

ENSAYOS Y REVISIONES TEÓRICAS

## Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social

*Neoliberalism and State Modernization in Chile: Rise of the Electronic Government and social inequality*

LUIS GUTIÉRREZ CAMPOS

*Universidad Católica Silva Henríquez, Chile*

**RESUMEN** Este trabajo se propone explorar, la incidencia del neoliberalismo en los cambios experimentados, durante las últimas décadas por el Estado chileno. Se presta especial atención, a la incorporación de Internet y sus herramientas digitales en la gestión de los servicios públicos, y cómo esto configura una nueva forma de relación entre el Estado y los ciudadanos, en el contexto del gobierno electrónico. Al inicio del texto, se caracteriza el surgimiento del neoliberalismo como corriente de pensamiento económico y político, luego se examina su implementación en Chile. Posteriormente, se analiza las transformaciones experimentadas por el Estado, en el marco de la modernización de la gestión pública. Finalmente, se aborda el surgimiento de nuevas formas de desigualdad entre ciudadanos, respecto del acceso a los servicios del Estado disponibles en Internet.

**PALABRAS CLAVE** Neoliberalismo; modernización del Estado; gobierno electrónico; desigualdad.

**ABSTRACT** This paper intends to explore, the incidence of neoliberalism in the changes experienced by the Chilean State during the last decades. Special attention is paid to the incorporation of the Internet and its digital tools in the management of public services, and how a new form of relationship between the state and citizens is configured in the context of the electronic government. At the beginning of the text, the emergence of neoliberalism is characterized

as a current of political and economic thought, and then its implementation in Chile is analyzed. Afterwards, the transformations experienced by the state are examined, within the framework of the modernization of public management. Finally, the emergence of new forms of inequality among citizens regarding access to government services available online is addressed.

**KEYWORDS** Neoliberalism; State modernization; E-Government; Social Inequality.

## Introducción

Hace un par de años, la ex presidenta de la república de Chile Michelle Bachelet, se refería de la siguiente manera, respecto a los errores en el padrón electoral previo a las elecciones municipales del año 2016 "que la gente busque donde le toca votar, es cosa de meterse con el RUT, de hecho yo lo hice. Es bien fácil, me sumo a ese llamado" (Jiménez, 2016). Es posible sostener que la intervención de la mandataria representa algunos aspectos distintivos del pensamiento sociopolítico de la sociedad chilena actual. En primer lugar, la preeminencia de la gestión eficiente de las instituciones y la promoción de la capacidad autónoma del individuo para resolver las contingencias.

Por otra parte, refleja la confianza puesta por los gobiernos en los sistemas de información en Internet, diseñados para atender consultas, y brindar acceso a la ciudadanía a una variedad de servicios en línea. Lo anterior, se basaría en la creencia hoy generalizada de que las tecnologías de la información y comunicación son condición per se, para asegurar la eficiencia de las políticas públicas en un contexto democrático.

Pero, cómo se pudo configurar este actual escenario, para intentar responder esta interrogante. Al comenzar este artículo, se sostiene que en Chile la influencia del modelo neoliberal instaurado durante la dictadura generó un espectro de incidencia que sobrepasa la dimensión económica y el momento histórico de su implementación. Instalando así, un modo de sociedad orientada por la centralidad de la racionalidad instrumental, característica inherente a la modernización (Lechner, 1990).

Es así, como la concepción instrumental de la tecnología prevalece en el discurso de gobernantes y directivos del sector público, quienes durante las últimas décadas se han esforzado por incorporar las llamadas tecnologías de la información y la comunicación para proveer servicios a los ciudadanos, especialmente a través de Internet. Lo cual se presenta como un imperativo impostergable para que más personas se conecten en línea, y aprovechen al máximo lo que ofrece la sociedad digital (Naciones Unidas, 2018).

No obstante, se hace necesario develar aquellas ideologías que hoy sustentan y promueven este modo particular de desarrollo, con un escaso debate político, una

clara centralidad de la actividad económica de mercado como eje regulador de la vida social, lo cual transcurre en el marco de la globalización mundial de la economía. En definitiva, un tipo de sociedad en la cual mientras la libertad individual se encuentra garantizada en el mercado, cada persona debe responder por sus acciones y su bienestar (Harvey, 2007).

Lo anterior, sin duda ha transformado la naturaleza de la relación entre ciudadanos y Estado, la cual hoy se encuentra mediada de manera creciente a través de la tecnología. En consecuencia, iniciar este análisis, sin antes indagar en el avasallador y vertiginoso avance del neoliberalismo, parece un esfuerzo estéril. Pues esta ideología, se presenta como expresión de un pensamiento hegemónico que alcanza una escala global, “...desde finales de los años ochenta y particularmente en la década de los noventa, con la caída del muro de Berlín y fracaso del comunismo” (Hair, 2008, p. 3).

### **Antecedentes del Pensamiento Neoliberal**

Desde una perspectiva histórica, es posible rastrear el surgimiento de esta derivación del liberalismo económico clásico, la cual según Saidel (2016), emerge a mediados de la década del treinta, presentándose como una fórmula para hacer frente a la crisis que el liberalismo experimentaba en toda Europa, la cual se agudizara por la debacle económica de fines de esa década, y de la posguerra. Anderson (1999), reconoce como una de las fuentes del pensamiento neoliberal al texto Camino de Servidumbre de Friederich Hayek, escrito en 1944. Se trata de una crítica fulminante, en contra de todo modo de intervención estatal en los mecanismos del mercado. Sin embargo, las críticas a las políticas socialistas, incluidas las Keynesianas, no son exclusivas de Hayek. Pues a este último, además se le reconoce como fundador y conductor de la Sociedad del Mont-Pelerin, dicha organización fundada en 1947 sería el referente más influyente y prestigioso para la promoción de la economía de mercado a escala mundial (Guillen, 2018). Es así, como uno de los aspectos distintivos del neoliberalismo, consiste en la supremacía del mercado por sobre las relaciones sociales y políticas, las cuales, en definitiva, debieran resultar funcionales al libre flujo de la actividad económica.

Para asegurar su impronta refundacional, el neoliberalismo debió alcanzar algún grado de diferenciación respecto de otras formas previas del liberalismo. De acuerdo a lo expresado por Morresi (2008), este último es partidario de un Estado más bien limitado y de una economía de mercado. Sin embargo, esta combinación no se representa en igualdad de proporciones e intencionalidades en el amplio espectro de las perspectivas liberales. Así, es posible distinguir una clara diferenciación, entre los planteamientos de una perspectiva liberal inspirada en una concepción de justicia, basada en la cooperación y la igualdad de oportunidades, planteamientos desarrollados por John Rawls, y otra postura más bien fundamentalista respecto del mercado, en esta última posición destacan autores como Hayek y Friedman (Araya y Gallardo, 2015).

Es evidente, que ambas perspectivas alcanzan un grado de controversia a partir de sus énfasis. Así, desde el seno de las tendencias liberales, se desprende la vertiente denominada neoliberalismo, la cual tampoco se encuentra exenta de matices. Sin embargo, es posible caracterizarla como:

1) una perspectiva negativa de la igualdad socioeconómica, 2) una perspectiva instrumental de la democracia y 3) la idea de que las economías contemporáneas no pueden basarse más en el *laissez faire* (que había sido tomado como bandera por el liberalismo clásico y que suponía que las sociedades podían autorregularse sin ayuda de la autoridad central) (Morresi, 2008, p. 17).

A continuación, y en base al propósito de este trabajo, se analizan las principales características del neoliberalismo. Hayek (1978) sentencia que la libertad económica es requisito previo de todas las otras formas de libertades, y se relaciona con el derecho a elegir. En consecuencia, la defensa de la libertad será uno de los principios fundamentales del neoliberalismo. En efecto, para Hayek la libertad es concebida como ausencia de coerción ilegítima por parte del Estado e incluso de particulares como los sindicatos (Vergara, 2000).

De este modo el pensamiento neoliberal, en aras de garantizar la libertad individual observa con sospecha toda intervención que tenga como horizonte la justicia social. Hayek sostiene que este último concepto es vacío, puesto que, en una economía de mercado, los individuos intercambian bienes y servicios, sin que deba asistir una distribución de la riqueza. En definitiva, en este juego se puede ganar o perder, y no debiera invocarse la intervención del Estado para corregir los resultados desfavorables (Araya y Gallardo, 2015). Acerca de la posición del neoliberalismo respecto de las condiciones de desigualdad, Morresi señala “Para los que adhieren al neoliberalismo la desigualdad es el eje dinámico de las sociedades, porque suponen que una situación donde algunos puedan tener mucho más que otros ofrecería estímulos para que todos compitan por llegar a los sitios más elevados” (2008, p. 15). De lo antes expuesto, se desprende el papel preponderante que juega la competencia en la propuesta de este pensamiento. Sobre el particular, Hayek (1978) indica que es la mejor guía para coordinar los esfuerzos individuales, a su vez evita el control social y otorga a los individuos la oportunidad de decidir.

En este sentido, los liberales reconocen la necesidad de la diferenciación social, así aquellos más desventajados identifican claramente cuáles son los estándares por alcanzar. Y está finalmente en su anhelo de superación y competitividad abandonar las posiciones socialmente menos deseables. Con todo lo anterior, resulta evidente que el impacto del neoliberalismo va más allá del juego de la economía, pues incide en las formas de relación política, social, y cultural. En definitiva, se trata de construir un nuevo orden para el desarrollo de la sociedad.

Otra de las características del neoliberalismo, es la noción de democracia acotada y la imposición de límites al Estado en la actividad económica de la sociedad. “En lo fundamental, lo que los autores neoliberales propugnan es una democracia limitada que impida a la mayoría o masa imponerse sobre la minoría y limitar sus derechos. Se trata de poner límites a la democracia y a la acción estatal” (Vergara, 2000, p. 114). De acuerdo con lo señalado por Harvey (2007) los teóricos del neoliberalismo observan con sospecha a la democracia, pues se observa este tipo de gobierno de las mayorías, como una amenaza de los derechos individuales y libertades constitucionales. La democracia es vista como un lujo, que puede darse bajo condiciones de relativa bonanza económica. Por lo cual los partidarios del neoliberalismo prefieren formas de gobierno conducidas por las elites y expertos. En consecuencia, para el pensamiento neoliberal, el Estado requiere de una drástica transformación, particularmente para apartarlo de su forma conocida como Estado de bienestar.

### **Globalización del neoliberalismo: hacia la hegemonía ideológica**

Como ya se ha expresado anteriormente, desde la perspectiva del autor de este texto, resulta aconsejable comprender el neoliberalismo como expresión de una corriente de pensamiento, que no se agota como la expresión de un modelo puramente económico, instalando un modo de relación entre los sujetos y las instituciones, en el cual se replican las características de un mercado competitivo. Más bien se trataría de una ideología, en este sentido Garretón indica “Esta consiste, esencialmente, en la afirmación del mercado no solo como el mejor mecanismo para asignar recursos, sino como el modelo de toda relación social o política, es decir, como un tipo de sociedad y no solo de economía” (2012, p. 30).

De esta manera, su área de incidencia se infiltra en las dimensiones sociales, culturales, y políticas de la sociedad. Sobre el particular, Mayol (2012) indica que se refiere a un modelo económico, cuando “Hablamos de los principios que rigen la relación entre la dimensión económica de una sociedad y el resto de las dimensiones (política, normativa, cultural y estructura social)” (p. 29).

En seguida, se analizará sucintamente la expansión de los principios del pensamiento neoliberal, los cuales se propagaron de forma vertiginosa y excluyente a escala mundial. Si bien en el Chile de mediados de los setenta, la instalación de las políticas neoliberales se fue consolidando en un proceso no exento de reveses y cuestionamientos. Ya para inicios de la década de los ochenta, los principios del neoliberalismo continuaban su expansión por Latinoamérica y otros importantes países del mundo. Al respecto Garretón (2012) señala:

A principios de la década del ochenta, la llegada al poder de Margaret Thatcher en el Reino Unido (1979) y Ronald Reagan en los Estados Unidos (1981) aceleró la reconversión del capitalismo al neoliberalismo al abrir espacio político a la recomendación,

formulada por los teóricos liberales más radicales, de contraer la demanda por medio de la reducción del déficit público y la contención salarial (p. 28).

Por su parte, Harvey (2007) indica que, desde la década de los setenta, prácticamente todos los Estados han dado un giro drástico ajustando sus políticas y premisas a alguna forma de la teoría neoliberal, en algunas ocasiones estos cambios han sido voluntarios, y en otras producto de presiones. Esto ha significado de manera generalizada, la desregulación, privatización, y abandono del Estado de la provisión de las políticas sociales.

Resulta dable pensar, que esta masiva transformación del orden mundial, no hubiese sido posible sin la concurrencia de otro fenómeno a gran escala, denominado globalización. Ramos (2004) señala respecto de la globalización, que ésta no puede ser entendida puramente en su dimensión económica, y que se deben contemplar en su análisis; las aristas sociales, políticas, y culturales que acarrea su expansión. Esta vez se trata de un fenómeno de carácter internacional, y que representa la expansión de una forma particular que asume la economía capitalista, que a su vez conlleva a la reconfiguración de la idea del Estado-nación. Quizás uno de los aspectos más cuestionados por el avance de la globalización, es el deterioro de la identidad de las sociedades y culturas locales, aun cuando paradójicamente en ellas reside la fuente para su resistencia (Castells, 2008).

Todo lo anterior, permite la configuración de un modo de sociedad que se impone frente a otras fórmulas aparentemente fracasadas. Entonces el neoliberalismo, para reforzar su preeminencia, se sirve de un adecuado discurso triunfalista. Así, al desaparecer los vestigios del socialismo, pareciera ser que, en el campo de las ideologías, ya no hay contrapeso para el libre mercado y la democracia restringida.

Entonces, cómo es que el proyecto neoliberal se logró propagar e instalar de manera tan acelerada y sostenida. Sobre esta interrogante, Morresi (2008) sostiene, los neoliberales desarrollan y expanden sus ideas en fundaciones y centros de estudio académicos, se instalan por lo general en espacios gubernamentales de poder, y desde allí implementan políticas públicas según sus idearios. A lo antes dicho, Harvey (2007) agrega el papel de algunos medios de comunicación, en la creación de un clima de opinión favorable al neoliberalismo como único garante de la libertad.

De este modo, comienzan a proliferar al interior de las instituciones estatales, tecnócratas y expertos. Quienes poseen una alta formación en materias de economía y gestión, desplazando así a funcionarios anclados en una era, en donde el Estado tenía mayor protagonismo en la vida de la sociedad, y la función pública estaba revestida de un signo de autoridad y servicio. En este aspecto, bien vale agregar lo que sostiene Bobbio “La tecnocracia y la democracia son antitéticas: si el protagonista de la sociedad industrial es el experto, quien lleva el papel principal en dicha sociedad no puede ser el ciudadano común y corriente” (1996, p. 41).

La difusión de las ideas y modos de vida que trae consigo la globalización, difícilmente se hubiesen propagado de manera tan vertiginosa como hasta ahora, sin el tremendo desarrollo científico y tecnológico de los últimos años. La concomitancia entre las tecnologías de la información y la comunicación y el desarrollo del neoliberalismo parece incuestionable. Para este último, la maximización del alcance y frecuencia de las transacciones comerciales requiere de la creación de tecnologías para la creación y almacenamiento de información que orienten la toma de decisiones en el mercado global (Harvey, 2007).

En esta dirección, y atendiendo al interés de este trabajo por la incorporación de las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación en la administración del Estado. Es que resulta oportuno citar las palabras de Castells, quien expresa que “Globalización no es sinónimo de internacionalización. En sentido estricto es el proceso resultante de la capacidad de ciertas actividades de funcionar como unidad en tiempo real a escala planetaria” (1999, p. 2). Luego, es posible indicar que las transformaciones acaecidas en los modos de reestructuración del Estado chileno no son exclusividad de este rincón de Latinoamérica, sino más bien se replican simultáneamente en diversas latitudes del mundo.

Así, para mediados de la década del noventa se encontraban dadas las condiciones para iniciar una serie de reformas en el Estado, en el marco del paradigma de la Nueva Gestión Pública o Post burocrático, este proceso iniciado en los países de la década de los ochenta busca mejorar la prestación de los servicios hacia los ciudadanos (Tello, 2011). Para alcanzar tal propósito, es que la incorporación de la tecnología resulta fundamental.

### **Irrupción del modelo Neoliberal en Chile: ideología aplicada**

En el caso particular de Chile, existe consenso que la implementación de las políticas neoliberales, se comienzan a concretar luego de los primeros años de la instauración de la dictadura cívico militar, encabezada por el General Augusto Pinochet y la Junta de Gobierno. Como es ya conocido, el nuevo gobernante toma el poder por la fuerza, luego de un violento golpe de Estado en contra de la administración socialista dirigida por el doctor Salvador Allende Gossens. Al respecto, Bresnahan (2003) indica que el neoliberalismo en Chile nació ensangrentado, y que las transformaciones en el Estado y la economía no podrían haber sido impuestas, sin un estado de terror. En este mismo sentido, Energici (2012) indica “La instalación del neoliberalismo comienza con el golpe militar en 1973. Esto no fue solamente el derrocamiento del gobierno de Salvador Allende, sino la generación de condiciones necesarias para implementar el modelo neoliberal: las condiciones de una guerra” (p. 3).



Este periodo se caracteriza por la implementación de una serie de iniciativas político-institucionales, en un contexto de represión sistemática a los adherentes al proyecto popular del antiguo gobierno. La instauración de una serie de medidas en el plano económico, tienen por objeto revertir los procesos de nacionalización en diversos sectores de la industria, y así promover una economía de mercado. Ffrench-Davis (2003) describe este proceso de la siguiente manera:

El papel tradicional del Estado como empresario, promotor de la inversión y la industrialización, debía reducirse en el más breve plazo posible para que estos procesos resultaran exclusivamente de las decisiones tomadas por los agentes privados en mercados liberalizados y abiertos al exterior (p. 31).

Para el logro de este propósito, la influencia de un conjunto de economistas y profesionales formados en la escuela de Chicago, conocidos como Chicago boys, resulta determinante. En estricto rigor, este grupo de influencia tiene un origen que precede a la violenta llegada de los militares al poder. Algunas décadas antes, la historia comenzaría a fraguarse en el marco de un acuerdo de colaboración entre la Universidad de Chicago y la Universidad Católica de Chile. Dicho acuerdo facilitó que un puñado de profesionales se formaran como becarios en Estados Unidos. La influencia neoliberal en la formación de este cuadro privilegiado de economistas, sería revisada críticamente, años más tarde por uno de ellos, al mencionar lo siguiente “Observé un sesgo ideológico ultraliberal en los enfoques académicos de la Universidad de Chicago. Había que estar muy a la defensiva para que a uno no le pasaran el contrabando ideológico que se confundía con las materias” (Délano y Traslaviña, 1989, p. 17). El ideario que inspira la política económica de este grupo se puede resumir en algunas de las características del neoliberalismo. En primer lugar, la relevancia del individuo ante cualquier forma de expresión colectiva, y muy especialmente su centralidad como *homo economicus*. Así mismo, la noción de libertad, entendida como la ausencia de impedimentos. La relevancia del mercado como lugar principal y carente de regulación. El capitalismo como motor de la historia, y la existencia de un Estado mínimo (Garretón, 2012).

Con todo lo anterior, los llamados Chicago boys aguardaban el momento propicio para irrumpir de manera pública, y así actuar de forma gravitante en la escena nacional, esto acontece en el período inicial de la dictadura de Pinochet. Aun cuando los Chicago boys eran expertos fundamentalmente en economía, para la implementación de sus propuestas, se requería de un dramático y vertiginoso cambio en la noción, estructura, y funcionamiento del Estado chileno. “La característica central de las tendencias estatísticas ha sido la de crear un enorme poder discrecional en las instituciones fiscales, semifiscales y autónomas, que les permite interferir sin contrapeso en la actividad económica” (CEP, 1992, p. 26). Esta cita extraída de las bases económicas del gobierno militar, da cuenta de la percepción negativa que poseían en torno al Estado y



sus instituciones, el cual se visualiza como un obstáculo para el desarrollo económico. En consecuencia, nada más apropiado que reducir su tamaño y acotar su área de influencia. Sin embargo, detrás de esta determinación hay algo más que una corrección técnica, subyace una intencionalidad de carácter ideológico claramente antimarxista. Pues, “Para los Chicago boys el Estado es sinónimo de socialismo y cualquier política que tienda a restarle importancia es muestra de convicción libertaria” (Délano y Traslaviña, 1989, p. 162).

No obstante, el despliegue realizado para alcanzar la transformación de la economía chilena, los resultados de esta experiencia dejan algunos aprendizajes. Al respecto Ffrench-Davis (2003) señala que el modelo generó una sociedad con una marcada desigualdad en diversos ámbitos y un predominio económico financierista. Terminó por empobrecer a amplios sectores, además de deteriorar el empleo, e intensificó la vulnerabilidad de la economía frente al exterior. No obstante, este desalentador panorama, “Chile ha adoptado una política neoliberal de mercado con impactos en diferentes esferas. El país ha mostrado niveles macro de eficiencia económica, especialmente a partir de 1990, fecha que marca el inicio del proceso de transición a la democracia (Rojas, 2010, p. 48).

### **Neoliberalismo y post dictadura: Modernización del Estado en Chile**

A fines de la década de los ochenta, y luego de un inédito proceso de votación, se sella el fin del régimen militar encabezado por Augusto Pinochet. En medio de un convulsionado ambiente, se daba término simbólicamente a través del voto, a una de las más cruentas dictaduras de la historia. Claro está, que este paso hacia la recuperación del sistema democrático no hubiera sido posible sin la tenaz y decidida movilización social de los opositores al gobierno autoritario.

Durante los primeros años de la llamada transición a la democracia, gobernó la coalición política, llamada la Concertación. La cual es caracterizada por Bresnahan, de la siguiente manera “La Concertación es la sucesora directa de la Concertación por el No, creada para unificar la oposición a Pinochet para el plebiscito de 1988 en el cual los chilenos votaron en rechazo para su continuidad por ocho años más como presidente” (2003, p .4).

Sin embargo, el retorno del sistema democrático no traería consigo la superación inmediata de los enclaves neoliberales instalados por la dictadura. Más aún, se mantiene el modelo económico heredado sin transformaciones radicales. Lo anterior es advertido por Andersen (1999) al señalar que, “La hegemonía neoliberal se expresa igualmente en el comportamiento de partidos y gobiernos que formalmente se definen como claros opositores a este tipo de regímenes” (p. 22). Por su parte, el primer gobierno representante de esta coalición procuró atender cuestiones centrales en materia de justicia, especialmente en los casos de violaciones a los derechos humanos,

se instala la idea de hacer justicia en la medida de lo posible, pues el régimen militar se había encargado de atar el precario funcionamiento del sistema democrático a una serie de leyes, que obstaculizan la recuperación de una plena democracia. En síntesis, Garretón, indica:

Con el gobierno de Patricio Aylwin quedó instalado el modelo de democratización política chilena tanto en el plano político como en la dimensión socioeconómica, dirigido a corregir “en la medida de lo posible” las herencias de la dictadura en ambos planos y no busca su transformación radical (2012, p. 109).

Aun cuando, se hacen evidentes esfuerzos en materia pública para la reducción de la pobreza. Por el contrario, poco se discute acerca de las transformaciones en el sistema económico de base neoliberal. Una de las instituciones a las cuales se debe prestar atención, luego del desmantelamiento que experimentó durante la dictadura, es el Estado. Es durante el primer gobierno concertacionista encabezado por Patricio Aylwin, que se insinúa la necesidad de la modernización del Estado. Tello (2011) indica que “Se pueden señalar cuatro grandes problemas de la administración pública durante este periodo: 1) Falta de cooperación intergubernamental; 2) Escasa capacidad tecnológica; 3) Criterios organizacionales obsoletos; 4) Recursos humanos y financieros reducidos” (p. 248).

Finalizado el primer gobierno de la Concertación, la coalición gobernante no tiene mayores dificultades para que su candidato Eduardo Frei Ruiz-Tagle, resulte electo con una holgada victoria. A diferencia de su predecesor, el nuevo mandatario menciona explícitamente en su programa de gobierno la necesidad de modernizar el Estado. Tello (2011) indica que “Es durante el gobierno de Frei donde se genera el primer proyecto de modernización de la gestión pública en el Chile post-autoritario (p. 250). A esta tarea se dedicarían un conjunto de directivos de las diversas reparticiones públicas, que se entregaron al proyecto de la modernización, entendida como flexibilidad, racionalidad, y eficiencia de la gestión pública (Garreton, 2012).

Bajo estos conceptos, resulta evidente que, para llevar a cabo dicha transformación, se requeriría de la importación de estilos de gestión, propios de las empresas del mundo privado. Se apuesta a conferir a los servicios públicos de una nueva impronta, eficiente y cercana con los ciudadanos. Morales (2014) indica que la Nueva Gestión Pública fue el paradigma que orientó la modernización del Estado en Chile, lo cual implicó introducir una serie de cambios, tales como aumentar el control e incentivar el desempeño institucional, en un marco de mayor flexibilidad y autonomía. Así el sistema público, adopta una nueva imagen y un lenguaje similar a una empresa privada, pues esta última se presenta como un modelo de calidad de servicio y eficiencia, muy distante del anquilosado y burocrático aparato estatal. Para implementar dicha innovación, es necesario dotar de nueva tecnología a los servicios públicos. En este escenario, la digitalización de servicios relevantes para el quehacer económico de la

sociedad chilena resulta prioritario, tal es el caso del Servicio de Impuestos Internos. Luego, vale la pena preguntarse, si en efecto la reforma a la gestión pública de las instituciones del Estado tenía como propósito adaptar el burocrático andamiaje público a la expedita fluidez del mercado neoliberal, o bien se trataría de un esfuerzo por establecer una nueva relación entre los ciudadanos y el Estado. Al parecer en la visión neoliberal, no existe contradicción entre ambos propósitos, en tanto prevalezca la libertad como principio de la actividad económica.

### **Incorporación de Tecnologías de Comunicación e Información como indicador y símbolo de modernización del Estado**

La modernización de la gestión pública se ha implementado en buena medida, mediante el desarrollo de sistemas informáticos, y la progresiva presencia de los servicios públicos y administración de gobierno en Internet. De esta forma, se ha intencionado en el discurso político de las autoridades de gobierno, el establecimiento de una nueva forma de relación más eficiente y moderna entre el Estado y los ciudadanos, en este marco emergen nuevos conceptos como el de gobierno electrónico. Al respecto, Binimelis (2017) señala “Se conoce como gobierno electrónico al conjunto de políticas públicas orientadas a la utilización de TIC en diversos ámbitos de acción gubernamental, con una creciente presencia en Latinoamérica y el resto del mundo” (p. 449). Ciertamente, el fenómeno del desarrollo del gobierno electrónico se ha expandido a nivel mundial, en cada país se ha implementado con diversas particularidades, más allá de las recomendaciones de los organismos internacionales de desarrollo. La experiencia chilena en esta materia se acentúa durante el segundo gobierno concertacionista cuando finalizaba el siglo pasado. En este aspecto, resulta crucial la creación del Comité Interministerial de Modernización de la Gestión Pública (Tello, 2011). En el año 1999, se concretaría la creación del portal electrónico del Estado. Otras iniciativas se sumarían como la existencia de una intranet para los servicios del Estado, ventanilla única para trámites en línea, entre otras. Todo lo anterior con el objeto de promover un Estado al servicio de los ciudadanos (Gobierno de Chile, 2000). Cabe destacar que, durante el mandato de Eduardo Frei, se elabora la primera agenda digital gubernamental, llamada Chile: Hacia la Sociedad de la Información (Uribe, 2014).

Ya una vez instalado el tercer gobierno de la concertación. Está vez encabezado por Ricardo Lagos Escobar, se enfatizaría aún más el proceso de modernización del sistema público, en esta oportunidad de la mano del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado para el periodo 2000-2006 (Gobierno de Chile, 2000). En esta oportunidad, la agenda digital de este periodo presidencial se presentó en el documento denominado Chile te acerca el futuro (Uribe, 2014). Es posible observar, que a mediados de la primera década del siglo veintiuno, se encontraba internalizado este nuevo modo de representar la imagen y desempeño del Estado, esta vez con el apoyo

protagónico del desarrollo tecnológico. Con la llegada de Michelle Bachelet a la presidencia en el año 2006, se continúa el proceso de institucionalización de la dimensión electrónica del gobierno, los ejes centrales continúan siendo expresión de la modernización de la gestión pública, y vocación de cercanía con los ciudadanos (Comité de Ministros Desarrollo Digital, 2007).

Años más tarde, Sebastián Piñera resultaría electo. Su llegada marcaría un quiebre en la tendencia concertacionista de los últimos cuatro gobiernos elegidos, a través de las urnas. Durante su primer periodo presidencial, se continuó insistiendo en la necesidad de profundizar y mejorar la gestión de los servicios públicos, además de la presencia gubernamental en Internet. En la Agenda Digital, elaborada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones, de dicha administración destaca:

Debemos ser parte de esta revolución digital e incorporarnos a la sociedad del conocimiento, ello exige acelerar la modernización del Estado, de nuestro modelo productivo y de la industria de las telecomunicaciones, elementos que serán claves para el crecimiento del sector y su evolución hacia el futuro (2013, p. 8).

No obstante, la presencia de la centro derecha en el gobierno, se interrumpe con la elección en el año 2014, de un nuevo gobierno encabezado por Michelle Bachelet. Esta administración define los lineamientos en materia de desarrollo digital, que contiene la denominada Agenda Digital 2020. En esta propuesta, se suman cuestiones como la gobernanza y equidad de género en Internet, y el desarrollo de plataformas digitales para que los ciudadanos accedan a los beneficios que otorga el Estado. Todo lo anterior, estimula el crecimiento de la información que disponen los servicios públicos en Internet.

En nuestros días, el actual gobierno encabezado por Sebastián Piñera, al parecer continuará y profundizará el desarrollo del gobierno electrónico, instando a las personas a acceder, consultar, y relacionarse con los servicios públicos y la administración del Estado, a través de plataformas digitales en Internet. En base a lo anteriormente expuesto, el desarrollo de la infraestructura tecnológica impulsada por los últimos gobiernos se ha basado en el convencimiento de promover un acercamiento más eficiente entre el Estado y los ciudadanos.

### **El riesgo del reduccionismo tecnológico**

En Chile, ya transcurrido algunos años de la implementación de la modernización del Estado y desarrollo del gobierno electrónico. Es posible analizar críticamente su incidencia en el fortalecimiento del sistema democrático y bienestar de la población. Para lo anterior, se requiere poner en contexto el análisis de la experiencia, toda vez que este fenómeno, no debiera ser abordado como un acontecimiento particular y aislado de las profundas transformaciones acaecidas, como resultado de los efectos del neoliberalismo. En este escenario, es que la racionalidad tecnológica de orientación

capitalista, finalmente se instala en los procesos de modernización del Estado. Lo que implica concebir tecnologías, tales como Internet, fundamentalmente como un instrumento o herramienta de uso práctico, sin intencionalidad valórica. En tal sentido, Feenberg (2012) advierte acerca de que la tecnología no es neutral, de hecho, favorece una determinada forma de hegemonía. Al respecto, Binimelis (2017) señala que pensar la neutralidad de una tecnología como el gobierno electrónico implica que puede ser exportada a cualquier contexto social, al cual responderá con igual eficiencia.

Por tanto, es necesario proponer un análisis que interpele la perspectiva dominante acerca de la incorporación de la tecnología en la gestión de los servicios públicos, y así evitar la naturalización de nuevas manifestaciones de desigualdad que puedan emerger. Luego, resulta imperioso develar las tensiones y contradicciones que acarrea para la vida social y política del país, la implementación de estas iniciativas gubernamentales. Pues en términos generales, para que las personas puedan acceder al gobierno electrónico, no tan sólo requieren contar con los respectivos artefactos tecnológicos que faciliten la conectividad, sino que además poseer un cierto nivel de adiestramiento para interactuar con los sistemas en línea, y por cierto ser cliente de alguna de las tantas compañías que hoy brindan servicios de telefonía e internet.

En este ambiente neoliberal, no resulta extraño que, para el pleno ejercicio de la ciudadanía, se deba de ser cliente de alguna compañía de telecomunicaciones. Sobre esta situación, Harvey (2007) sugiere que el neoliberalismo atrae toda la acción humana hacia el mercado. De esta manera, se configura la presencia de un sujeto, que transita de forma cotidiana e imperceptible, entre las esferas del Estado y el mercado, con el objeto muchas veces de satisfacer necesidades básicas. En esta oportunidad, la manifestación virtual de la institucionalidad pública se acopla no exento de tensiones a las relaciones caras a cara entre funcionarios y ciudadanos. En la construcción de esta modalidad de gobierno en línea, que hoy alcanza dimensiones globales, el desarrollo tecnológico ha jugado un rol activo, enfatizando en su condición de herramienta práctica y neutralidad valórica, cuestión de la cual Internet no es la excepción. No obstante, desde una perspectiva crítica, no resulta aconsejable observar el desarrollo tecnológico, separado de los intereses políticos de quienes lo promueven. Sobre este punto, Binimelis (2007) señala que el diseño y implementación de la tecnología no son neutrales, está siempre presente en su desarrollo el juego de los diversos intereses de sus creadores y usuarios.

Luego, no resulta casual que el llamado gobierno electrónico, se representa a través del desarrollo de plataformas, desde las cuales es posible fundamentalmente descargar información, efectuar consultas, y realizar trámites en línea. Limitando así, las posibilidades de interacción en términos de debate político, y reduciendo esta experiencia a la esfera personal. Se concibe una relación más bien transaccional de corto plazo e individual entre el Estado y los ciudadanos. Lo anterior, no parece resultar ex-

traño, toda vez que el neoliberalismo se reproduce en torno a democracias mínimas, en las cuales las relaciones sociales entre el sujeto y el Estado se despolitizan. En el marco de las transformaciones acaecidas en la reforma a la gestión pública, el Estado y su relación con el entorno ciudadano, se establece como un vínculo de prestación, donde el primero es el oferente, y el segundo el demandante, lo anterior da espacio para la emergencia del ciudadano-consumidor (Santibáñez, 2000).

A partir de esta relación, se generan una gran cantidad de datos, que se almacenan y explotan en grandes bases de datos interconectadas a través de múltiples redes, lo cual se conoce genéricamente como Big Data, esta nueva configuración de saber facilita el perfilado de la población. No se trata pues, de un problema puramente de operatoria de sistemas computacionales. En definitiva, se trata de reafirmar un orden social que regula la vida y las conductas de los sujetos en una sociedad de mercado.

La situación antes descrita, propicia muchas tensiones, tales es el caso de la relación entre Estado y mercado. La incorporación de tecnología en la gestión de los gobiernos, conlleva un gran negocio para las empresas dedicadas al sector de la innovación tecnológica, las cuales en su mayoría movilizan gran cantidad de recursos a través del planeta. Resulta evidente, que el mercado de los productos tecnológicos y sus servicios asociados, se refuerza con las iniciativas gubernamentales orientadas a fortalecer y expandir la relación entre las personas y el llamado gobierno electrónico. Lo anterior, estimula la competencia por ofrecer a la población, productos y servicios que vengán a facilitar el pleno ejercicio de la ciudadanía. Así, la persona debe someterse a las reglas que establece el mercado, en condición de cliente y permanente consumidor. Es así, como la noción de *homo economicus*, se vacía de todo derecho social, y queda sujeta a las reglas básicas de la economía de mercado, la cual debe fluir sin contrapeso intervencionista. Sobre este tipo de hombre, García (2017) indica "... es el individuo como sujeto de interés que necesita del Estado tan solo la protección necesaria para que pueda desarrollar su iniciativa privada" (p. 360). Esta sensación de libertad del sujeto neoliberal, en ningún caso está desprovista de otras implicancias y contradicciones. En este punto, es importante considerar las palabras de Campana (2013) "El gobierno neoliberal no sólo trabaja a través de diversas formas de libertad del individuo y la comunidad, sino que también desarrolla objetivos de vigilancia y regulación de los comportamientos" (p. 31).

### **Nuevas desigualdades y Gobierno electrónico**

Una cuestión ya señalada, es la escasa relevancia que le asigna el neoliberalismo a la desigualdad. Es más, resulta ser una condición natural y necesaria en toda sociedad. Sin embargo, no es del todo adecuado atribuir de forma exclusiva al modelo neoliberal, los actuales indicadores de desigualdad que presenta la sociedad en que vivimos. El Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), al referirse al caso de

Chile señala “La historia del país, la antigua y la más reciente, se puede escribir desde el lente de sus desigualdades, y muy probablemente sea este fenómeno el que marque la senda de su desarrollo” (p. 48).

Sin duda, tampoco el actual modelo no ha contribuido a la reducción significativa de la desigualdad, la cual hoy presenta nuevas manifestaciones. En esta oportunidad, al analizar el despliegue del gobierno electrónico, se devela una evidente brecha digital entre los diversos grupos sociales que componen la comunidad nacional. Esto se manifiesta, en cuanto proliferan los canales de comunicación electrónica que ofrece el Estado y servicios públicos, y no avanza necesariamente el acceso igualitario a ellos por parte de toda la población, aun cuando el número de personas conectadas a Internet aumenta sostenidamente. Un estudio del Gobierno de Chile (2016), indica que entre los años 2012 y 2015 aumentó un 11 % la penetración de Internet en Chile, alcanzando el último año señalado, una presencia en el 71,6 % de los hogares a nivel nacional.

A pesar de la significativa presencia de Internet a nivel nacional, el mismo estudio, advierte de la aparición de nuevas formas de desigualdad entre la población, respecto del acceso y uso a Internet. “En síntesis, la tendencia que muestra el país es a acrecentar un segundo nivel de desigualdad, dado por un acceso precario o insuficiente, y por la necesidad de orientar el uso hacia herramientas que en forma real mejoren las brechas educacionales, productivas y sociales existentes” (Gobierno de Chile, 2016, p. 6). Dada esta situación, es posible distinguir que hay grupos de la población, que cuentan con mejores condiciones para acceder a Internet, y hacer uso de las posibilidades que brinda el gobierno electrónico. Los siguientes datos no debieran llamar la atención en demasía, pero vale la pena considerarlos. En el acceso a Internet en Chile, se observa una diferencia de casi veinte puntos porcentuales, entre los hogares más ricos respecto de los más pobres. Similarmente, el acceso en las zonas urbanas es un veinte por ciento más alto que en las rurales. Respecto del rango etario, un sesenta y dos por ciento de las personas mayores de sesenta y un años declara no haber accedido nunca a Internet (Gobierno de Chile, 2016). Ante este escenario, se configura una nueva forma de desigualdad social, la cual toma forma en la llamada brecha digital. Sobre este fenómeno, Alva de la Rosa (2015) indica que al conjunto de las desigualdades acumuladas históricamente se suma una más, aquella que excluye a un amplio segmento de la población del uso y apropiación de las nuevas tecnologías, que permiten o no, ser parte de la construcción de la nueva sociedad.

No obstante lo anterior, cabe señalar que el gobierno chileno, así como la mayoría de sus pares latinoamericanos, adhirió el año 2007 a la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. En este documento se reconoce el derecho de los ciudadanos a vincularse electrónicamente con el gobierno. A la luz de las cifras, queda claro que hay quienes no están en condiciones de ejercer este derecho. Entonces, surge la in-



terrogante acerca de la noción de justicia en la forma en que se presenta el gobierno electrónico en Chile. Más aún, si se considera lo señalado por Vidal (2009), respecto de la prioridad absoluta que Rawls le da a la justicia, en tanto virtud de las instituciones sociales. Es este sentido, se requiere profundizar esta postura, añadiendo la siguiente cita:

Para nosotros, el objeto primario de la justicia es la estructura básica de la sociedad o, más exactamente, el modo en que las grandes instituciones sociales distribuyen los derechos y deberes fundamentales y determinan la división de las ventajas provenientes de la cooperación social (Rawls, 2006, p. 20).

Considerando lo antes dicho, resulta necesario detenerse, y no pasar por alto la constatación de la distancia, entre las declaraciones institucionales acerca del derecho de los ciudadanos al gobierno electrónico, y lo que se observa a través de los datos respecto del acceso y uso de Internet en Chile. Lo anterior, demanda la búsqueda de un modo distinto de implementar el gobierno electrónico. “...no importa que las leyes e instituciones estén ordenadas y sean eficientes: si son injustas han de ser reformadas o abolidas” (Rawls, 2006, p. 17).

Complementariamente, los datos señalados confirman que existe un acceso desigual de la población a Internet. Resulta evidente, que factores asociados a los ingresos, ubicación geográfica, y edad, se encuentran presente en la configuración de nuevas formas de desigualdad. Sin embargo, contar con acceso a Internet no es garantía para ser parte de la propuesta de gobierno electrónico. De acuerdo con un estudio del Gobierno de Chile (2016), se indica que para el año 2015, las personas consultadas le asignan un bajo porcentaje de importancia, a las actividades asociadas a relacionarse con el Estado por Internet, equivalente al dos por ciento. Por el contrario, un porcentaje elevado de importancia se asigna a actividades, tales como la adquisición de información y comunicaciones (Gobierno de Chile, 2016). Ante este cuadro, pareciera que la industria de la comunicación digital y las redes sociales ganan terreno en las preferencias de la población, en contraposición al interés que demuestran los ciudadanos de relacionarse con el gobierno en línea.

En este escenario, es claro que existen asimetrías, tanto en el acceso, como en el uso de Internet. Luego, es evidente que un número no despreciable de personas se encuentran al margen de estas nuevas formas de expresión de la institucionalidad del Estado en Internet. Por la anterior, resulta conveniente conocer la definición y sentido, que la recién pasada administración le asigna al gobierno digital. “El despegue del gobierno digital de Chile descansa sobre un desafío principal: alcanzar un Estado que responda a las demandas ciudadanas en forma oportuna y eficiente; en igualdad de condiciones, independiente de su ubicación geográfica” (Gobierno de Chile, 2016, p. 31).

Considerando lo señalado en el párrafo anterior, y a la luz de los datos de gobierno recientemente citados, que indican la escasa importancia que la población le asigna a las actividades asociadas al gobierno electrónico, se propone un conjunto de reflexiones en torno a las tensiones y posibilidades que acarrea este fenómeno. En primer lugar, no parece adecuado disociar la indiferencia que sienten las personas respecto del gobierno electrónico, con la crisis de representación y legitimidad que atraviesan hoy las instituciones políticas. Al mismo tiempo, resulta evidente que las propuestas en esta materia, representa a un Estado dispuesto a atender electrónicamente las necesidades de sus ciudadanos, poniendo mayor atención en las características de la interacción, que en los resultados de esta.

Uno de los aspectos que mayores desafíos conlleva, es la posibilidad cierta de asegurar la respuesta del Estado en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos. Ya se ha indicado la existencia de diferencias significativas entre los chilenos al acceder y utilizar Internet, no tan sólo en relación con su ubicación geográfica, sino que además por factores socioeconómicos y etarios, por señalar algunos. Esta diferenciación, no debiera ser naturalizada como el resultado incontenible del desarrollo, sino más bien como una forma deliberada de construcción de un proyecto de sociedad. Sobre el particular, Binimelis (2017) advierte al referirse a la intencionalidad de las opciones tecnológicas:

El diseño y la implementación nunca son neutrales, ya que responden a diversas formas en que se organiza una sociedad en torno a cuestiones económicas, políticas, y culturales. Por ello, aunque una tecnología se desarrolle a partir de principios racionales, su creación y uso van a depender de intereses y juegos de poder entre creadores y usuarios (p. 450).

Consecuentemente, surge la inquietud acerca del tipo de sociedad que se construye, sobre la base de criterios que suponen la igualdad donde en efecto no se alcanza. En definitiva, el riesgo de que esta ola modernizadora traiga consigo la configuración de nuevas formas de injusticia, parece ser algo sobre lo cual es necesario detenerse. Puede resultar paradójico, que tanto despliegue tecnológico, finalmente mantenga y reproduzca los privilegios de aquellos sectores sociales más aventajados. Es por lo anterior, que se requiere considerar “Una concepción política de la justicia, que implique una relación equitativa entre ciudadanos libres e iguales, requiere que estos se encuentren en igualdad de condiciones para desarrollar sus talentos y para gozar de los beneficios de su esfuerzo propio” (Araya y Gallardo, 2015, p. 269). En esta perspectiva, la concepción acerca de la tecnología no debiera presentarse escindida de sus implicancias sociales y políticas. Concebir el desarrollo tecnológico como un campo en disputa, propicia la posibilidad de incidencia de los grupos sociales menos aventajados en las fases de diseño e implementación de los recursos tecnológicos.

Finalmente, uno de los ejemplos que refleja la reproducción de las implicancias de la brecha digital en la relación entre los ciudadanos y el Estado, es posible de reconocer en el sistema de Información llamado Registro Social de Hogares. Cabe señalar, que se trata de una base de datos que contiene información de las personas y hogares. La información que contiene es declarada por la ciudadanía y además incluye los datos que dispone el Estado. Esta información sirve para apoyar la postulación y la selección de las personas a los beneficios y subsidios que ofrecen los servicios públicos. Las personas pueden incorporar su información en forma directa a través de un portal electrónico (Registro Social de Hogares, s.f.). Sin embargo, y considerando los datos ya expuestos acerca de la brecha digital. Binimelis (2018) al respecto sostiene, que quienes tienen mayor necesidad de actualizar la información, no cuentan con acceso a internet o bien acceden en equipos móviles.

### **Conclusiones**

Al finalizar este trabajo, resulta conveniente no subestimar la profunda y significativa influencia que ha marcado la implementación del modelo neoliberal en Chile. Dicho está, que no es adecuado solamente relevar la dimensión económica, como el único eje de las transformaciones que ha experimentado la sociedad chilena durante los últimos años. Sin duda, es más profundo y complejo su impacto, pues alcanza las esferas de la cultura y la política, en definitiva permea la sociedad en su conjunto. De este modo configura los modos de vida cotidiana, y la forma en que las personas comprenden y dan respuesta al mundo que les rodea.

En base a lo anterior, instituciones fundantes para el orden social, como el Estado, han debido ajustarse a los requerimientos de una clase política y empresarial que privilegia la expansión de los mercados a nivel global, por sobre la construcción de un sistema efectivamente democrático y participativo. En este marco, la modernización del Estado, se ha servido de la creciente implementación de recursos tecnológicos, con el propósito de ofrecer una relación más rápida y directa con los ciudadanos, se trata de una interacción de carácter individual, ante una oferta de servicios y programas focalizados, que promueven la capacidad autónoma para hacer frente a las necesidades por parte de la población.

En este escenario, es posible identificar la irrupción de nuevas manifestaciones de desigualdad entre las personas, esta vez ante la imposibilidad de acceder a los recursos tecnológicos, y desplegar sus capacidades para el uso de la tecnología, lo cual sin duda hoy limita a parte importante de la población a ejercer el derecho a acceder y utilizar, aquellos servicios que el Estado dispone en Internet. Como se indicó anteriormente, quienes hoy no logran acceder a Internet, se encuentran mayoritariamente en aquellos grupos sociales tradicionalmente menos privilegiados, tales como los más pobres, los habitantes de las zonas rurales, y personas mayores.

En contraposición, quienes hoy están en mejores condiciones de tratar con el Estado a través de Internet, resultan ser quienes cuentan con mayores ingresos, habitan las metrópolis, y se encuentran en edad productiva. Ciertamente este grupo, resulta ser el más atractivo para una sociedad que privilegia la construcción de relaciones sociales en el marco de la vertiginosa e incierta dinámica de competencia del mercado. Este hecho, contribuye a acrecentar la concentración de la riqueza en un grupo reducido de personas, por lo cual la brecha digital no debiera abordarse de manera separada de otras formas de desigualdad presentes en la sociedad.

Resulta imperioso asegurar que todos los ciudadanos, sin distinción cuenten con igualdad de condiciones para ejercer sus derechos en Internet. Además, se requiere de un mayor desarrollo de investigaciones que analicen críticamente, las premisas y principios que inspiran la forma que adopta el gobierno electrónico, particularmente en una sociedad neoliberal como la chilena. Los gobiernos debieran considerar, no tan solo la dimensión material que conlleva este modo de desigualdad, sino que además reconocer la dimensión simbólica que acarrea consigo, pues quienes hoy son excluidos de estas formas de participación social, pudieran reproducir visiones fatalistas acerca de su trayectoria de vida y percepción de sí mismos, al no presentarse como modernos frente al resto de la sociedad.

Lo antes señalado, exige repensar el aporte de estas nuevas representaciones institucionales en línea, y su incidencia en la construcción de un sistema efectivamente democrático y justo. Para lo cual, es imprescindible abandonar las visiones instrumentales y de consumo que hoy distinguen el desarrollo tecnológico. Este resulta un desafío estéril, si no se consideran alternativas para superar los modos de convivencia económica y política que impone el actual modelo.

## Referencias

- Alva de la Rosa, Alma (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, (23): 265-286.
- Anderson, Perry (1999). Neoliberalismo: balance provisorio. En E. Sader & P. Gentill, (Comps), *La trama del Neoliberalismo: mercado, crisis, y exclusión social*. (1ª ed., pp. 13-28). Buenos Aires; Eudeba.
- Araya, Andrés y Mauricio Gallardo (2015). El Modelo Chileno desde una ética de justicia y de igualdad de las oportunidades humanas. *Polis*, 14(40): 265-287. Disponible en <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-65682015000100013>.
- Binimelis, Helder (2017). Gobierno electrónico como tecnología de inclusión social: Reflexiones desde el Trabajo Social. *Katálisis*, 20(3): 448-457. <http://dx.doi.org/10.1590/1982-02592017v20n3p448>.

- Binimelis, Helder (2018). Modernización del Estado, Sistemas de Gestión de Información, y Transformación de las Políticas Sociales. *En Políticas Sociais Na América Latina: Retrocessos e Resistências*, 145-158. Curitiba: Appris Editora.
- Boobio, Norberto (1996). El futuro de democracia. México D.F.: Fondo de Cultura Económica.
- Bresnahan, Rosalind (2003). Chile since 1990 the Contradictions of Neoliberal Democratization. *Latin American Perspectives*, 30(5): 3-15.
- Campana, Melisa (2013). Gobernar la Pobreza: La Política Social Neoliberal en Debates y proposiciones del Trabajo Social en el marco del Bicentenario, 27-40. Parana: Universidad Nacional de Entre Ríos.
- Castells, Manuel (1999). Globalización, Identidad y Estado. PNUD. Disponible en <http://desarrollohumano.cl/idh/download/Idyest.pdf>
- CEP. (1992). El Ladrillo Bases Económicas del Gobierno Militar Chileno. Santiago: Alfabetá.
- CLAD (2007). Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico. Disponible <http://old.clad.org/documentos/declaraciones/cartagobelec.pdf>
- Comité de Ministros Desarrollo Digital (2007). Estrategia Digital 2007 -2012. Disponible en [https://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/estrategia\\_digital\\_2007\\_2012.pdf](https://www.guiadigital.gob.cl/sites/default/files/estrategia_digital_2007_2012.pdf)
- Délano, Manuel y Hugo Traslaviña (1989). La Herencia de Los Chicago Boys. Santiago: Eds. Ornitorrinco.
- Energici, Alejandra (2012). La participación en la gubernamentalidad neoliberal chilena. *Revista Latinoamericana de Psicología Social Ignacio Martín-Baró*, 1(1): 1-25.
- Feenberg, Andrew (2012). Transformar la tecnología: Una nueva visita a la teoría crítica.: (2012). Transformar la tecnología: Una nueva visita a la teoría crítica.: Bernal: Universidad Nacional de Quilmes Editorial.
- Ffrench-Davis, Ricardo (2003). Entre el neoliberalismo y el crecimiento con equidad: Tres décadas de política económica en Chile. Santiago: LOM EDICIONES.
- García, Lorenzo (2017). Vigilar y corregir: el Trabajo Social en las obras de Michael Foucault y Jacques Donzelot. *Cuadernos de Trabajo Social*, 30(2): 357-367. doi 10.5209/CUTS.54585
- Garretón, Manuel (2012). Neoliberalismo corregido y progresismo limitado: Los gobiernos de la Concertación en Chile, 1990-2010. Santiago: ARCIS-CLACSO.
- Gobierno de Chile. (2000). Proyecto de Reforma y Modernización del Estado. Disponible en [https://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/proyecto\\_reforma\\_y\\_modernizacion\\_del\\_estado\\_2000-2006.pdf](https://www.observatoriodigital.gob.cl/sites/default/files/proyecto_reforma_y_modernizacion_del_estado_2000-2006.pdf)

- Gobierno de Chile. (2015). Agenda Digital 2020 Chile Digital para tod@s. Disponible en <http://www.agendadigital.gob.cl/files/Agenda%20Digital%20Gobierno%20de%20Chile%20-%20Noviembre%202015.pdf>
- Gobierno de Chile. (2016). Séptima Encuesta de Acceso, Usos y Usuarios de Internet. Disponible [http://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2015/04/Informe-VII-Encuesta-de-Acceso-Usos-y-Usuarios-de-Internet\\_VF.pdf](http://www.subtel.gob.cl/wp-content/uploads/2015/04/Informe-VII-Encuesta-de-Acceso-Usos-y-Usuarios-de-Internet_VF.pdf)
- Guillén, Héctor (2018). Los orígenes del neoliberalismo: del Coloquio Lippmann a la Sociedad del Mont-Pèlerin. *ECONOMIAunam*, (15) 43-7-42. Disponible en <http://www.scielo.org.mx/pdf/eunam/v15n43/1665-952X-eunam-15-43-7.pdf>
- Hair, Hernán (2008). El sistema global neoliberal. *Polis*, 28: 1-30. Disponible en <http://journals.openedition.org/polis/2935>
- Harvey, David (2007). Breve historia del neoliberalismo. Madrid: Akal Ediciones.
- Hayek, Friedrich (1978). Camino de Servidumbre. Madrid: Alianza Editorial.
- Jiménez, Marcela (2006, 18 de Octubre). Padrón Electoral: Javiera es el Blanco. Elmostrador. Recuperado <http://www.elmostrador.cl>
- Lechner, Norbert (1990). ¿Son compatibles modernidad y modernización? El desafío de la democracia latinoamericana. Documento de trabajo N° 44, FLACSO-CHILE.
- Morales, Marjorie (2014). Nueva Gestión Pública en Chile: Orígenes y Efectos. *Revista de Ciencia Política*, 34 (2): 417-438.
- Morresi, Sergio (2012). Neoliberalismo y Desigualdad. *Escenarios*, 12 (18): 9-16.
- Morresi, Sergio (2008). La nueva derecha argentina: La democracia sin política. Universidad Nacional de General Sarmiento: Buenos Aires.
- Naciones Unidas (2018). Encuesta Sobre E-Gobierno 2018: Impulsar E-Gobierno para apoyar la transformación Hacia Sociedades Sostenibles y Resilientes. Disponible en <https://publicadministration.un.org>
- PNUD (2017). Desiguales: Orígenes, cambios y desafíos de la brecha social en Chile. [www.desiguales.org](http://www.desiguales.org)
- Ramos, Arturo (2002). Globalización y neoliberalismo: Ejes de la restructuración del capitalismo mundial y del estado en el fin del siglo XX. Plaza y Valdés: Ciudad de México.
- Rawls, John (2006). Teoría de la Justicia. Cambridge: The Belknap Press of Harvard University Press.
- Registro Social de Hogares (s.f.). Disponible en <http://www.registrosocial.gob.cl/>
- Rojas, Jorge (2006). La sociedad neoliberal. *Sociedad Hoy*, (10): 41-72. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/902/90201004.pdf>

- Saidel, Matias (2016). La fábrica de la subjetividad neoliberal: del empresario de sí al hombre endeudado. *Revista Pléyade. Revista de humanidades y ciencias sociales*, (17): 131-154.
- Santibáñez, Dimas (2000). Estrategia de Modernización de la Gestión Pública: El Paradigma de la Racionalidad Económica y la Semántica de la Eficiencia. *Revista Mad*, (3). doi:10.5354/0718-0527.2011.14850.
- Subsecretaría de Telecomunicaciones. (2013). Agenda Digital Imagina Chile 2013-2020. Disponible en [https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2014/02/agenda\\_digital.pdf](https://www.mtt.gob.cl/wp-content/uploads/2014/02/agenda_digital.pdf)
- Uribe, Daniela (2014). Sociedad de la Información a la Chilena: Agendas Digitales y Desarrollo Informacional en Chile. Disponible en <http://repositorio.uchile.cl>
- Vergara, Jorge (2000). La crítica neoliberal a la planificación. *Revista de Ciencias Sociales (CI)*. 10, 101-124. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/708/70801007.pdf>
- Tello, Felipe (2011). La política de reforma y modernización de la gestión pública en Chile. Actores y procesos. *UNIVERSUM*, 26(2): 245-265. Disponible en [https://scielo.conicyt.cl/pdf/universum/v26n2/art\\_12.pdf](https://scielo.conicyt.cl/pdf/universum/v26n2/art_12.pdf)
- Vidal, Paula (2009). La teoría de la justicia social en Rawls. ¿Suficiente para enfrentar las consecuencias del capitalismo?. *Polis*, 23(8): 223-240.

### **Sobre el autor**

LUIS GUTIÉRREZ CAMPOS es Docente Adjunto Escuela de Trabajo Social. Facultad Ciencias Sociales, Jurídicas, y Económicas Universidad Católica Silva Henríquez Editor Revista Perspectivas. Doctor (c) en Trabajo Social Universidad Nacional de La Plata. Master of Adult Education University of Regina, Canadá. Magister Informática Educativa, UTEM, Chile. Correo electrónico: [elcorreodeluisgutierrez@gmail.com](mailto:elcorreodeluisgutierrez@gmail.com)



## CUHSO. CULTURA-HOMBRE-SOCIEDAD

Fundada en 1984, la revista CUHSO es una de las publicaciones periódicas más antiguas en ciencias sociales y humanidades del sur de Chile. Con una periodicidad semestral, recibe todo el año trabajos inéditos de las distintas disciplinas de las ciencias sociales y las humanidades especializadas en el estudio y comprensión de la diversidad sociocultural, especialmente de las sociedades latinoamericanas y sus tensiones producto de la herencia colonial, la modernidad y la globalización. En este sentido, la revista valora tanto el rigor como la pluralidad teórica, epistemológica y metodológica de los trabajos.

EDITOR

Matthias Gloël

COORDINADORA EDITORIAL

Claudia Campos Letelier

CORRECTOR DE ESTILO Y DISEÑADOR

Ediciones Silsag

TRADUCTOR, CORRECTOR LENGUA INGLESA

Aurora Sambolin Santiago

DESARROLLADOR DE SISTEMAS

Laura Navarro Oliva

SITIO WEB

[cuhso.uct.cl](http://cuhso.uct.cl)

E-MAIL

[cuhso@uct.cl](mailto:cuhso@uct.cl)

LICENCIA DE ESTE ARTÍCULO

Creative Commons Atribución Compartir Igual 4.0 Internacional