

1. Introducción

La importancia del marketing y su introducción en las administraciones públicas, junto con las nuevas oportunidades que ofrece Internet, ha hecho que se desarrollen diversas formas de mejorar los servicios ofrecidos por el Estado y la entrega de información (Criado, 2009). Esto es relevante considerando que los organismos públicos están en constante presión para modernizar los servicios que ofrecen, debiendo mejorar la transparencia en su gestión y dar mayor accesibilidad a la ciudadanía. En este nuevo escenario las nuevas tecnologías de la información juegan un rol fundamental (Naser y Concha, 2011).

Desde la expansión del Internet, el intercambio de información entre el Estado y el ciudadano ha estado sujeto a cambios, es por ello que en la última década se han desarrollado en todo el mundo plataformas y Páginas Web, cuya finalidad es facilitar la relación entre el gobierno y el ciudadano. A esto se le llama Gobierno Electrónico (Massal y Sandoval, 2010).

El concepto de Gobierno Electrónico, ha sido generado principalmente por el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), convirtiéndose en una práctica importante para la modernización del Estado y la mejora en la gestión (Cendrós, Durante y Fermín, 2004). El fin de esta práctica es garantizar que los ciudadanos accedan a la información que necesiten y que tengan acceso a los servicios en menor tiempo a través de medios electrónicos (Fernández, Angós y Salvador, 2007).

El Gobierno Electrónico en la actualidad, por medio de la Planificación Estratégica de los servicios públicos, está produciendo cambios en diversas áreas: justicia, educación, salud, economía, impuestos, etc. (Naser y Concha, 2011), constituyéndose en una práctica por parte de los entes públicos de un amplio número de países de diferentes continentes, tales como el Gobierno de Estados Unidos, Costa Rica, Chile, Colombia, México, Brasil, Venezuela, entre otros, hecho que denota una política de desarrollo e integración ciudadana a nivel global (Rincón y Romero, 2003).

A nivel nacional, según la investigación titulada “La Inclusión de los Incluidos: Un estudio sobre municipios, comunas, políticas de gobernabilidad electrónica y transparencia en

Chile”, hecho por el Instituto de Estudios Municipales de la Universidad Autónoma de Chile (2011), revela que las Páginas Web de las municipalidades de las comunas de Chile, han evolucionado en la información que entregan, pero cuando se trata de interacción, transacción y participación entre el Estado y el ciudadano, estos muestran un declive en su Gobernabilidad Electrónica.

Palabras clave: Gobierno electrónico, Municipalidades, Desarrollo de Páginas Web municipales, Tecnologías de Información y Comunicación.

