Global.
- Verón, E. (2013), La semiosis social 2. Ideas, momentos, interpretantes. Buenos Aires: Paidós.