

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis del proceso de modernización administrativa en la dirección de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado de la provincia del Carchi periodo 2018 – 2020”

Trabajo de titulación previa la obtención del
título de Licenciado en Administración Pública

AUTOR: Chalparizan Enriquez Stiven Patricio

TUTORA: Zapata Muñoz Sofía MSc.

Tulcán, 2021

CERTIFICADO JURADO EXAMINADOR

Certificamos que el estudiante Chalparizan Enriquez Stiven Patricio con el número de cédula 0402084446 ha elaborado el trabajo de titulación: “Análisis del proceso de modernización administrativa en la dirección de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado de la provincia del Carchi periodo 2018 – 2020”

Este trabajo se sujeta a las normas y metodología dispuesta en el Reglamento de Titulación, Sustentación e Incorporación de la UPEC, por lo tanto, autorizamos la presentación de la sustentación para la calificación respectiva.

1716369051
SOFIA ZAPATA
MUÑOZ

Firmado digitalmente
por 1716369051
SOFIA ZAPATA
MUÑOZ
Fecha: 2021.08.26
17:44:27 -05'00'

f.....

Zapata Muñoz Sofía

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
WLADIMIR
ALBERTO PEREZ
PARRA

f.....

Pérez Parra Wladimir Alberto

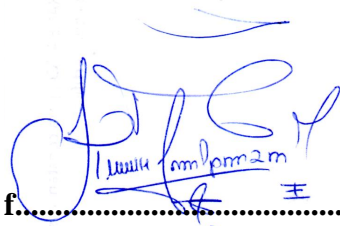
LECTOR

Tulcán, agosto de 2021

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente trabajo de titulación constituye requisito previo para la obtención del título de **Licenciado** en la Carrera de administración pública de la Facultad de Comercio Internacional, Integración, Administración y Economía Empresarial

Yo, Chalparizan Enriquez Stiven Patricio con cédula de identidad número 0402084446 declaro: que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.

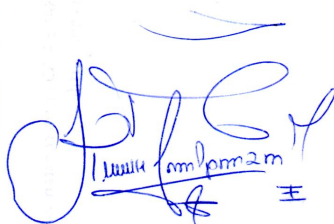


Chalparizan Enriquez Stiven Patricio
AUTOR

Tulcán, agosto de 2021

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

Yo, Chalparizan Enriquez Stiven Patricio declaro ser autor/a de los criterios emitidos en el trabajo de investigación: “Análisis del proceso de modernización administrativa en la dirección de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado de la provincia del Carchi periodo 2018 – 2020” y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes legales de posibles reclamos o acciones legales.



f.....

Chalparizan Enriquez Stiven Patricio
AUTOR

Tulcán, agosto de 2021

AGRADECIMIENTO

Primero quiero darle gracias a Dios ya que, con su infinito amor y bondad, creo en mi durante toda la trayectoria de mis estudios, un espíritu emprendedor, con ideologías de ser mejor cada día, siendo fiel testigo de cada sonrisa que expresaba a través de los logros que iba alcanzando durante todo este proceso, en el cual muchas veces me ponía a prueba para comprobar mi fortaleza, para así ser mejor ser humano y crecer en diferentes maneras.

A mi familia quienes, con sus consejos y palabras de aliento, cada momento estuvieron ahí para sobresalir juntos en este objetivo, que muy a pesar de que muchas veces todo se tornaba nublado, siempre decían que después de la tormenta viene la calma y existirá una luz que siempre pronosticara cosas mejores. A mis padres, quienes han sido los precursores de este sueño, y sembraron en mí, valores que siempre me ayudaban a crecer; la humildad, la sencillez, la honestidad, el compañerismo, fueron algunas de las virtudes con las que pude demostrar quién soy, de donde vengo y hacia quiero llegar.

Mis compañeros, amigos y docentes, que fueron testigo de cada trabajo, de cada tarea y dedicación con los que me comprometía a sobresalir y alcanzar un objetivo en cada semestre; aprender y adquirir los conocimientos que me ayudarían hoy por hoy a emplearlos en brindar ayuda a las personas que más necesitan.

Por ultimo y no menos importante, quiero darle gracias a mi pareja, quien también estuvo ahí apoyándome, y con quien muchos de los logros podía disfrutar de su compañía, con esa sonrisa que le caracteriza, siempre lograba hacerme entender que todo esfuerzo vale la pena, que como persona podría lograr todo lo que me proponía y que las cosas siempre se daban en el tiempo indicado. A quien le denomino mi elemento vital, fue quien también me inspiraba cada inicio de semestre, y expresaba sus felicitaciones una vez que lo terminaba, hasta el momento han sido cinco años y medio que nos hemos entregado el uno al otro, haciendo de que, en lo bueno, en lo malo y en lo peor siempre debíamos ser los dos en uno solo, y que esa virtud la seguiremos cultivando día con día.

DEDICATORIA

Nuestra recompensa se encuentra en el esfuerzo, no el resultado. Un esfuerzo total es una victoria completa. Mahatma Gandhi

Quiero dedicar este trabajo, en el que se ve reflejado, mi esfuerzo y lucha permanente a mis padres y hermanos. Mis padres Leidy Enríquez y Patricio Chalparizan, por ser quienes creyeron en mi desde un principio, quienes, con mucho esfuerzo, supieron luchar por darme lo que necesitaba, y que se manejaban por la frase que, aunque no me den todo lleno de lujos, lo poco que pueden regalarme es con todo el amor del mundo. Gracias a esas palabras sabía que, a ese amor incondicional, debía responder con lo mejor de mí, y aun a pesar de mis tantos errores, nunca dejaron de verme como su orgullo ante cualquier circunstancia.

A mis hermanos, a los que tanto amo en este mundo, Stalin y Valeria, decirles que tomen esto como un ejemplo de que todo en la vida se puede lograr, que no existen barreras o limitaciones que las que ponemos nosotros mismo, pero que muy a parte de eso están las ganas y la voluntad de ser mejores cada día, para así poder ser gratos a lo que nuestros padres con mucho cariño nos regalan, que quizás este texto que está lleno de miles de aprendizajes, les sirva de inspiración para poder llegar a ser también personas profesionales, pero sobre todo personas de bien, en donde no exista quizás el hecho de ver por ellos mismo sino también de generar ayuda por los demás.

ÍNDICE

I. PROBLEMA.....	14
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	14
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	16
1.3. JUSTIFICACIÓN	16
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	19
1.4.1. Objetivo General	19
1.4.2. Objetivos Específicos.....	19
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	19
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	20
2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS	20
2.2. MARCO TEÓRICO.....	25
2.2.1. Gestión Pública	25
2.2.2. Modernización Administrativa de la Administración Pública.....	26
2.2.3. Gobernanza Pública	34
2.2.4. Participación Ciudadana	36
2.2.5. Gobierno Abierto	38
2.3. Marco Legal	41
III. METODOLOGÍA	45
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	45
3.1.1. Enfoque	45
3.1.2. Tipo de Investigación.....	45
3.2. IDEA A DEFENDER	46
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	46
3.3.1 Definición de variables	46
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS.....	47

3.4.1. Técnicas e instrumentos de Investigación	48
3.5. Técnica de Muestreo.....	49
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	50
4.1. RESULTADOS.....	50
4.2. DISCUSIÓN	57
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	67
5.1. CONCLUSIONES	67
5.2. RECOMENDACIONES	69
IV. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
V. ANEXOS	76

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Estructura del Sistema Provincial de Participación Ciudadana.....	63
---	----

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables	46
Tabla 2: Entrevistados.....	48
Tabla 3: Análisis de la primera pregunta de investigación	51
Tabla 4: Análisis de la segunda pregunta de investigación	53
Tabla 5: Análisis de la tercera pregunta de investigación.....	56
Tabla 6: Datos del entrevistado 1	79
Tabla 7: Análisis de la entrevista 1	80
Tabla 8: Datos del entrevistado 2.....	88
Tabla 9: Análisis de entrevista 2	88
Tabla 10: Datos del entrevistado 3.....	95
Tabla 11: Análisis de entrevista 3	95
Tabla 12: Datos del entrevistado 4.....	101
Tabla 13: Análisis de entrevista 4	102

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta de sustentación de predefensa.....	7681
Anexo 2: Certificado del abstract por parte de idiomas.....	762
Anexo 3: Instrumento de Estudio de Campo... ..	7784
Anexo 4: Análisis de las Entrevistas.....	7785

RESUMEN

La presente investigación se propuso estudiar los diferentes procesos de modernización administrativa que se han llevado a cabo dentro de la dirección de participación ciudadana del Gobierno Autónomo Descentralizado de la Provincia del Carchi. En este sentido dado los cambios a los que han tenido que adaptarse las instituciones públicas, en razón de la demanda de servicios de calidad y eficiencia, por parte de los ciudadanos, los mismos que deben estar constituidos por una apropiada innovación tecnológica y capacidad de respuesta a los problemas sociales que generen calidad de vida y un bienestar social, se planteó un estudio cercano a la gestión realizada por la dirección de participación ciudadana en los años 2018 a 2020. En tal virtud se trató de fundamentar de manera conceptual a la modernización administrativa de las instituciones públicas, el uso del gobierno abierto y la mira a introducir su modelo de gestión a una gobernanza más participativa y digital, que se vea comprometida con el uso de las TIC. Esto se realizó a través de una metodología cualitativa, la misma que maneja un enfoque fenomenológico que ayudó a conocer bajo entrevistas semi estructuradas las opiniones de los funcionarios de la prefectura. Finalmente se pudo establecer que el tema de modernización administrativa, se ha llevado a cabo en aspectos como: la mejora de plataformas digitales que se manejan a nivel interno y externo, acompañado de una correcta organización y planificación institucional los mismos que se han visto reflejado por los programas y proyectos realizados por la dirección de participación ciudadana.

Palabras clave: modernización administrativa, gobierno abierto, participación ciudadana, gobernanza

ABSTRACT

This research set out to study the different processes of administrative modernization that have been performed within the direction of citizen participation of the Autonomous Decentralized Government of Carchi province. In this regard, given the changes to which public institutions have had to adapt, due to the demand for quality and efficient services by citizens, which must be made up of appropriate technological innovation and response capacity to social problems that generate quality of life and social well-being, a study was proposed close to the management fulfilled by the Citizen Participation Department in the years 2018 to 2020. In this context, an attempt was made to conceptualize administrative modernization of public institutions, the use of open government and seek to introduce its management model to a more participatory and digital governance, which is committed to the use of ICT. This was done through a qualitative methodology, the same one that uses a phenomenological approach that helped to know, under semi-structured interviews, the opinions of the public servers. Finally, it was possible to establish that the issue of administrative modernization has been carried out in aspects such as: the improvement of digital platforms that are managed internally and externally, accompanied by a correct organization and institutional planning, which have been reflected by the programs and projects executed by the Citizen Participation Department.

Keywords: administrative modernization, open government, citizen participation, governance.

INTRODUCCIÓN

Es importante mencionar que en el presente trabajo de investigación se va a dar a conocer sobre un tema innovador que abarca la gestión pública propiamente dicha, la misma que se encuentra hasta el momento en constante cambio debido a las demandas de los ciudadanos, los mismos que tienen una íntima relación con el mundo globalizado en el que vivimos. Todo esto trasciende el hecho de conocer la acción por la cual se van a llevar a cabo diferentes programas y proyectos, y de la mano está entender como las capacidades institucionales están listas para poder ejecutarlas, más sin embargo en todo este proceso se hace una pausa para poder introducir un tema que ha llevado a crear mejor y mayor importancia sobre el manejo de los procesos administrativos y operativos. Y tiene que ver con la modernización de la gestión pública, pero entre tantas formas de modernizar, nosotros nos enfatizamos en la administrativa de la cual tomaremos como ejemplo la dirección de participación ciudadana de la prefectura del Carchi, la misma que como objetivo persigue la construcción de actores y espacios participativos y democráticos.

La modernización administrativa entonces se ha visto presente dentro de la dirección de estudio, en diferentes formas, propuestas y resultados. Primero desde el enfoque de planificación institucional, la misma que se rige por diferentes normativas legales, una de ellas la modernización de las instituciones públicas, la segunda con programas y proyectos que han permitido acercar al ciudadano más a la gestión que realiza la dirección y por ende la prefectura del Carchi, y el tercero los aportes que ha dejado la implementación o ejecución de políticas públicas en beneficio de la ciudadanía. Suma de lo antes mencionado, el eje principal que ha ayudado para poder entrar en este proceso de modernización, ha sido el uso de las Tecnologías de la Información y la comunicación (TIC), debido a que gracias a su diferentes herramientas se ha construido una institución abierta a la era digital, que viene acompañada ya por el uso de plataformas digitales que mejoren la eficiencia, y calidad de los servicios, el profesionalismo de los funcionarios públicos y la participación de los ciudadanos como fiscalizadores de la gestión de lo público.

Además, para poder conocer cuáles han sido estas estrategias modernizadoras en temas administrativos, se llevó a cabo una investigación de carácter documental de tipo cualitativa, la misma que a través de una perspectiva fenomenológica, buscó conocer cuáles eran las actitudes y pensamiento de los funcionarios públicos en razón de este tema. Con la técnica de las entrevistas semiestructuradas, llevamos a escoger a través del muestreo, cuáles serían las personas más apropiadas para poder brindarnos más información acerca de los procesos de modernización administrativa que se han impulsado en la dirección de participación ciudadana

en un periodo de tres años. Así se realizó posteriormente un análisis de los resultados, en donde pudimos concretar contenidos importantes para contrastarlos con la teoría y saber si como dirección cercana a la ciudadanía; impulso políticas públicas en temas de modernización, cual había sido el resultado de las mismas y finalmente si se las iba a seguir impulsando por bien de la sociedad y desarrollo institucional.

I. PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Las instituciones públicas en la actualidad evidencian síntomas relacionados con la persistencia de un modelo tradicional, lo que conlleva a no centrarse a un proceso de gestión para la modernización que permita el desarrollo de la institucionalidad y por ende su capacidad de respuesta hacia los ciudadanos (Gómez, 2016). Las malas prácticas administrativas, la falta de respuesta frente a las demandas y las nuevas necesidades de la población son algunos criterios por los cuales se obstaculiza la modernización y su gestión, debido a que la inhabilidad de generar acción y dar solución a estos problemas del aparato institucional aún se maneja de forma usual, y no mediante la innovación e incorporación de la participación ciudadana y los medios tecnológicos. Esto quiere decir que cada uno de estos procesos muchas veces tratan de alcanzar objetivos que no son fuertes en materia de beneficio social, que la gestión que se realiza muchas veces beneficia solo a la institución tratando de alcanzar intereses particulares, y es aquí donde se presenta la ausencia de responsabilidades, motivación y competencia que la mayoría de veces genera la inserción de una función pública burocratizada.

Por esta razón, podemos afirmar que en el contexto mundial el tema de la modernización del sector público no solo debe reflejar la implementación del uso de las TIC (Tecnologías de la Información y la Comunicación), para poder brindar un servicio y facilitar la vida de las personas, o el de alcanzar la participación ciudadana efectiva. Se trata más bien de centrar estrategias que fortalezcan las relaciones ciudadano – gobierno, y a la vez se consoliden sus capacidades institucionales para poder dar respuesta a los problemas sociales (Castillo, 2017). De la misma manera, el asunto no se limita únicamente a eliminar los procesos burocráticos, sino a la búsqueda de la *calidad* para brindar un servicio que no solo tiene que ver con el dominio interesado de las autoridades con respecto a las acciones, sino la integración de la ciudadanía en la toma de decisiones, a través de mecanismos y estrategias replanteadas desde sus propias planificaciones institucionales que se concreten en alcanzar objetivos con resultados, y que estos, a la vez, alcancen la eficiencia que se requiere para una correcta gestión del servicio público.

La modernización y la gestión institucional depende de una serie de principios que se relacionan para fortalecer los sistemas de una organización, así las instituciones del Estado que manejan a la administración pública, no deberían presentar deficiencia dentro de sus estructuras

administrativas y la proyección de resultados en cada uno de sus niveles y sistemas, lo que evidenciaría que se pierde la dirección general y central de sus metas así como una falta de solidez en sus planificaciones que no se solventen bajo los enfoques de innovación e iniciativa.

Desde el punto de vista planteado anteriormente el Ministerio de Modernización de Argentina (2016), considera que:

La modernización del Estado se sustenta en ejes de trabajo para alcanzar un Estado sólido, moderno y eficiente, con cuerpos técnicos profesionalizados, orientados a una gestión por resultados, en un marco de plena transparencia de sus acciones y sujetos a rendición de cuentas de lo actuado, permitiendo así afianzar la confianza en la relación con la ciudadanía, la protección de sus derechos, proveyendo bienes y servicios de calidad y promoviendo eficazmente la iniciativa de las personas sin generar tramitaciones innecesarias. (párr. 5)

La suma de todos estos elementos concluye en una descripción preocupante pues evidenciaría una falta de cumplimiento en casi todas las instituciones públicas del mundo, y es que las mismas han tenido una fuerte incapacidad de gobernabilidad (Córdova, 2018). Este criterio debido a que no se han constituido esas redes esenciales entre actores públicos, privados e inclusive la misma sociedad, haciendo que se actúe y se maneje a la política pública desde un enfoque aislado de los intereses generales, enfatizándose únicamente en la gestión del pro de los intereses particulares, lo que desemboca en que la sociedad como tal no confiera ese grado de confianza hacia quienes los representan.

Por las razones expresadas en la referencia señalada, se considera importante la convergencia de la participación ciudadana en la gestión, operación y toma de decisiones del Estado privilegiándose los derechos ciudadanos de manera equitativa y responsable para que sean sostenibles a largo tiempo cosa que es poco visible en la actualidad. Pero desafortunadamente existe la idea generalizada que considera que, para modernizar una institución prestadora de servicios, no es necesario un alto rango de preparación, organización y planificación, con objetivos en la concreción de resultados, que generen impactos y que se obtenga de los mismos no solo una estabilidad sino una mejora continua, en donde se pueda visualizar un trabajo de manera eficiente, eficaz y de calidad (Padilla, 2018).

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué medida el GAD de la provincia del Carchi implementó en la gestión de la dirección de participación ciudadana un enfoque de modernización Administrativa en el periodo 2018 - 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN

La soberanía de los Estados se refleja en el manejo de mecanismos que fortalezcan la transparencia y la gestión de los servicios en la calidad y eficiencia. Todo esto desemboca en las instituciones públicas las mismas que deben adoptar la funcionalidad técnica de acreditar a las Tecnologías de la información, nuevos procesos de bienestar y armonía para el mejor desarrollo y alcance de objetivos organizacionales como característica esencial de una correcta gestión orientada a la modernización (Castillo, 2017).

En este sentido Alvarado (2019), plantea que la organización “requiere tomar decisiones, coordinar múltiples actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño con base en objetivos previamente determinados, así como conseguir y asignar diferentes recursos, entre otros, lo que significa realizar las actividades orientadas a alcanzar los objetivos” (p. 66). Por esta razón, la organización, evaluación y control deben ser aspectos fundamentales dentro del contexto de la gestión a una nueva modernización, tal es el caso que se deben enfrentar a nuevas visiones para garantizar los derechos a brindar servicios de calidad a la ciudadanía, enfocándose en manejar una estructura organizacional responsable y capacitada para la solución de problemas, con el objetivo de generar resultados positivos.

Las estructuras dentro de las organizaciones institucionales son débiles debido a que los procesos sustantivos donde se generan políticas públicas o toma de decisiones en beneficio de la sociedad son manejados por funcionarios que carecen de la cualidad de aprender de la realidad social, económica y cultural (Lindor, 2019). Desde este sentido, es importante mencionar que los procesos de evaluación institucional deben estar enfocados en generar transparencia, responsabilidad y compromiso de una mejora continua en cada una de sus áreas de trabajo debido a que estos factores proyectan una estabilidad y confianza por parte de los ciudadanos con respecto a los administradores o prestadores del servicio público. Entonces, cada institución debe estar comprometida a mejorar, no solo en sus servicios sino en la profesionalidad que emana de cada uno de ellos, tal es el caso de la armonía y estabilidad laboral, junto a la preparación y capacitación continua de las personas que están frente y bajo la responsabilidad de la generación de un servicio público que son los recursos y necesidades

de la esfera pública. Al respecto se considera importante la existencia de mecanismos y procesos de control a la:

Verificación, fiscalización y comprobación de las actividades de los órganos, dependencias y servidores públicos a cuyo cargo está el manejo de fondos, valores, recursos, bienes y derechos del propio estado que tiene por propósito determinar si su actuación se hizo con apego a la norma jurídica vigente, a efecto de alcanzar los fines, objetivos y metas previstas. (Vásquez, 2016, p. 263)

Es por esta razón que todas estas acciones y actividades evalúan y controlan los resultados a corto, mediano y largo plazo, tomando en cuenta que los objetivos que se plantean las instituciones deben alcanzar las respuestas a las necesidades básicas de la población. En este punto es importante profundizar el hecho de percibir cambios y evoluciones de la misma, en donde como servidores de lo público se ha perdido ese enfoque pronóstico con respecto a los problemas que enmarcan la realidad, generando de tal manera una inestabilidad en los tiempos presentes y futuros debido a que los estudios y planificaciones no son manejadas desde una dirección neutral, (parcial en otras palabras), que se debería ir un paso más adelante que la misma ciudadanía.

La modernización desde un enfoque administrativo tiene un ámbito más desarrollado lejos de la burocracia tradicional, e incluso de los mecanismos de mercado en donde los servicios para ser de calidad debían ser costeados o con precios que muchas veces generaban molestias en los usuarios al ser cancelados (Pardo, 2015). Desde estos enfoques podemos diagnosticar que la sociedad ha venido evolucionando en cuanto a necesidades, comportamientos y exigencias, tratando de deslastrarse de un peso muerto de tramitaciones, y servicios que se brindan más por obligación antes que por responsabilidad. Por esta razón cada día se va perfilando una sociedad más participativa, que demanda transparencia e innovación en las instituciones y sus procesos técnicos y administrativos con la funcionalidad de lograr objetivos y metas.

En sintonía con lo expuesto en los párrafos precedentes, la modernización de la administración pública tiene como finalidad alcanzar una mejor planificación institucional, debido a que la misma debe ser reconocida en sus niveles de estrategias de modernización, operativas y participativas (Institutos de Altos Estudios Nacionales, 2016). Es aquí donde sus direcciones logren alcanzar objetivos y metas que no redunden siempre en ideas oportunistas y enfocadas a un solo grupo de la sociedad, sino a la de contemplar todos los ejes estratégicos que forman parte de la esfera social.

En modernización se plantea también el tema de la *eficiencia*, que se traduce en la optimización de los recursos donde se encuentra la operatividad, que conlleva no solo responsabilidad y transparencia continua, sino un sentido de la ética pública y el manejo de una rendición de cuentas efectiva, desembocando de tal forma en la mejora de los procesos, los servicios e incluso las planificaciones instituciones acompañadas de la participación ciudadana que debería ser efectiva, esto con el único fin de conocer y promover las realidades sustanciales de las personas y también la generación de políticas públicas en relación con las demandas ciudadanas.

Para efectos de la investigación se tomó en cuenta dentro de este estudio a una institución pública que genera políticas y está cerca de la ciudadanía como lo es la prefectura del Carchi en el periodo 2018 – 2020, y la gestión realizada por la dirección de Participación Ciudadana, que como antecedente tiene la reelección del Prefecto actual el Eco. Guillermo Herrera, su equipo de trabajo y sus nuevas percepciones con respecto a la modernización en donde se busca a través de iniciativas planteadas en anteriores periodos fortalecerlas en razón de ser una entidad prestadora de un servicio eficiente y más cercano a la ciudadanía ya que en gran modo se manejan bajo el objetivo de “ser un referente de coordinación de las acciones de la prefectura del Carchi hacia la ciudadanía, construyendo un territorio que genere espacios democráticos y participativos” (Prefectura del Carchi, 2019). Además, que aporta a la ciudadanía en el fortalecimiento del sistema de cooperación. Cabe destacar que la dirección de participación ciudadana por medio de la Ordenanza que Regula la Implementación del Sistema de Participación Ciudadana y Control Social de la Provincia del Carchi, efectuó una normativa de gestión por resultados, la misma que se maneja dentro de toda la institución y está enfocada a dar a conocer cada una de las acciones y actividades que deben encauzar para sus actividades, así los objetivos presentes en el mismo, garantiza, facilita, mejora y genera diferentes espacios en donde se pueda retribuir la opinión de la sociedad con respecto a la labor que realiza no solo el área de estudio sino de la prefectura como tal y el impacto que recibe dentro del territorio.

Desde esta perspectiva de trabajo y bajo los principios que maneja la dirección de participación ciudadana, se ha tomado en cuenta realizar este estudio debido a la conformación y organización estructural que maneja, según la ordenanza presentada por la prefectura, en la misma podemos ver cada uno de los responsables de manejar este sistema que articula a los diferentes niveles de gobierno en donde se percibe el trabajo de una gestión ordenada, responsable y equitativa de cada uno de los actores sociales y las organizaciones de quien se conforma la esfera pública en promoción de la gobernanza. Esta dirección que es importante dentro del manejo democrático institucional es la que predomina, en razón de sus funciones y

responsabilidades que tiene con la ciudadanía, permitiendo estar más cerca de la misma a través de su denominación “Carchi Participa”, en donde se procede a manejar una gestión coordinada en lo que respecta a la comunicación participativa, incluyente, responsable y transparente desde la prefectura como ente representativo de la provincia, con la ciudadanía, organizaciones sociales y actores sociales.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar los procesos de modernización implementados en la gestión de la dirección de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado de la provincia del Carchi durante el periodo 2018 – 2020.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Identificar dentro de la Planificación Estratégica que maneja el GAD provincial del Carchi los enfoques y propuestas de modernización administrativa llevadas a cabo en la dirección de participación ciudadana, durante el periodo 2018 – 2020.
- Analizar dentro del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Provincial, cuáles son las estrategias en el sistema provincial de participación enfocadas en la dirección de participación ciudadana que promuevan la modernización administrativa durante el periodo 2018 – 2020.
- Conocer si la dirección de participación ciudadana del GAD provincial del Carchi se implementó el Gobierno Abierto para brindar sus servicios a la ciudadanía.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Cómo han repercutido las propuestas de modernización que tiene el GAD del Carchi dentro de su planificación estratégica en la dirección de participación ciudadana?
- ¿Qué estrategias han sido ejecutadas en la dirección de participación ciudadana para mejorar el sistema provincial de participación?
- ¿Cuál ha sido el impacto y aportes que ha generado la plataforma de Gobierno abierto impulsado por el GAD del Carchi en la dirección de participación ciudadana?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS

“Gobernabilidad. A cuarenta años de la comisión trilateral”.

Rial (2015) en el texto mencionado plantea que una problemática central presente en las instituciones del Estado es que “el límite del crecimiento con referencia a población y recursos para mantenerla, y a punto de estallar la crisis del petróleo, señalaba que los problemas de gobernabilidad de los países líderes de Occidente se debían a un >>exceso de democracia<<”. (p. 2). Lo que nos lleva a entender que es importante destacar a la gobernabilidad como base fundamental de la participación ciudadana y legitimidad de los Estados, pero desde un valor responsable en donde se trate de resolver los problemas, pero de una manera organizada y coordinada entre las instituciones del Estado, la sociedad en general y las organizaciones públicas y privadas tratando de encontrar un respeto hacia sus derechos y la responsabilidad de dar cumplimiento a las demandas o necesidades. Es aquí donde también los límites de crecimiento poblacional afectaron demasiado debido a que la sociedad ya no era un grupo por el cual se podía llevar a cabo decisiones arbitrarias, sino que se convirtió en una organización más enfatizada en responder y generar un impacto más positivo, subsidiario y participativo, esto debido a que el crecimiento de las ciudades urbanas demandaba que la descentralización o desconcentración del Estado se ejecute de manera eficaz.

De esta manera tenemos que realizar un enfoque también al estudio de las políticas públicas las mismas que tienen como base dar una respuesta positiva, oportuna y eficaz a las necesidades de las personas y a resolver los problemas sociales. Con el fin de analizar cómo las políticas públicas y el bienestar social se relacionan, se pueden rescatar tres puntos; “*el estar bien, el bienestar como calidad y la garantía de derechos*” (Valenzuela, 2018, p. 351). El primero radica en la estabilidad y bien común de las personas a través de la gestión y acción que realicen los gobiernos en relación a sus necesidades y problemas; el segundo se refiere al manejo de estrategias de planificación y responsabilidad orientado a alcanzar resultados y objetivos que sean sustentables a largo plazo; el tercero, implica que las políticas públicas deben solventar y ser equitativas con los derechos de las personas, orientadas a la relación entre soberanía, participación y necesidades sociales, en donde el reflejo más óptimo es el de la capacidad en saber manejar las políticas públicas a través del liderazgo y compromiso con la ciudadanía. La idea concreta es tener la motivación requerida para no solo pensar en el bienestar propio sino en el de los demás.

En esta etapa podemos ver a una sociedad más participativa en la toma de decisiones que compromete a los gobiernos a fortalecer sus capacidades para resolver sus necesidades; en este sentido, la lucha por la soberanía, por los derechos de las personas, por los derechos del ambiente, y la atención a grupos minoritarios se volvieron temáticas centrales para mantener a las autoridades en sus cargos.

En 1989 el Banco Mundial introduce el concepto de gobernabilidad calificando a la como aquella que atiende cuatro dimensiones: a) buena gerencia del sector público, b) rendición de cuentas; c) marco legal que promueva el desarrollo y d) promoción de la información y transparencia. (Rial, 2015, p. 4)

Aquí podemos diagnosticar que la crisis de la gobernabilidad se debe a la incapacidad de los estados de promover respuestas, consolidar una gestión de calidad y transparencia lo que a su vez debilita el relacionamiento y la confianza entre gobierno y ciudadano. Es por esta razón que estos cuatro aspectos: la buena gerencia, rendición de cuentas, marco legal de desarrollo y la promoción de la transparencia se relacionan para entender que la gobernabilidad es la espina que mantiene de pie a una soberanía estatal. De esta manera la gobernabilidad ayuda a coordinar los procesos y direccionar una comunicación importante entre la toma de decisiones, responsables y resultados, seguida con el manejo de una rendición de cuentas en donde se refleje la operatividad clara y eficiente de los recursos a los que los ciudadanos están llamados a controlar y evaluar según los alcances, la legalidad no puede desprenderse del desarrollo debido a que cada inserción debe manejarse con base en leyes, normativas y reglamentos que logren generar una armonía permanente y como punto final se obtiene la promoción de la información y la transparencia que se data sobre la lucha contra la corrupción y más que eso el acceso a datos importantes y específicos que certifiquen el manejo estratégico de las respuestas.

Se concluye en este trabajo en que en América Latina se apeló a la idea de democracia participativa y en sus desarrollos incluyó la idea de refundación constitucional que se produjo en Venezuela en 1999 y en Ecuador y Bolivia una década más tarde. La clave del proceso fue la aceptación por todos actores políticos (y sociales) de las elecciones como forma de acceder al poder. (Rial, 2015). Lo que nos lleva a entender que el estudio antes mencionado fue un proceso de democratización percibida en los países en vías de desarrollo, tomando en cuenta que esta ideología construiría un Estado más transparente, participativo y libre para elegir sus autoridades de manera legítima, los mismos que tengan la capacidad de generar ideas y manejen las políticas públicas en beneficio y desarrollo social. Además, es importante tomar en cuenta en este sentido que se consolida una democracia participativa por medio de las elecciones en donde el poder recae en el respeto a las diferentes maneras de pensar y elegir de las personas o

ciudadanos proporcionando un entorno favorable para enfrentar los problemas del bienestar humano y de cohesión social.

“Racionalización, reforma y modernización administrativa: estado del proceso en Galicia” Suárez (2016), En este estudio el elemento principal consiste en analizar la situación de profunda crisis vivida en Galicia en el año 2010 que contrapone la idea predominante de la descentralización de las competencias cara a la mejor y más eficiente asignación de los recursos y prestación de los servicios a la ciudadanía con la idea de la simplificación y la eliminación de duplicidades, que tiende hacia la eliminación de los procesos de centralización de las competencias y produce la racionalización de la estructura organizativa de acuerdo con los principios de eficiencia, estabilidad y sostenibilidad financiera, lo que radica en analizar la organización institucional y las capacidades de la misma, en donde se maneja un orden descentralizado que puede tener mayor eficiencia en la prestación de servicios y alcance de objetivos. Suma de ello la asignación de los recursos y el manejo de una participación activa son una de las raíces fundamentales que debe tener la Administración Pública cara a la modernización, pues estos medios son los que ayudan a mejorar la capacidad de respuesta y con ello, las responsabilidades de quienes escogemos como nuestros representantes para un mejor desarrollo y bienestar social.

La metodología de este trabajo es netamente cualitativa y de carácter documental ya que se trata de poner en manifiesto que la modernización administrativa en el sector público estatal y en el sector público de la Comunidad Autónoma de Galicia es adaptar las Administraciones Públicas y sus organismos a la realidad social y económica actual en razón a todas las investigaciones que se han realizado, configurando un aparato administrativo ágil, eficiente, accesible y transparente en la prestación de bienes y servicios de calidad. A esto se suma la voluntad que debe de regir la acción pública, basada en la rendición de cuentas por parte de los poderes públicos, en una Administración Pública transparente y en un buen gobierno. (Suárez, 2016)

En definitiva, la necesidad de adaptar la Administración Pública a las demandas reales de la ciudadanía y la situación de profunda recesión económica vivida en los últimos años evidenció las grandes deficiencias de un aparato administrativo y sobredimensionado, lo que perjudica a la gestión del gasto público. En este punto la reflexión nos conduce a elegir la descentralización y la mayor autonomía financiera en la gestión y prestación de los bienes y servicios públicos como modelo a seguir para lograr una mayor calidad en servicio público y una eficiente gestión de los recursos económicos. Aquí también están ciertos principios que la soberanía de los Estados tienen y en nuestro país se concentran en la constitución de la república; que son la

eficiencia, eficacia y la calidad con el fin de crear una sociedad más justa, equitativa, íntegra y participativa, orientado a lograr objetivos con el menor uso de los recursos posibles, optimizando la profesionalización y las áreas de la prestación de servicios para que de esta manera se dé una garantía de derecho constitucional que pueda ser evaluado o custodiado bajo la misma ciudadanía a través de procesos de organizaciones sociales íntegradas para velar por la concreción de resultados.

“Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: una mirada desde la innovación participativa” (Auad, 2017). En donde se denota como objetivo que “la modernización del Estado se debe necesariamente dar desde el interior de las instituciones y de forma participativa, y no atenerse sólo a herramientas de gestión que se vinculan a incentivos monetarios” (p. 4). La autora de este estudio indica que los procesos de modernización administrativa y la prestación de servicios, son deber de las autoridades y personas que se manejan dentro de las instituciones de tal manera que se emplee una gestión participativa. Desafortunadamente el problema es que existen beneficios para pocos y se desemboca en el manejo indebido de las autoridades y su poder, creyendo que por este medio pueden obtener beneficios económicos o incentivos de la misma índole, cosa que se aleja de la responsabilidad y la calidad de un servicio transparente ya que se incursiona en procesos ilegales y de corrupción. Además se puede ver que no se alcanza un objetivo de intereses generales en donde el único beneficiario por la toma de decisiones y acción de políticas públicas se vea reflejado en la ciudadanía sino en los altos mandos o autoridades que muchas veces llegan a sus puestos sin mérito ni profesionalización.

Este estudio se centra también en la participación ciudadana que lo que busca es que en temas de modernización no solo los servicios sean de calidad, también se invita a que todos los funcionarios de lo público presten un servicio eficaz, debido a que manejar los asuntos públicos en un Estado, demanda preparación y capacitación continua de innovación institucional y profesional, cosa que muchas veces pasa desapercibido inclusive para el mejoramiento y desarrollo de las entidades en relación a su misión, visión y valores institucionales.

Par tratar de solventar este problema dentro del estudio que se toma como referencia se plantean objetivos como:

- Demostrar la importancia de la innovación participativa en la gestión pública, y relevar el impacto que produce este tipo de metodología en la calidad de los servicios que entrega el Estado a la ciudadanía.

- Relevar la importancia de aplicar métodos de innovación en el sector público que involucren a los/as funcionarios/as y que puedan posicionar las mejoras de la gestión dentro del quehacer cotidiano de sus funciones. (Auad, 2017, p. 6)

Estos objetivos que se han planteado nos llevan a tomar en cuenta cuál es la importancia de crear medios de participación que formen parte de la modernización debido a que podemos de ahí conocer la raíz de todo problema y tratar de darle respuestas en razón de la confianza. Otro punto que se ve factible es la idea de creer que el sector público ya no debe estar controlado bajo los modelos tradicionalistas de la historia, sino de un gestión innovadora, profesional y acorde a las necesidades presentes por los ciudadanos involucrando servicios con áreas operativas para un mejor rendimiento.

Este estudio desarrolla una metodología de “tipo combinado”, mediante el cual se realizó un análisis cualitativo en base a información cuantitativa del caso de estudio” (Auad, 2017, p. 8). Este tipo de metodología se utilizó debido a que se basó en el programa ChileGestiona que se encarga de medir la precepción ciudadana con respecto a la gestión del estado, suma la calidad y capacidad de respuesta en sus servicios, para luego tomar en cuenta a las autoridades relacionadas con dichos temas o problemas y realizar una encuesta para obtener información sobre los procesos sus relaciones y alcances. Esta investigación aporta a mi trabajo en la parte metodológica debido al enfoque cualitativo que utiliza.

“Modernización administrativa a través del servicio profesional de carrera ¿disminución de la corrupción política en México?”. El problema que nos plantea Ozorio (2018) dentro de su Informe es “el crecimiento de la sociedad, el exceso de trámites, la falta de profesionalización de servidores públicos y la poca capacidad del Estado para responder a las demandas que aquejan a la ciudadanía”. (p.7)

Este problema está relacionado con algunos que hemos venido citando dentro del documento en donde se hace énfasis en las ideas de la evolución de la sociedad, ya que no solo es el factor de su crecimiento sino de sus necesidades como tal. En la misma juega un papel importante crear fuentes que faciliten la vida de los mismos y optimicen algo que es casi irrecuperable que es el tiempo, suma de esto que las instituciones deben ser conformadas por profesionales que no solo ocupe un lugar dentro de la burocracia sino que aprendan de la necesidades y sean capaces de generar respuestas activas y correlacionadas a la de los ciudadanos para que las capacidades de las autoridades que conforman el estado no sean mediocres y decaigan en sus capacidades.

El objetivo de ese estudio se centra en “reflexionar sobre la implementación del Servicio Profesional de Carrera en México como una de las herramientas modernizadoras del Estado

para contar con servidores públicos profesionales, y su contribución a la disminución de la corrupción política”(Ozorio, 2018, p. 208) Este objetivo tiene íntima relación con el problema que nos plantamos, el servicio profesional que se genera a lo largo del servicio público tratando no solo de manejar un personal responsable, ético y transparente sino con capacidad de acción y participación con el fin de que contribuya inteligentemente a la solución de los problemas. El servicio profesional es importante ya que las áreas de competencia deben ser acreditadas por funcionarios que ejecuten esas tareas. De esta manera se obtiene un mejor rendimiento y generación de calidad en el talento humano.

Como metodología este estudio presenta “el desarrollo de revisar documentos como páginas de internet para obtener información sobre el servicio profesional de carrera y su contribución a la disminución de la corrupción política” (Ozorio, 2018, p. 208). Así como este trabajo que mantiene una dimensión netamente documental y cualitativa debido a la recolección de datos y fuentes primarias enfocadas al tema de estudio, debido a que los diferentes análisis que se llevan a cabo son en base a fuentes bibliográficas y literarias.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. Gestión Pública

La gestión pública es un elemento imprescindible dentro de las instituciones del Estado, debido a que se manejan criterios en donde se evalúa desde una planificación, el accionar, hasta la relación con el mismo ciudadano. Esto se valida a través de un correcto y eficiente uso de los recursos públicos, que deben estar orientados a satisfacer las necesidades de las personas e inclusive generar un desarrollo de las mismas con capacidades adquiridas para dar respuesta a los diferentes problemas que surgen a diario dentro de los espacios sociales. (Pliscoff, 2017)

Con ello es importante mencionar que la gestión pública es el ser propio de las entidades gubernamentales, debido a que se refleja el compromiso que tienen con la sociedad en general, y que a través de este compromiso lo que se quiere es consolidar programas o proyectos que estén alineados a poder satisfacer las necesidades de las personas, y que esto conlleva un grado de organización institucional en donde predominan las metas, e indicadores de evaluación y gestión que permita evaluar todas las actividades que se han llevado a cabo, para de esta manera saber cuáles podrían ser eliminadas o mejoradas para una próxima implementación.

Para (Shorder, 2016) el tema de la Gestión pública radica en:

Un sistema de manejo descentralizado que aplica innovadores instrumentos de gestión como lo son el controlling, el benchmarking y la gestión esbelta (lean management), los

mismos que en su desarrollo y análisis han consolidado características dadas por: una dirección orientada a la competencia mediante la separación de competencias entre los financiadores y los prestadores de servicios, enfoque en la efectividad, eficiencia y calidad del cumplimiento de tareas, separación de la dirección estratégica (¿QUÉ?) de la dirección operativa (¿CÓMO?), un trato fundamentalmente igual de prestadores de servicios particulares como públicos dentro del marco de la prestación de servicios y el impulso enfocado de la innovación (p. 9)

Con esta connotación científica de la gestión pública podemos validar que el objetivo está en alcanzar la calidad en los servicios que brindan las instituciones públicas uniendo, el proceso de efectividad en cada una de las actividades que realizan, sabiendo en que es lo que se quiere alcanzar y como se lo va a lograr hablando de esta manera de una correcta planificación tanto estratégica como operativa. De la misma manera se busca que la prestación de estos servicios sean correctos por parte de los servidores públicos, los mismos que deben tener un grado de profesionalismo, pertenencia y responsabilidad con los ciudadanos y la entidad que representan con el fin de crear un proceso controlador de aquellos bienes que en un lapso de tiempo puedan ser evaluados y a la vez mejorados a través de la implementación de la innovación y mejora continua.

Así la gestión pública debe encargarse de la elaboración y aplicación de políticas públicas que se efectúen con responsabilidades compartidas entre las instituciones como tal y las organizaciones sociales. Con ello, se busca de que el gobierno pueda cumplir con sus responsabilidades y fortalecer sus capacidades institucionales participando activamente en la implementación de nuevas estrategias que consoliden la gestión, evaluación y control de todos los procesos administrativos.

2.2.2. Modernización Administrativa de la Administración Pública

La modernización como tal es una nueva visión y percepción del Estado, tratando de ser su enfoque principal, el de recuperar las capacidades que el Estado en algún momento perdió, o simplemente dejó de hacerlo. De esta manera se conlleva diferentes procesos, desde los institucionales, hasta sociales, tratando de generar resultados que proyecten una mejora en la calidad y los servicios.

La modernización es mejorar la eficiencia y la efectividad para fortalecer los procesos de equidad en el seno de las instituciones [...] asimismo, incrementar la calidad profesional, la responsabilidad y el sentido de compromiso de los servidores públicos hacia la comunidad. Se trata de un proyecto que busca elevar la confianza de la sociedad hacia

sus líderes, mediante cambios estructurales en la maquinaria del gobierno que permitan encontrar solución a los problemas, que use los recursos de manera económica y que provea bienes y servicios cada vez de más alta calidad. (Pichardo como se cita en Moctezuma y Roemer, 2003, p.60)

Como bien se menciona anteriormente la modernización tiene su mira a la mejora de lograr alcanzar objetivos institucionales, con una respectiva planificación institucional, además de que todos esos objetivos y metas generen resultados de impacto y atención social con respecto a sus necesidades, fomentando la equidad y tomando en cuenta que todo se debe manejar bajo la visión de compromiso institucional, para así mejorar las relaciones de confianza entre el estado y el ciudadano para conseguir un desarrollo social.

Es importante destacar que bajo los principios de modernización se encuentra la participación ciudadana, la misma que con la implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación, deben incrementar la efectividad y resultados con procesos técnicos que ayuden a evaluar su representatividad e interés por la información y la gestión que realizan las instituciones. Es por esta razón que Pichardo (2004) hace mención en que:

La participación de los ciudadanos es considerada como algo útil, aun en las tareas que antes se reservaban exclusivamente al sector público. Por ejemplo, en la evaluación y seguimiento de los programas y las acciones del gobierno. Ahora los actores sociales deben hacer suyos los resultados, aprender de ellos e intentar mejorar la eficacia de sus programas. (p.321)

Encontramos entonces una relación en lo que nos plantea Pichardo, Moctezuma y Roemer con respecto a la modernización en sentido de la sociedad como tal, viéndola como gestora del cambio y como responsable de evaluar la gestión de las instituciones ya que son ellos mismos quienes perciben los problemas y tratan de tener respuestas capaces a través de los servicios institucionales que deben ser manejados con eficacia y eficiencia. El manejo de la transparencia y la participación a través del uso de las Tic y la rendición de cuentas son claros ejemplos de los cuales los ciudadanos pueden hacer efectivo su derecho de cooperación y su deber de hacer cumplir la ley con respecto al manejo de la honestidad y la ética.

La modernización plantea un nuevo modelo de gestión innovador que acoge a la participación ciudadana como tal y es la gobernanza que no solo trata de recuperar las capacidades del Estado y anclar redes de intervención entre las instituciones, la economía como tal y la ciudadanía sino que también “ lleva al espacio local y recupera el rol político que le corresponde jugar, como a otros actores locales frente a la ampliación de las agendas locales, provocada por el nuevo entorno altamente abierto y globalizado”(Montesinos, 2007, p.323)

Suma a lo citado anteriormente Márquez, et al. (2001) plantea que para modernizar el Estado hay que tomar en cuenta dos puntos importantes:

- Las estructuras públicas deben adaptarse a los cambios acelerados de cada país, en materia de gestión y que están sometidos a los cambios externos de la administración pública.
- Adaptar las estructuras del Estado para hacerlas adecuadas a las demandas y necesidades del día a día. (p. 78)

Es importante destacar las dos teorías planteadas; la primera que se enfoca a la gobernanza como medio para recuperar el rol del Estado y adaptarlo a un mundo más exigente y globalizado que toma en cuenta a las nuevas tecnologías de información y la calidad de los servicios. Acompañado de esto tenemos, la atención a las estructuras organizacionales, las que en sus procesos sustantivos deben implementar los principios de subsidiariedad, eficiencia y eficacia para solucionar problemas y emitir respuestas con gestión de resultados. De esta manera también se puede decir que, al hablar de modernización, se trata de consolidar ya un nuevo modelo de gestión que se maneja desde el enfoque de la mejora de las relaciones entre las entidades públicas, el sector privado y la participación de los ciudadanos la misma que se conoce como gobernanza y que según Ramió (2017) tiene relación a la modernización porque:

Las organizaciones públicas se ven abocadas a adoptar estrategias de actuación mediante la incorporación de innovaciones en la acción pública. Ciertamente, estas innovaciones, su forma y contenido, dependen de la coordinación del aparato administrativo con otros actores privados y con los ciudadanos. En gran medida la gobernanza consiste sobre todo en la confluencia y difícil equilibrio entre la eficiencia y la participación democrática. (p. 25)

Entonces es importante destacar que la acción de la modernización como modelo de gestión sirvió como base para crear a la gobernanza, la misma que ya no solo tiene que ver con la mejora de los servicios públicos y el compromiso de las instituciones públicas con la sociedad, sino que ya se introduce el tema de mejorar las redes que existen entre los entes públicos, privados y la participación ciudadana, lo que al trabajar de manera coordinada buscaran el desarrollo, social y económico de cada país. A la vez con la implementación de la innovación y las TIC la gobernanza genera estrategias que busca el equilibrio total entre las acciones y las capacidades institucionales.

La modernización de las administraciones y de las instituciones, tiene mucho que ver con la capacidad de generar nuevas ideas que promuevan el uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, suma de que se realiza una visión a obtener una dirección

significativa de proyectar resultados y servicios cada vez más innovadores haciendo que, “La Administración pública no sea ajena al proceso de automatización debido al carácter global de este fenómeno y la permeabilidad e influencia de los diferentes sectores productivos y de servicios en el sector público”(Bermúdez y Fuentes, 2019, p. 42).

Aquí se puede fundamentar que en sentido de modernización e innovación las administraciones e instituciones de carácter público están plenamente incluidas, tratando de estabilizar y dejarse llevar por el proceso equitativo y de igualdad frente a las diferentes acciones que las hacen ser eficaces, comprendiendo y aportando diferentes ideas que ayuden a construir un mejor desarrollo a nivel de su organización y servicios. Todo esto tiene un valor importante en la construcción de mejoras técnicas y programas de operatividad en donde su ejecución se optima a los cambios sociales y al mundo globalizado del que somos parte.

Innovar es una de las fortalezas que toda institución debe tener, ya que no solo es mejorar la calidad de los servicios y su operatividad, sino que se enfoca en aumentar la capacidad de crear mejores pensamientos enfocados a generar resultados óptimos y más acercados a la realidad, hablando así de una mejora y como tal la innovación se defina como, “idea que constituye sobre estructuras y prácticas existentes para lograr mejores resultados o mayor eficiencia” (Longo, 2019, p.61).

La mejora de la calidad en la administración pública y por ende en sus instituciones se maneja desde el enfoque de mejorar la eficacia y transparentar la eficiencia de los resultados, con prácticas que lleven al cumplimiento de objetivos y metas que respalden el ser propio de las entidades, en otras palabras, un respaldo de la gestión y acciones que se realizan por la mejora y adaptabilidad de ideologías sociales en relación a los cambios políticos económicos y tecnológicos novedoso.

Desde un enfoque más representativo, se debe analizar al tema de modernización administrativa de la administración pública como un intento de fortalecer los lazos entre eficiencia y democracia, cosa que a lo largo del tiempo se ha visto criticado, debido a que se cree que la sociedad no estaría lista para poder ejercer el tema de la formulación de políticas públicas, e inclusive la toma de decisiones en pro de su bienestar, y este problema se refleja más, dentro del sistema de descentralización, ya que es en esta parte en la que las funciones del Estado, no son netamente representativas al momento de ser ejecutadas directamente con la sociedad, pues el poder esta en los gobiernos locales en los que podría existir una complejidad en la coordinación de sus organizaciones. Por ende, Waldo (1948) plantea:

Las restricciones presupuestarias, junto con la presión de la descentralización, han puesto a los electos locales bajo presión, especialmente a medida que se enfrentan a la necesidad

de equilibrar mejor, por un lado, la calidad y la eficiencia en la prestación de servicios y, por el otro, la responsabilidad democrática de proteger el interés público y promover los valores de la equidad social. La identificación de este choque de objetivos y valores en competencia no es nueva lo que ha puesto en relieve la importancia de las interacciones entre los ciudadanos y los gobiernos locales en la nueva gobernanza. (s/n)

El autor es enfático al sustentar, que el problema en fortalecer la eficiencia y la participación en los gobiernos locales radica en cada las funciones que tienen ya que lo que se busca es un equilibrio social en la prestación de servicios, pues no solamente tienen atribuciones en las que se vuelven céntricas su autonomía administrativa, política y financiera, sino que deben buscar a como de lugar la subsidiariedad de los servicios públicos. Este principio se cree es uno de los más esenciales al momento de plantear una política pública, pues denota en su definición que es un elemento que se caracteriza por ser mas cercano a los problemas sociales y que la búsqueda de la solución a los mismos nace desde la propia sociedad.

La diversidad en razón de la esfera pública, nos da a conocer las diferentes ideas que existen por mejorar la eficacia y calidad de las instituciones públicas es por esta razón que “deben existir experiencias de innovación apoyo a la diversidad, viviendo de pluralidades culturales más que uniformidades” (Marcet, 2019, p. 97).

En esta mención se destaca la suma de lo que los últimos autores han tratado de enfocar en razón de la mejora de la calidad y los servicios públicos institucionales, pues aquí se respalda que las personas son diferentes y por ende tienen expectativas distintas desde sus realidades. Este sentido, cabe mencionar que los grupos minoritarios o grupos sociales numerosos deben formar parte de la toma de decisiones y la creación de ideas que mejoren la visión, alcance y metas de una entidad. Todos somos a nivel general distintos con respecto a nuestras propias vivencias y eso hace que cada vez nos demos cuenta de lo que necesitamos, para plantear de manera inteligente mejores soluciones.

A esto se suma una idea importante sobre evaluar el aspecto cultural que incide en el tema de la modernización, pues esto quiere decir que una institución pública no puede generar eficiencia, eficacia, valor a los recursos humanos y tecnológicos si existe quizás la baja participación, iniciativa y conocimiento por parte de sus representados que es la sociedad. Para esto se entiende que modernización:

Es para adaptar la administración al objetivo de competitividad económica. Este objetivo de competitividad incluye, naturalmente, la preocupación por el mercado/contexto de la administración y los factores de racionalización de la actividad, especialmente la

utilización de las nuevas tecnologías informáticas y de gestión que facilitan la comunicación y la adopción de decisiones. (Bañon, 1993, p. 15)

Este es un importante aporte sobre el tema de modernización, ya que incita a conocer más a un tipo de planificación que se cree no aporta a la organización y gestión de las instituciones, y es la operativa que tiene que ver con todos los factores económicos de las instituciones públicas y como lo denomina su nombre las operaciones que realiza. A ello se suma la gestión interna de la institución que ya en temas de modernidad enfatiza tomar en cuenta la acción colectiva, el capital humano, la imagen social unida a la cultura y los valores.

La acción colectiva que busca obtener un consenso entre las organizaciones sociales, pues también ha existido la idea de reconocer que como seres humanos, somos mas eficientes cuando trabajamos en equipo, y que al hablar de la gestión institucional, esta se ve mas comprometida cuando ve una organización y representatividad de las personas, se cree que es difícil fomentar un tipo de liderazgo o acuerdo entre los diferentes actores sociales, pero a la vez es un compromiso que se debe adquirir. Como segundo punto está la idea de un correcto capital humano, el mismo que trata de fomentar en las instituciones públicas el merito como iniciativa para poder tener dentro de las instituciones públicas, personas comprometidas con la gestión interna y el impacto o generación de bienes a la ciudadanía como ente externo. Por ultimo la modernización trasciende a dar un valor a la imagen institucional para de esta manera cambiar las ideologías culturales de las personas impulsando los valores que deben ser enfáticos y base para una correcta gestión, pues se entiende que cuando existe una comunicación clara entre instituciones del Estado y el ciudadano, se promueve la confianza, con ello se crea una variante que trata de cambiar la cultura ciudadana a entender que ya no existen los procesos tradicionales de la gestión pública, sino que ya se trata de modernizar cada proceso que es impulsado a través de valores que recaen en dar una solución directa y clara a las personas y sus problemas.

Todo proceso de modernización tiene un enfoque característico, centrado en la armonía institucional la misma que genere, una actitud de compromiso desde lo interno de las entidades públicas con un eje trascendental de trabajos en equipo y liderazgo que promuevan el ejercicio correcto de la gestión, en este sentido Orozco y Nuñez (2015), enfatiza en que los procesos administrativos deben:

Tener como objetivo fundamental obtener el mayor rendimiento de sus operaciones con un uso adecuado de sus recursos disponibles, por lo cual es indispensable el establecimiento de controles y evaluaciones de sus procedimientos a fin de determinar la situación real de la empresa, en función de plantear una efectiva toma de decisiones. (p. 19)

Así podemos entender que cada acción y toma de decisiones que se genere dentro de la institución, tiene que pasar por un diagnóstico y evaluación concreta, la misma que apruebe los direccionamientos que tiene en su contenido para así verificar el impacto que se va a lograr tener cuando se lo ponga en práctica, con ello el liderazgo es un factor esencial debido a que es una modalidad de vocación que las personas tienen, para aprehender de la realidad que se vive, cuando hablamos de este objeto queremos enfatizar la idea en que no solo hay que tomarse medidas ordinarias, sino conocer los problemas y hacerse a ellos para así generar capacidades de respuesta que sean óptimas, inteligentes y las más esperadas por el equipo de trabajo, la institución o el público al que se quiere llegar. La idea central es que el liderazgo tiene por medio, la visión de crear estrategias para poder manejar e influir en el actuar de quien está frente de la institución y su gestión para que de esta manera se logre alcanzar diferentes objetivos y metas que se quiera realizar.

Suma de todo lo antes dicho un factor que incide en la modernización de la administración pública es el aprovechamiento del desarrollo tecnológico, como aquel recurso indispensable para mejorar cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de la institución y fuera de ella, con el fin de optimizar el tiempo, los recursos que son importantes para la eficacia institucional y la sociedad en general, con ello el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología, CONACYT de México (2019), define que el desarrollo tecnológico es el “uso sistemático del conocimiento y la investigación dirigidos hacia la producción de materiales, dispositivos, sistemas o métodos incluyendo el diseño, desarrollo, mejora de prototipos, procesos, productos, servicios o modelos organizativos”(párr. 3). Así cuando se menciona al conocimiento como tal, se quiere atribuir las ideas de que los administradores públicos deben ser totalmente capaces de efectuar el cargo con el que desempeñan, generando una visión más dinámica y comprometida con la sociedad desde su lugar de trabajo, para que de esta manera se logre solidificar y materializar los objetivos institucionales.

Las instituciones que tienen como característica implementar la modernización en su gestión deben promover una constante mejora en todos sus servicios, pero el más importante está dirigido hacia la atención del ciudadano, debido a que es el quien percibe la capacidad no solo institucional, sino profesional que engloba la actitudes, valores y aptitudes de los funcionarios públicos al momento de dar respuesta a los problemas o solicitudes que el usuario presenta. “Una buena atención a la ciudadanía comprende prestar servicios de calidad e interiorizar que todas las acciones o inacciones de la entidad, a lo largo del ciclo de la gestión, impactan en el servicio final que se presta al ciudadano” (Bolaños, 2015, p. 11). Es importante enfatizar la idea de que la calidad de los servicios institucionales, radica en las acciones e inacciones que realiza

la entidad, debido a que podemos darnos cuenta que el servicio no solo forma parte en el momento que el usuario está dentro de la institución sino también fuera de ella, en la manera y la capacidad que se tiene de generar un resultado o respuesta al problema o petición realizada.

La modernización, es un tema que durante años ha tenido diferentes objetivos comprometiéndolo a ciudadanos, e instituciones públicas, pero a ello se suma el punto de la globalización, el mismo que se encuentra aterrizado en los cambios que pueden existir a lo largo del tiempo, es por esta razón que se habla de reformas en la modernización que para Osborne y Gaebler (1992) se manejan desde tres enfoques “económicos, tecnológicos e ideológicos” (p. 82). Y a ellos se suma líneas maestras que la fortalecen “descentralización, responsabilidades para mejora, capacidades estratégicas y gestión enfocada en el cliente” (p. 84).

Los enfoques son claros cuando resaltan sus aportes y características el primero que data en ajustar los diferentes presupuestos para que puedan los gobiernos realizar cada una de sus acciones, promoviendo la eficiencia y eficacia a través de un control riguroso. El ideológico que busca hacer en el ciudadano una persona capaz de decidir como hacer valer sus derechos y promover sus deberes desde un enfoque voluntario y participativo, buscando así de esta manera cual podría ser la mira de gestiones que puedan dar solución a sus problemas. Por último, esta el factor tecnológico que plantea que, a mayor desarrollo tecnológico, mayor modernización de las instituciones públicas para optimizar la calidad de los servicios públicos y mejorar la relación con los ciudadanos. A esto se suma los aportes de líneas maestras en las que se presenta la descentralización para flexibilizar las organizaciones y desarrollar objetivos y responsabilidades cercanos a la efectividad, la mejora continua que exige que la gestión no sea estática y vaya acorde a las necesidades del ciudadano y esta acompañado de una estrategia en donde se vean comprometidos los objetivos institucionales y los servicios públicos que brindan las instituciones, en donde se promueva una mejor comunicación y relación bidireccional entre representante y representado.

La modernización entonces es una renovación de todas las instituciones públicas las mismas que deben enfatizar su gestión a un nivel interno tratando de renovar la selección de sus empleados públicos, fomentando la igualdad y el mérito, solo así de esta manera alcanzaran mejoras en las capacidades profesionales que estén a cargo de representar la institución, a esto se suma las iniciativas de generar transparencia a través de mecanismos de participación en donde las TIC sea la base para incrementar el desarrollo, la innovación y el contacto con los ciudadanos para de esa manera hablar de una gobernanza como modelo de gestión óptima y pertinente. (Villoria, 2013)

Con todo esto podemos decir que el proceso de modernización que deben tener las entidades públicas, es de carácter comprometido y dinámico al momento de llevarlos a la práctica, con el fin de mejorar los servicios en razón de su capacidad de respuesta y calidad, y suma de esto generar un impacto en los niveles interiores y exteriores de la institución, creando una armonía estable dentro de los departamentos de trabajo y también hacia la ciudadanía en general, dejando ver que la responsabilidad de evolucionar a los cambios que están presentes en la actualidad genera mayor oportunidad de poder satisfacer las necesidades y por ende de caminar juntos con los ciudadanos a través de una gestión, óptima, innovadora que conlleve estrategias y objetivos para cumplir.

2.2.3. Gobernanza Pública

La gobernanza como modelo de gestión innovador se cree luego para quedarse y consolidar diferentes ideas que promuevan el desarrollo social a través de la sostenibilidad de los recursos y la participación ciudadana, con ayuda de la evolución tecnológica, económica y social, esto nos hace entender que como modelo de gestión la modernización fue un incentivo para creer que las capacidades institucionales deben generar respuesta de eficiencia, eficacia y calidad lo que se relaciona con aspectos positivos de la gobernanza que según Ramió (2017) plantea que son:

La posibilidad de abrir múltiples espacios de deliberación, decisión y cogestión que pueden alcanzar una democracia más plena con canales alternativos y complementarios a la clásica democracia participativa. La gobernanza es un paradigma tan seductor y benevolente como abstracto, ambiguo y confuso. Otro elemento muy favorable es que abre las puertas y ventanas del Estado y de la Administración pública al interaccionar activamente con el mercado, con la sociedad civil organizada y con la ciudadanía. (p. 26)

Así pues la gobernanza es el instrumento clave que relaciona a los principios con la gestión de resultados y procesos, de tal manera que no solo engloba a la forma de actuar y la capacidad de gobernar sino también de integrar y hacer formar parte de la toma de decisiones a la sociedad, haciendo por este medio que desde las opiniones públicas se conozca la realidad que se vive y de tal manera se respondan con políticas públicas bien implementadas, las mismas que deberán contar con un planificación y operatividad transparente y de calidad en coordinación con la capacidad institucional pública y de la economía.

Los procesos de participación ciudadana más comprometidos que buscan evaluar la gestión realizada por parte de las instituciones públicas, la modernización de los servicios públicos y el uso de las TIC para la mejora de los mismos, son las estrategias más importantes que persiguen

la eficiencia y calidad en los resultados, de las acciones que realizan las instituciones, más sin embargo, hoy todo es una suma y también se retribuye otros mecanismos nuevo e innovador para hablar de una Gobernanza Pública inteligente o Gobernanza Participativa que data según La Federación Española de Municipios y Provincias FEMP (2018) de “una gestión abierta, transparente y colaborativa que crea una oportunidad para mejorar los actuales sistemas de participación en tres frentes: legitimidad, eficacia y civismo” (p.32).

Este nuevo modelo de gobernanza participativa se enfoca en manejar a un sistema social lleno de diversidad tanto en género, cultura, creencias e ideologías que creen redes de gestión las mismas que consoliden un resultado para generar opiniones y toma de decisiones que influyan en alcanzar un mejor desarrollo social, alejándose quizás muchas veces de la representatividad e integrar una participación directa que no solo tenga a favor la continuidad sino el enfoque de saber por dónde y cómo se quiere que trabajen las instituciones prestadoras de servicios públicos. Así también la ciudadanía llegaría a ser generadora de políticas públicas a través de una correcta organización, y esto debido a que son los ciudadanos los que perciben la realidad de sus problemas y muchas veces estos están lejos de ser vistos claramente por las autoridades, por eso se habla de una participación más directa y poco representativa en donde el protagonismo sea de los ciudadanos y no de las personas que los representan.

La nueva Gobernanza Participativa invita en cierto sentido a cocrear; esto quiere decir a que los ciudadanos sientan pertenencia e incentivos para formar una sociedad de bienestar que construya su propio desarrollo a través de la implementación de redes estratégicas que construyan conocimiento y generen opinión innovadora y direccionada a la implementación de las tecnologías de la información y la comunicación para solidificar la colaboración y su acción como tal. Una característica de la participación colaborativa es la deliberación la misma que Manfredi y Calvo (2019) manifiestan que:

En el ámbito de la deliberación, la información disponible y organizada en formato digital ha de acompañarse de un proceso deliberativo presencial para mejorar la calidad de la discusión. El proceso colectivo y presencial tiene como finalidad encontrar argumentos, aunque no sea garantía de una propuesta viable y sostenible. (p.20)

Con esto cabe resaltar que en los procesos de discusión, se pueden llegar a tomar diferentes opiniones y medidas, las mismas que vayan acompañadas de mejores capacidades de respuesta y acercadas a solucionar los diferentes problemas que la sociedad presenta, en la participación ciudadana es importante que las personas que intervengan en este proceso deliberen entre todas y de muchas opciones se apruebe la más cercana a responder un problema tratando de solventarla bajo una evolución directa que trate de certificar su actuar a corto, mediano o largo

plazo. La participación ciudadana, no es la misma de décadas atrás, sino más bien que también es un proceso cambiante en el que nuevas características forman parte de ella, de esta manera se habla ya de una acción directa, voluntaria y consciente de las cosas, con el único fin de ser generadores de soluciones de nuestras propias realidades y quizás no meros espectadores y facilistas de que las cosas lleguen muchas veces a través de decisiones tomadas desde un escritorio y que no satisfagan nuestras necesidades, en la participación ciudadana o como bien se mencionó anteriormente la gobernanza participativa, se comprende generar espacios de colaboración y organización eficaz y con resultados.

2.2.4. Participación Ciudadana

La participación ciudadana es un derecho en donde se ve inmiscuida la sociedad como tal para la toma de decisiones, evaluación, seguimiento y control de las actividades que realizan las instituciones públicas bajo el mando de sus autoridades y equipos de trabajo es por esta razón que varios autores han tenido la oportunidad de definirla bajo su percepción, por ejemplo, Carrera (2015):

La participación ciudadana está ligada a mejorar la condición de vida del ciudadano, ya que dicho ciudadano debe dejar de ser un mero espectador, para convertirse en un actor decisivo de su realidad, un agente de desarrollo local integrado al ejercicio de la política. (p. 5)

Varios países han tratado de implementar proyectos que mejore e innove la participación ciudadana, para que no se quede como una idea tradicionalista en el vacío, sino que más bien se fortalezca a través del tiempo, por esta razón el Proyecto del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo 89477 (2018), proyectado al Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y Gobernanza Ambiental para la Sustentabilidad dirigido en la ciudad de México manifiesta que:

La participación ciudadana es un fenómeno que guarda una relación estrecha con la noción de democracia. La idea de que el *demos* tome parte en las decisiones de la colectividad implica necesariamente la acción voluntaria y manifiesta de las personas para involucrarse en los asuntos públicos. (p. 4)

En este sentido entramos ya a la etimología que es muy importante y que ha constituido Estados enteramente soberanos "*demos*", que no solo tiene una orientación de involucramiento sino de compromiso y responsabilidad que debe ser adaptada por parte de los ciudadanos (pueblo) (Rosenvallon, 2017), aquí se nos presenta que la participación es un acto voluntario,

pero más allá de ese enfoque se puede decir que es meramente obligatorio con el fin de alcanzar una transparencia y eficiencia en la gestión.

“El término participación va ligado a la democracia que refiere inmediatamente a transparencia dentro de propósitos colectivos favorables para quienes se encuentran en la búsqueda del bienestar común” (Hidalgo, 2016, p. 9). Esta autora realiza la suma total de lo que etimológicamente hablábamos anteriormente sobre lo que *demos* significaba, implementando la palabra “*krátos*” la democracia como tal, que trata de correlacionar a la participación con la transparencia a través de los procesos de eficacia y ética en todas las actividades y procesos que las instituciones quieren llevar a cabo, pero también se fomenta en que:

La democracia también implica la vigencia del estado de derecho. Esto supone la independencia de los poderes y un sistema legal que es democrático en tres sentidos: protege las libertades políticas y las garantías de la democracia política, protege los derechos civiles del conjunto de la población y establece redes de responsabilidad y rendición de cuentas por las cuales los funcionarios públicos, incluyendo los cargos más altos del Estado, estén sujetos a controles apropiados sobre la legalidad de sus actos. (Proyecto del Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo 89477, 2018, p. 5)

Los autores entonces quieren proyectar un solo resultado, que es claro; inmiscuir y fomentar la participación de los ciudadanos, no solo como derecho sino como deber, haciendo énfasis en que, si reclamamos lo que por ley nos pertenece, debemos retribuir a las instituciones con nuestra idea de responsabilidad. Todos estos procesos que tienen como base fundamental crear una mejor relación entre ciudadano y gobierno con la confianza, credibilidad y responsabilidad a través de redes que gestionen el bien común y el desarrollo social.

La participación ciudadana no solo tiene el enfoque de exigir los derechos de los ciudadanos, sino que también hay que generar un compromiso que vaya atribuido por sus deberes, los mismos que son, entre otros, fortalecer el poder de opinión y acción de cada persona con respecto a las entidades y su gestión creando espacios de comunicación en donde se reflejen el respeto y la capacidad de colaborar. Con la idea antes mencionada la Carta Iberoamericana de los Deberes y los Derechos de los ciudadanos en relación a la Administración Pública (2020) manifiesta que:

En la medida que la ciudadanía ponga en valor su condición central en el sistema público, más fácil será que pueda exigir un funcionamiento de calidad de las Administraciones públicas. Si el ciudadano reclama ordinariamente, y de forma extraordinaria cuando sea menester, los derechos que se derivan del fundamental a una buena Administración

Pública, el hábito de la rendición de cuentas y de la motivación de todas las decisiones de los poderes del Estado será una realidad. (p.5)

Así se puede decir que los ciudadanos no podemos generar participación solo y a través de un reclamo, sino más bien con todas las mesas de diálogo como, por ejemplo: audiencias públicas, silla vacía, observatorios, consejos consultivos y consulta previa (Ley Orgánica de Participación Ciudadana, 2010). Que las instituciones promueven para dar a conocer las actividades que han realizado. Todo esto ya que debemos ser parte activa de los procesos que generen resultados u objetivos hacia beneficio de la sociedad, siendo un factor esencial el formar parte de la rendición de cuentas, ya que nosotros no podemos evaluar una gestión por el hecho subjetivo sino realista, conociendo los factores que han incidido y han formado parte para determinar cierta toma de decisiones. Es responsabilidad y deber nuestro consolidar la visión o metas de todas las instituciones, pero aportando con un granito de arena mostrando interés en las cosas y generando una expectativa de mejora desde la realidad social y local a la institucional y de gestión.

Generar un valor público es aprovechar al máximo todas las capacidades de la sociedad de tal manera que se comprometa a los ciudadanos a aprovechar sus potencialidades para poder generar, opinión y decisión en los asuntos públicos, con esto queremos adentrarnos a un nuevo termino que conlleva a la participación ciudadana más allá de la encargada de velar por sus derechos, participar porque se dé respuesta a sus necesidades y crear a través de su voz ese efecto de exigir transparencia en toda la gestión.

2.2.5. Gobierno Abierto

Adentrarnos al gobierno abierto es una situación de innovación y modernización del sector público debido a los beneficios que brinda y sobre todo las redes que crea entre la transparencia, los ciudadanos y los servicios de las instituciones como tal, para validar esta idea la Comisión Económica para América Latina y el Caribe CEPAL (2017) define al gobierno abierto como:

Las resoluciones, declaraciones y compromisos encaminados en el sentido amplio de mejorar el desempeño del sector público con la adopción del gobierno digital, y la utilización intensiva de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), para su modernización y buen gobierno, a través de la oferta integrada de información y servicios en línea para la ciudadanía y el fortalecimiento de los elementos participativos. Desde entonces, los organismos gubernamentales han trabajado arduamente para mejorar sus servicios, para aumentar su eficiencia, para mostrar una mayor transparencia y entregar

mayor accesibilidad en vías de agilizar, optimizar, flexibilizar, transparentar y abaratar procesos y/o actividades del sistema público. (p. 10)

Encontramos en este concepto la relación que tiene la participación con la modernización del sector público, debido a que, por el uso de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, se trata de consolidar un proceso clave en donde su principal objetivo es facilitar la vida de las personas y ayudar a que la ética y la transparencia sean los caminos por el cual se maneje las acciones implementadas por las instituciones. Crear plataformas digitales que dinamicen el tiempo y los recursos de las entidades y gobiernos es una ventaja para la sociedad, debido a que uno de los principios que deben manejar es el de libre acceso a la información pública.

Los gobiernos locales deben evolucionar hacia un modelo de gestión donde la colaboración, la participación y la transparencia sean los ejes centrales en la elaboración de las políticas públicas. Este nuevo concepto de gestión involucra la generación de canales de comunicación para trabajar con la sociedad y los individuos en vías de co-crear valor público, fusiona la utilización intensiva de las TIC, con modalidades de diseño, planificación y administración donde el sistema tradicional de gobernar se ve sustentado a partir de tres pilares:

a) transparencia en la acción, procesos y datos del gobierno; b) participación que busca implicar de forma activa y real a los ciudadanos en la formulación y ejecución de políticas; y c) colaboración al interior del gobierno y con las personas que permitan generar nuevas ideas para resolver problemas sociales. (Corrado, Varonio y Vianco, 2018, p.191)

Lo citado anteriormente se sustenta con lo que el anterior autor dijo sobre la implementación de las nuevas tecnologías en el sector público para mejorar la calidad, transparencia y participación, sin embargo aquí existe una particularidad en donde la responsabilidad la tienen todas las instituciones del estado, teniendo en cuenta que se debe crear una relación y gestión a través de canales de comunicación que en tiempos actuales no deben ser solo los medios tradicionales sino también a los que la sociedad está inmiscuida, como las redes sociales; en si reorganizar sus actividades en relación a su plan de trabajo. Es importante justificar en esta parte que el proceso de gobierno Abierto beneficia para promover la forma activa y sustentable de la participación ciudadana y la promoción de ideas, opiniones innovadoras que creen mejores formas de gobernar y capacidades para solucionar problemas sociales.

Por otro lado, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE (2016) determina que el gobierno abierto:

Es un área fundamental para lograr una serie de resultados distintos de política pública en varias áreas. Las reformas de gobierno abierto deberían, por lo tanto, diseñarse como un enfoque de gobierno plenamente integrado para garantizar el mayor impacto posible y se debe reconocer su naturaleza multidimensional y transversal. (p. 2)

En este concepto aparecen dos características fundamentales del gobierno abierto lo *multidimensional*, que en el ámbito de la institución se refiere a los servicios brindados por cada uno de los departamentos o sectores de trabajo y del lado de la sociedad a la obligación de la institución en enfocarse en los diferentes grupos sociales que existen, y lo *transversal* que juega un papel importante debido a que se debe adaptar a los diferentes cambios del mundo contemporáneo superando las limitaciones para solucionar de manera inteligente los problemas sociales. (Criado y Rubalcaba, 2016)

La capacidad de autogestión por parte de la sociedad debe promover el cambio hacia un desarrollo autónomo, el mismo que se aleje de las decisiones interesadas y oportunistas por parte de los gobiernos, en este sentido se habla de que debemos promover las aptitudes y derechos para dar a conocer de mejor manera la gestión y los resultados que queremos obtener desde nuestra realidad. Este compromiso o derecho se lo lleva a cabo desde la transparencia:

Herramienta de prevención de la corrupción que se entiende, que cuantos más instrumentos se utilicen para facilitar la información desde las entidades municipales a los ciudadanos, se podrá combatir cualquier inestabilidad de mejor manera, con mayor criterio y pruebas. Mientras mayor sea la información publicada, la ciudadanía contará con la mayor posibilidad de conocer lo que sucede en las administraciones públicas. (Medranda, 2017, p. 59)

Así, podemos entender que la transparencia como parte de un modelo de gestión es muy importante dentro de las Administraciones o instituciones públicas, debido a que promueve no solo el control sobre la gestión que se realiza, sino una mejora en la calidad de los servicios y la operatividad de cada uno de los procesos que se llevan a cabo, manejando la integridad de la eficiencia como principio base del compromiso y el manejo de buen gobierno, entablado en las buenas relaciones entre ciudadano y autoridades o gobierno.

La corrupción en las instituciones públicas a lo largo de la historia ha sido un mal que se ha implantado de manera peligrosa, ya que entre otros aspectos hacen decrecer el grado de credibilidad de las instituciones con respecto a su acción y se deja por un lado al manejo de la transparencia que puede darse por medio de diferentes mecanismos que, al implementarlos generarían un bien común ya que los resultados que se logren obtener evidenciarían el manejo eficiente de los recursos, información e inclusive de los servicios.

El gobierno abierto muy aparte de ser una fuente de información que genera estabilidad, credibilidad y confianza con los ciudadanos a través de los procesos de transparencia, tiene un enfoque multidireccional, el mismo que debe ser tomado en cuenta para sustentar las ideas, aportes y participación de varios elementos que componen a la sociedad, de esta manera se crea un enfoque de comunicación integrada en donde los actores gubernamentales y la sociedad como tal se relacionan entre sí.

En el contexto de la administración pública los medios sociales y la web 2.0 se han convertido en auténticas plataformas digitales de comunicación que otorgan poder al ciudadano cuando genera contenidos y comparte información a través de perfiles públicos o privados. Se caracterizan por la exposición de información y recursos de conocimiento, facilitar el contacto entre individuos o grupos de interés, posibilitar la publicación o el intercambio de ideas, opiniones o experiencias personales y compartirlas con otros usuarios. (Campillo y Martínez, 2017, p. 510).

El gobierno abierto es un enfoque para que las personas tengan acceso a la información pública de las instituciones con ello hay que rescatar que cuando se tiene la información en el internet la sociedad puede tener la accesibilidad para participar o revisar cada uno de los datos presentados sin importar el grupo o movimiento social del que haga uso con esto se evidencia que todos los procedimientos sean claros, eficientes y concretos. Una institución que carece de innovación tecnológica, no puede ser llamada una institución moderna debido a que todo en la actualidad se maneja desde el ámbito de la información a través de herramientas digitales en donde se puede obtener cierta trascendencia y participación multidireccional con todos los actores de la esfera pública.

2.3. Marco Legal

La Constitución de la República del Ecuador (2008) en donde se contemplan los deberes y derechos ciudadanos y de las instituciones públicas como responsables con el bienestar social presenta:

Art. 279.- El sistema nacional descentralizado de planificación participativa organizará la planificación para el desarrollo. El sistema se conformará por un Consejo Nacional de Planificación, que integrará a los distintos niveles de gobierno, con participación ciudadana, y tendrá una secretaría técnica, que lo coordinará. Este consejo tendrá por objetivo dictar los lineamientos y las políticas que orienten al sistema y aprobar el Plan Nacional de Desarrollo, y será presidido por la presidenta o presidente de la República.

Con esto se quiere hacer mención, que la planificación participativa estará presente en todos los niveles de gobierno, y como tal en la prefectura del Carchi, la misma que a través de su gestión y para dar cumplimiento a este artículo por medio de Ordenanza de Implementación del Sistema de Participación Ciudadana y Control Social de la Provincia del Carchi, creó la dirección de Participación Ciudadana, la misma que se encarga de velar por el cumplimiento eficaz y de calidad de los objetivos planteados por las autoridades que presiden la institución para que de esta manera se lleve una relación conjunta con los objetivos planteados en el Plan Nacional de Desarrollo.

La normativa que regula la organización, autonomía y descentralización de gobiernos es el COOTAD (2010) la misma que plantea para el estudio, las atribuciones y funciones con relación a la participación ciudadana que tiene el Gobierno Provincial del Carchi.

Art. 41.- Funciones. - Son funciones del gobierno autónomo descentralizado provincial las siguientes:

- a) Promover el desarrollo sustentable de su circunscripción territorial provincial, para garantizar la realización del buen vivir a través de la implementación de políticas públicas provinciales en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- b) Diseñar e implementar políticas de promoción y construcción de equidad e inclusión en su territorio, en el marco de sus competencias constitucionales y legales;
- c) Implementar un sistema de participación ciudadana para el ejercicio de los derechos y avanzar en la gestión democrática de la acción provincial;

El GAD provincial del Carchi, en este sentido como referencia para el trabajo debe promover la armonía y convivencia de un buen estado, responsable y atento a la ciudadanía, que promueva la participación y por ende un debate público, para de esta manera poder alcanzar diferentes mecanismos democráticos que se enfoquen en la acción plena de los ciudadanos para que no sean meros espectadores, sino principales generadores de soluciones.

Art. 42.- Competencias exclusivas del gobierno autónomo descentralizado provincial. -

Los gobiernos autónomos descentralizados provinciales tendrán las siguientes competencias exclusivas, sin perjuicio de otras que se determinen:

- a) Planificar, junto con otras instituciones del sector público y actores de la sociedad, el desarrollo provincial y formular los correspondientes planes de ordenamiento territorial, en el ámbito de sus competencias, de manera articulada con la planificación nacional, regional, cantonal y parroquial, en el marco de la interculturalidad y plurinacionalidad y el respeto a la diversidad;

En la Ley de Modernización del Estado (2014) se puede visualizar debido que:

Art. 4.- FINALIDAD. - El proceso de modernización del Estado tiene por objeto incrementar los niveles de eficiencia, agilidad y productividad en la administración de las funciones que tiene a su cargo el Estado; así como promover, facilitar y fortalecer la participación del sector privado y de los sectores comunitarios o de autogestión en las áreas de explotación económica.

En el ámbito de modernizar al estado, debemos tomar en cuenta los factores internos y externos de las instituciones, no solo data de generar una propuesta de participación ciudadana efectiva y mejor, sino de crear un ambiente propicio, métodos y formas para llegar a ello y se logra entender que se debe tener una organización institucional, que se maneje desde las normativas del manejo de una planificación, transparencia, promoción a la democracia, innovación y compromiso.

En la Ley Orgánica de Participación Ciudadana (2011) encontramos en el:

Art. 1.- Objeto.- La presente Ley tiene por objeto propiciar, fomentar y garantizar el ejercicio de los derechos de participación de las ciudadanas y los ciudadanos, colectivos, comunas, comunidades, pueblos y nacionalidades indígenas, pueblos afroecuatoriano y montubio, y demás formas de organización lícitas, de manera protagónica, en la toma de decisiones que corresponda, la organización colectiva autónoma y la vigencia de las formas de gestión pública con el concurso de la ciudadanía; instituir instancias, mecanismos, instrumentos y procedimientos de deliberación pública entre el Estado, en sus diferentes niveles de gobierno, y la sociedad, para el seguimiento de las políticas públicas y la prestación de servicios públicos; fortalecer el poder ciudadano y sus formas de expresión; y, sentar las bases para el funcionamiento de la democracia participativa, así como, de las iniciativas de rendición de cuentas y control social.

Art. 29.- La participación y la construcción del poder ciudadano.- El poder ciudadano es el resultado del proceso de la participación individual y colectiva de las ciudadanas y ciudadanos de una comunidad, quienes, de manera protagónica participan en la toma de decisiones, planificación y gestión de asuntos públicos; así como, en el control social de todos los niveles de gobierno, las funciones e instituciones del Estado, y de las personas naturales o jurídicas del sector privado que manejan fondos públicos, prestan servicios o desarrollan actividades de interés público, tanto en el territorio nacional como en el exterior.

En la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (2004), se nos plantea el derecho de los ecuatorianos a recibir datos por parte de todas las instituciones del estado encontrado en los artículos:

Art. 1.- Principio de Publicidad de la Información Pública. - El acceso a la información pública es un derecho de las personas que garantiza el Estado. Toda la información que emane o que esté en poder de las instituciones, organismos y entidades, personas jurídicas de derecho público o privado que, para el tema materia de la información tengan participación del Estado o sean concesionarios de éste, en cualquiera de sus modalidades, conforme lo dispone la Ley Orgánica de la Contraloría General del Estado; las organizaciones de trabajadores y servidores de las instituciones del Estado, instituciones de educación superior que perciban rentas del Estado, las denominadas organizaciones no gubernamentales (ONGs), están sometidas al principio de publicidad; por lo tanto, toda información que posean es pública, salvo las excepciones establecidas en esta Ley.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

El enfoque de esta investigación es cualitativo, ya que se va a analizar el proceso de modernización de la administración pública, en la dirección de participación ciudadana del GAD Provincial del Carchi, desde un enfoque fenomenológico y hermenéutico.

El enfoque cualitativo de la investigación es, por su propia naturaleza, dialéctico y sistémico. Estos dos presupuestos, epistemológico y ontológico, convienen hacerlos explícitos, en todo proyecto o desarrollo de la investigación, por medio de un breve “marco epistemológico”, para evitar los frecuentes mal entendidos es los evaluadores (Martínez, 2013, p. 137).

Entonces podemos describir que la recolección de datos e información que se obtengan desde las entrevistas ayudaron para tener un producto final y entender mejor la idea del porqué de nuestra investigación y a la vez ayudarnos a cuestionar la posible solución al problema. La idea es organizar todo tipo de documentación obtenida para de esa manera poder analizarla y conocer más acerca de la relación del fin de la modernización administrativa de la Administración pública y su relación con la gestión y práctica de principios que la consoliden como eficiente y eficaz dentro de la dirección de participación ciudadana del GAD provincial del Carchi.

3.1.2. Tipo de Investigación

Documental: “La investigación documental consiste en un análisis de la información escrita sobre un determinado tema, con el propósito de establecer relaciones, diferencias, etapas, posturas o estado actual del conocimiento respecto al tema objeto de estudio” (Bernal, 2010, p. 111). Este tipo de investigación fue de gran ayuda, debido a que se analizó, los diferentes documentos facilitados por la prefectura del Carchi, en los que se tomaba en cuenta la gestión realizada por la Dirección de Participación Ciudadana en ello está el Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial (PDyOT), El Estatuto Orgánico Funcional y La Estructura de la Dirección de Participación Ciudadana creada por Ordenanza Provincial.

Fenomenológica

Desde esta perspectiva, el papel de las ciencias sociales es comprender la vida social a partir del análisis de los significados que el hombre imprime a sus acciones, La

descripción y la he explicación de la conducta observable, foco de interés del científico social ortodoxo, es sustituido por el entendimiento de la acción humana. (Rojas, 2014, p. 26)

Este tipo de investigación nos ayudó a entender desde las entrevistas todos los puntos de vista, experiencias y acciones que se han manejado dentro de la dirección de participación ciudadana, cada uno de sus técnicos y directores, con el único fin de saber cómo esta dirección puede ayudar a mantener a la ciudadanía como la promotora del derecho de participación, control y evaluación de las actividades o políticas públicas implementadas por las instituciones del Estado y en particular la del GAD provincial del Carchi.

Hermenéutica: “En sentido amplio, estos son los métodos que usa, consciente o inconscientemente todo investigador y en todo momento, ya que la mente humana es, por su propia naturaleza interpretativa: trata de observar algo y buscarle significado” (Martínez, 2013, p. 145). Lo que se trató de hacer con este tipo de investigación es poder consolidar y entender los procesos de gestión que lleva a cabo la dirección de participación ciudadana del GAD provincial del Carchi, en esto se puede reflejar su organización su estructura organizacional, su conformación como equipo de trabajo para poder conocer como cada uno de estos medios, consolidan el ser propio institucional y departamental que se da por la generación y oportunidad de crear nuevos espacios participativos y democráticos.

3.2. IDEA A DEFENDER

La dirección de participación ciudadana dentro de sus procesos administrativos ha implementado elementos de la modernización administrativa de la Administración Pública.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

3.3.1 Definición de variables

Variable dependiente: *Modernización*, para saber la capacidad que ha tenido la dirección de Participación Ciudadana de la prefectura del Carchi para adaptarse a los nuevos cambios y demandas sociales.

Variable independiente: *Gestión de la dirección de Participación Ciudadana*, ya que es la acción que se lleva a cabo con el fin de promover la transparencia, calidad y compromiso que tiene la dirección administrativa que ejecuta este servicio en el GAD del Carchi.

Tabla 1. Operacionalización de Variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Dependiente: Modernización	Desempeño Administrativo	Rendición de cuentas	Entrevista al directos responsable del área de participación ciudadana del GAD del Carchi.	Entrevista Semiestructura da
		Transparencia		
		Control en la calidad de los servicios		
Independiente : Gestión de la dirección de Participación Ciudadana del GAD Carchi.	Asistencia a conferencias, capacitaciones, programas, reuniones y talleres que ha impulsado el GAD del Carchi	Planificación Participativa	Entrevista a los técnicos de la dirección, para conocer cómo han intervenido en las acciones para fomentar la participación ciudadana.	Entrevista Semiestructura da
		Acceso a la Información		

Fuente: Elaboración propia

Método fenomenológico: “El método fenomenológico estudia los factores tal como son percibidos y experimentados por el hombre y, por lo tanto, permite el abordaje de la realidad en la cual la naturaleza puede ser entendida desde un marco subjetivo” (Hurtado y Toro, 2007, p. 129). Desde el ámbito expresado en la experiencia que tienen los funcionarios trabajando en

esta área se puede percibir desde su punto de vista como realizan ellos todas las actividades orientadas a la gestión y la promoción de la participación ciudadana, porque se tiene la idea de que ellos para realizar sus planificaciones o encuentros deben tener un conocimiento sobre la realidad que se vive, las necesidades y las cosas que generan opinión y a la vez resultados por parte de la sociedad en general.

Método Hermenéutico

En este orden de ideas, para interpretar y comprender lo más fielmente posible la internalidad de un sujeto, las intenciones y acciones implícitas en el discurso, es necesario considerar la dimensión valorativa y para ello ha de considerarse el contexto, lo que rodea al sujeto. (Rojas, 2014, p. 41)

La gestión que realiza no solo el GAD provincial sino también la prefectura, están en tela de valoración debido a que se debe concluir en el alcance de objetivos o metas establecidas en un determinado tiempo, orientadas a estrategias propuestas que proyectan las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la entidad, y es natural tomar en cuenta también el actuar de directivos y técnicos en razón del contexto que mantiene el procedimiento que busca la efectividad y clara legitimidad y gobernabilidad de la participación.

3.4.1. Técnicas e instrumentos de Investigación

Entrevista semiestructurada: Esta técnica nos permitió generar dimensiones mediante el análisis de factores, para identificar temas en datos cualitativos producto de las observaciones o conversaciones con personas que conocen acerca del tema. Pero para certificar el uso de esta técnica tenemos una definición más clara de Ñaupáz, Mejía, Novoa y Villagómez, (2014) haciendo mención que la entrevista es:

La entrevista es una especie de conversación formal entre el investigador y el investigado o entre el entrevistador y el entrevistado o informante; es una modalidad de la encuesta, que consiste en formular preguntas en forma verbal con el objetivo de obtener respuestas o informaciones y con el fin de verificar o comprobar las hipótesis de trabajo. (p. 219)

Tomando en cuenta lo antes mencionado, La entrevista se la realizará a las personas encargadas del departamento de participación ciudadana, con el fin de conocer cuáles han sido los programas y proyectos que se han llevado a cabo para fomentar la modernización de este derecho. Además, cabe destacar que el tipo de entrevista que se utilizó es de carácter semiestructurada en donde “los temas son específicos y el margen para salirse de éstos es

mínimo” (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 411). De esta manera se creó un modelo de entrevista en donde se rescataron, los temas más importantes y los que ayudaran plenamente al desarrollo de la investigación, en donde lo fundamental esta conocer cuál es la gestión que realiza el área de participación ciudadana.

3.5. Técnica de Muestreo

Muestreo intencional según determinados criterios: “La muestra es elegida siguiendo determinados criterios. Así, únicamente son elegidos los casos que cumplen con uno o varios criterios específicos, de relevancia para el cumplimiento de los objetivos de la investigación” (Izcara, 2014,p. 78). Este tipo de muestreo es importante tomarlo en cuenta para la investigación debido a que los criterios específicos que determinaron la selección de los entrevistados fueron los de carácter técnico de profesionalización y conocimiento sobre el tema a investigar orientados a los funcionarios públicos que están trabajando dentro de la dirección de participación ciudadana del GAD provincial del Carchi. Así de esta manera la selección se realizó en razón al papel de servidores públicos que cumplen dentro de la prefectura del Carchi al equipo de trabajo dado por el director o coordinador de la dirección de Participación ciudadana, los técnicos y como máxima autoridad el Prefecto. Eco. Guillermo Herrera.

Tabla 2. Entrevistados

Nombre	Cargo	Tiempo en la institución
Msc. Ramiro Narváez	Ex director de la Dirección de Participación Ciudadana y actual Asambleísta de Izquierda Democrática por la provincia del Carchi	4
Sr. Andrés Cisneros	Promotor de Participación Ciudadana	4
Msc. Rosmery Pillajo	Coordinadora de Cooperación Internacional y promotora de Participación Ciudadana	18
Msc. Alejandro Rubio	Coordinador de Planificación Institucional	3

Fuente: Elaboración propia.

IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

Los resultados que se van a presentar a continuación, son el producto del estudio de campo que se realizó a profundidad con el instrumento de las entrevistas a los funcionarios de la prefectura y la dirección de participación ciudadana, y es importante mencionar también que la técnica que se va a llevar a cabo es el análisis del contenido para poder rescatar los puntos más importantes para la discusión de la presente investigación.

Tabla 3. Análisis de la primera pregunta de investigación

Pregunta de Investigación	Hallazgos de importancia para la investigación
¿Cómo han repercutido las propuestas de modernización que tiene el GAD del Carchi dentro de su planificación estratégica en la dirección de participación ciudadana?	<ul style="list-style-type: none">• Fomentando una comunicación Interna tecnológica.• Realizando una rendición de cuentas de forma periódica y obligatoria.• Creando procesos de consultoría para mejorar la inducción de gobierno abierto.• Mejorando la organización de todas las direcciones.• Incluyendo los sistemas de evaluación y seguimiento.• Iniciando programas de capacitación al sector rural.

Fuente: Elaboración Propia

En cada uno de los programas y proyectos que ha llevado a cabo la prefectura del Carchi se han planteado objetivos y metas que se puedan alcanzar con calidad y de manera eficiente y eficaz. Es por esto que al momento de realizar todo el proceso de gestión y acción se plantean importantes propuestas y muchas de ellas van acorde a su planificación estratégica. Por mencionar algunas que son de ayuda para nuestro proyecto encontramos:

El fomentar una comunicación interna tecnológica. Este impacto que es a nivel interno y externo de la institución ha servido para llevar a cabo de manera ágil cada uno de los procesos, y a la vez ha permitido que la ciudadanía este cada vez mas cerca de la prefectura, sus direcciones y funcionarios, permitiendo conocer el campo de acción donde se manejan como también los resultados que se puedan obtener de la creación de políticas públicas. El uso de las TIC se ha visto inmerso como un punto obligatorio ya en la gestión de cualquier entidad del sector público, puesto que permite tener conocimiento de todas las cosas en tiempo real. A esta propuesta se suma la de rendición de cuentas, que ya no solamente se realiza una vez al año como antes, sino que se ha tratado de impulsar a que se lo haga de forma trimestral, e inclusive cuando las organizaciones de la sociedad o grupos ciudadanos exigen conocer sobre todo lo que la prefectura realiza, así pues, la información se encuentra actualizada permitiendo obtener mayor confianza y credibilidad de las personas.

Otra de las propuestas que son importantes mencionar es el proceso de consultoría que se tuvo que llevar a cabo con el fin de mejorar los servicios y las facilidades para el manejo del gobierno abierto, esto permitía que cada dirección también tenga conocimiento de que no solo iban a trabajar desde su posición y bajo los lineamientos del mismo, sino que de fuera iban a tener a una sociedad que iba a cumplir con el papel de ser un ente regulador de los procesos, todo con el fin de que las necesidades que ellos tenían sean priorizadas y a la vez cumplidas. Con eso se buscó la mejora en tema de organización institucional, dando las funciones correspondientes cada uno de los procesos tanto como el gobernante, el adjetivo o de apoyo y el sustantivo operativo, dejando ver que los organigramas institucionales no eran estáticos, sino que cambiaban de manera en la que muchas de las direcciones secundarias, se fusionaban hasta alcanzar una eficacia y ahorro del presupuesto.

Al hacer mención en apartados anteriores sobre el nuevo papel que cumplía la sociedad al momento de participar, se quiere decir que uno de los objetivos de la planificación estratégica de la prefectura del Carchi se estaba cumpliendo, esto debido a que se trataba impulsar de que los grupos sociales sean los que den seguimiento a la gestión realizada y evalúen los impactos como positivos y negativos, con el fin de tener una retroalimentación de lo realizado y tratar de mejorar en otras instancias. Suma de todo esto la responsabilidad e las prefecturas, esta focalizado en el sector rural, al mismo que para que sea un ente activo en la participación, le brindaban capacitaciones constantes para que puedan saber sobre la institución que los representa y los beneficios que pueden recibir por derecho y legitimidad.

Es así entonces como las propuestas de modernización incidieron en la planificación estratégica institucional, llevando a cabo una organización más estructurada, que permitía la

comunicación entre direcciones para mejorar los servicios y que los mismos sean de calidad, hasta comprometer a la ciudadanía en que deben ser los primeros en evaluar los proyectos y emitir criterios en cada una de las mesas técnicas que se realizaban en la rendición de cuentas. Así también rescatar una de las principales características de la modernización, que se enfatiza en el orden interno, para generar así calidad y la efectividad institucional.

Tabla 4. Análisis de la segunda pregunta de investigación

Pregunta de Investigación	Hallazgos de importancia para la investigación
¿Qué estrategias han sido ejecutadas en la dirección de participación ciudadana para mejorar el sistema provincial de participación?	<ul style="list-style-type: none"> • La implementación de la Gestión por Resultados para el Desarrollo. • El contacto con comunidades rezagadas del sector rural. • Promover la co-gobernación con la ciudadanía. • Impulsar la eficacia en cada uno de los proyectos. • Manejar a profundidad el mecanismo de presupuesto por resultados y asambleas ciudadanas. • Tener una asesoría por parte del CONGOPE. • Impulsar el Índice de Cumplimiento de Metas (ICM)

En este apartado queremos visualizar en tema de resultados cuales han sido las estrategias para una consolidación del sistema provincial de participación el mismo que está presente en el PDOT así pues se ha manejado a nivel interno la Gestión por Resultados para el Desarrollo (GPRD) en la que se puede destacar la iniciativa de que los servicios, las acciones y políticas públicas estén enfocadas en alcanzar una meta que aporte a la sociedad y genere desarrollo de la misma. Y todo esto se logra cuando se pone la calidad está de por medio, debido a que se introduce una responsabilidad de cada día presentar una mejora continua. Pero esta gestión no solo tiene esta percepción, sino que también ayuda a que la innovación e implementación de las

TIC sea la base fundamental de cualquier proceso, ya que se busca la accesibilidad a la información, la transparencia de los datos y una legitimidad en temas de organización y planificación.

Así como en una instancia la participación de la ciudadanía era un elemento esencial aquí se puede reflejar que no solo es cuestión de incentivar a las personas, sino de acercarse inclusive a su propia realidad. Es por esta razón que como estrategia se llevó a cabo el hecho de llegar a las comunidades más rezagadas de la sociedad, a las que quizás no conocen de los derechos que pueden tener al ser representados por una institución como lo es la prefectura, y que ni si quiera tienen los medios sean sociales, económicos, territoriales y tecnológicos para poder formar parte de la iniciativa de participar. Esto pues se suma al hecho de la co-gobernación en donde la ciudadanía también puede ser uno de los actores en la toma de decisiones, e inclusive que puede encontrar una solución a sus problemas, el hecho de compartir el poder es una cualidad de buen gobierno haciendo que las personas tengan confianza y credibilidad de sus representantes.

Al analizar también la situación de la dirección de participación ciudadana, es importante destacar que ellos se manejan bajo el principio de eficacia en cada una de sus acciones, pues al ser un presupuesto reducido el que manejan las prefecturas o gobiernos provinciales, se ven en la obligación de limitar sus recursos y priorizar las obras en donde se ve quizás la que representa más necesidad y atención. Así también pues se habla de que se incentiva la planificación participativa que busca manejar de manera operativa todos los procesos, haciéndolos de calidad, pero con el menos uso de recursos posibles.

El sistema provincial de participación ciudadana, se ve comprometido por el uso de cada uno de los mecanismos de participación, de los cuales como estrategia han sido tomado dos; el primero de presupuestos participativos, este en su concepto maneja una proyección de los ingresos y gastos que se han tenido en impulsar una política pública, para el próximo año poder llevarlos a cabo tomando en cuenta toda las apreciaciones u obstáculos que se hayan presentado. El presupuesto participativo se ha manejado siempre en base a mesas técnicas, en las que no solo se presentan informes de lo cuantitativo, sino que existen capacitadores que lo manejan desde una visión objetiva en donde los ciudadanos o personas naturales puedan llegar a entender. El segundo son las asambleas generales, pues estas se manejan desde la hipótesis que si las personas nos e agrupan para demandar sus necesidades, sería casi imposible que se pueda dar respuesta a los problemas, pues se manifestaba de que es mejor atender a un problema que ha sido analizado y priorizado por la propia comunidad afectada, que al de una sola persona que

no representa una mayoría y en este sentido caería en falta de legitimidad al momento de la toma de decisiones.

Cabe destacar que entre tantas instituciones que influyen en las actividades y funciones que tiene el sistema provincial de participación ciudadana, existe una que ha brindado asesoría para poder mejorarlo y poder consolidarlo como un sistema que pueda también estar al alcance de la ciudadanía y de la propia prefectura, y es el CONGOPE (Consortio de Gobiernos Provinciales del Ecuador). Esta entidad es la encargada de crear capacidades importantes en las que destacan la eficiencia, ética pública, solidaridad y excelencia en la gestión que realizan los GAD provinciales con el fin de cerrar las brechas que existen y a la vez darle un valor a la innovación y el uso de las TIC para transformar y fortalecer el desarrollo nacional. Es así que como base está la descentralización y autonomía que manejan los GAD para poder promover a través de estas características un mayor y mejor compromiso por parte de las entidades que representan a los ciudadanos bajo el principio de subsidiariedad, que busca conocer la realidad de las personas, para así darles una solución clara y sostenible.

Suma de lo antes mencionado, podemos encontrar que el fortalecimiento del Sistema provincial de participación ciudadana se maneja a través de ICM (Índice de Cumplimiento de Metas), en las que se trata de hacer un informe del cumplimiento de lo previsto versus lo ejecutado, pues a través de este sistema y los mecanismos de participación los ciudadanos son los encargados de evaluar la gestión realizada, para saber si se han cumplido o no con los objetivos previstos de cualquiera que sea el programa o proyecto que se haya puesto en marcha. El índice funciona como un indicador que trabaja en todas las direcciones que manejan procesos operativos de la prefectura, pues cuando se alcanza la mayor efectividad e impacto positivo de la sociedad se obtiene un porcentaje entre el 100% y 90%, y de la misma manera existe un porcentaje para cuando el cumplimiento es medio o inclusive nulo.

El problema que se ha visto dentro del manejo del ICM dentro de la prefectura es la falta de la homologación de la información pública, pues no solo una institución debería sola impulsar la transparencia y dar uso de plataformas digitales para llevar a cabo su gestión, sino que todas a nivel nacional deberían acoger cada uno de estos procesos. Pues cuando en puntos anteriores se mencionaba que el CONGOPE es la entidad de asesoría en la que se fortalece la solidaridad entre instituciones hace referencia a que todas deben ir a la par, con la información, con sus datos abiertos a toda la sociedad, para el momento que se decida hacer uso y conocer de qué manera se está llevando a cabo cada política pública implementada en este caso por las prefecturas, este correcto y legible para el ciudadano, pero sobre todo este a su alcance sea en la situación que se encuentre o el tiempo que lo necesite.

Tabla 5. Análisis de la tercera pregunta de investigación

Pregunta de Investigación	Hallazgos de importancia para la investigación
¿Cuál ha sido el impacto y aportes que ha generado la plataforma de Gobierno abierto impulsado por el GAD del Carchi en la dirección de participación ciudadana?	<ul style="list-style-type: none">• Crear un proceso interno manejado desde las TIC, como lo es el Gobierno Electrónico.• Mejorar e innovar el contenido del gobierno abierto en todas las direcciones.• Capacitando en temas de modernización y tecnología a todos los funcionarios de la dirección y la prefectura.• Agilidad en los procesos, dejando lo tradicional para implementar la tecnología.• Migrar del manejo nulo de las TIC, a un modelo de Gobernanza Digital de manera obligatoria.• Fomentando un cambio de paradigmas y conceptualización que tienen las personas.• Crear un chat digital permanente.

Fuente: Elaboración Propia

Para analizar lo importante de esta pregunta de investigación debemos tomar en cuenta dos de los procesos que no son nuevos pero que se han venido fortaleciendo para poder mejorar la efectividad y eficiencia institucional de la prefectura, y es el haber impulsado el gobierno abierto y electrónico, siendo el primero quien se maneja a nivel externo y el segundo a nivel interno, esto con el fin de que se cree una atmosfera de organización, correcta planificación, interacción y comunicación. Así al momento de que el gobierno abierto pasa a ser un mediador de la gestión entre la institución y los ciudadanos se hace primordial el factor de accesibilidad

que permite que el ciudadano tenga conocimiento y este informado en tiempo real, mientras que el gobierno electrónico mejora las alianzas y relaciones internas que permiten que los procesos administrativos se vuelven más ágiles

Lo que busca la Prefectura con todo esto es que el ciudadano deje de ser un mero espectador, para convertirse en un fiscalizador y evaluador de las políticas públicas ya que será el primero en recibir los impactos positivos o negativos en la toma de decisiones. La dirección de Participación ciudadana menciona a la vez también que ha trabajado en conjunto con el PDOT, pero su enfoque está en el promover la participación de la sociedad, pero ya desde un ámbito tecnológico, esto quiere decir que quieren capacitar a las personas para que puedan hacer uso de las TIC en pro del desarrollo y a esto se le conoce como organización ciudadana; en donde si la ciudadanía no se organiza, no tiene el deseo de participar, no exige, se agrupa, cuestiona o pregunta, hacen que estos procesos se deterioren. Entonces ahí está el pilar fundamental que permitirán que estos procesos de participación ciudadana generen un mayor impacto, bienestar social y que las instituciones sean más efectivas.

El manejo de gobierno abierto no solo comprometió a la sociedad, sino también a los funcionarios de la dirección de participación ciudadana, como de todas las direcciones, ya que debían capacitarse también constantemente en temas de tecnología e interacción a través de estos medios, para saber usarlos y de poder dar una solución. Aquí se puede visualizar que no solamente se tenía el contacto físico de las personas con las direcciones de la institución, sino que cada vez crecía el índice de conectados a las plataformas digitales, y las demandas no solo se presentaban en las áreas administrativas o de apoyo sino en las operativas en donde estaban presentes las políticas públicas. Aquí pues ya las peticiones se realizaban con tan solo un clic, pues los representantes de comunidades en donde la prefectura tenía competencia, podían ingresar a la página web de la prefectura <https://gobiernoabierto.carchi.gob.ec/es> y desde ahí realizar sus peticiones entre las que se destacan la presencia de las autoridades, rendición de cuentas o petición de obras, programas o proyectos.

Todo el tema de la implementación de dos plataformas digitales como lo son el gobierno abierto y gobierno electrónico, sumado al año 2020 con la pandemia por Covid – 19, hizo que la dirección de participación ciudadana acelere sus procesos de cambio de estrategias digitales, haciendo que en tan solo meses, se deje por un lado las TIC como se las conocía, para pasar a un modelo de gestión más preciso, claro y que hasta el momento se cree ayudara a mejorar la organización la institucional dentro y fuera de la misma, y es la gobernanza digital, la que ya no solamente compromete a la ciudadanía a participar, sino que también está presente la unión entre otras instituciones públicas, el sector privado que puede ayudar más desde su logística y

operatividad creando oportunidades no solo a nivel nacional sino también internacional, y la sociedad en red activa que ejercerá propiamente ya el derecho de participación. La gobernanza digital pues se creía iba a ser un apartado del que se iba a tratar en años posteriores, pero ahora ya se están llevando a cabo las primeras pruebas con un sistema integrado de la información que maneja toda la prefectura, en la que la dirección de participación ciudadana se está encargando de migrar los procesos, la cooperación y más funciones al mundo digital de la gobernanza.

Así pues como se mencionó anteriormente, el mayor compromiso que tiene la dirección de participación ciudadana como promotora de la actuación social y el compromiso de la ciudadanía con la prefectura en razón de su función como reguladora y controladora de la gestión, es cambiar la mentalidad de un sector rural que e presenta mayoritario en la provincia del Carchi, pues es aquí donde está la mayor parte de las personas que no tienen conocimiento sobre cómo hacer uso del derecho de participación a través de los medios tecnológicos y esto recae en que no exista preocupación o vigilancia a todas las actividades que realiza la prefectura. Es por esta razón que se han llevado a cabo visitas constantes y capacitaciones, inclusive con Infocentros para que los representantes de las comunidades y la sociedad en general pueda ingresar a las plataformas digitales y poder interactuar con los funcionarios a cargo. El mayor reto está en cambiar la mentalidad de las personas que aún creen que todo se realiza de forma tradicional y física pues es la más grande desventaja que hasta el momento se tiene.

Con fundamentos en todo lo que se ha tratado en tema de gobierno abierto, más los retos que se han presentado para concretar una buena gestión de la dirección de participación ciudadana y por ende de la prefectura, se impulsó un chat virtual en donde las personas pueden ingresar, cuestionar, pedir información y otros puntos más y lo que la prefectura trata de promover es la agilidad en dar respuesta y la constancia en el trato de la solicitud que realicen las personas. Se cree pues de esta manera que el chat es el primer paso que dan las personas para ingresar a un mundo y manejo de plataformas digitales, además de conocer y obtener toda la información de cómo se llevan a cabo las actividades en esta institución pública.

4.2. DISCUSIÓN

En este apartado se va a dar a conocer la discusión de la investigación, el mismo que tendrá tres puntos importantes y enfáticos; el primero de ellos es abordar todo el tema teórico y conceptual sobre la modernización administrativa, el gobierno abierto y su relación con la gestión que se realiza en una de las direcciones de la prefectura del Carchi que es la de participación ciudadana. Por otro lado, también se conocerá más a fondo, la relación que pueden

tener los aportes y opiniones obtenidas por funcionarios de la prefectura a través de las entrevistas con la investigación. Finalmente, estos dos puntos anteriores serán relacionados con el PDOT (Plan de Desarrollo y Organización Territorial) que maneja la institución que es el instrumento guía para conocer la gestión realizada, mencionando como punto importante que toda la información se verá inducida al marco metodológico que representa la interpretación y teoría a través de la triangulación.

A continuación, y después de brindar la explicación de este proceso que lleva en conjunto todo el material documental, bibliográfico y de estudio de campo en el párrafo anterior, se procede a llevar a cabo la interpretación. Primero tomando en cuenta que la modernización administrativa como tal según varios autores, la definen como un desarrollo de capacidades institucionales que va ligado al tema de organización de estructuras orgánicas claras, adaptables y el manejo de indicadores de gestión, lo que nos da a entender que una institución pública en este caso la prefectura del Carchi, primero debe manejarse de manera eficiente a nivel interno, debido a que esta es la iniciativa de la cual se pueden obtener mejores resultados al momento de llevar a cabo sus actividades. Al hablar de estructuras orgánicas claras y adaptables quiere decir que es un proceso en donde se debe diferenciar todos los niveles, entre ellos el gobernante, adjetivo de apoyo y sustantivo u operativo, todo con el único fin de crear una Gestión Pública por Resultados que contribuyan al desarrollo. Tal y como se mencionó en una de las entrevistas, esta gestión por resultados ayuda a entender que la institución debe crear espacios en donde se vea reflejado el liderazgo y compromiso de los funcionarios en cada una de las direcciones para que al momento de ejecutar cualquier plan los indicadores que se muestren al final sean eficientes y eficaces, con un porcentaje que genere un impacto social positivo.

Suma de lo antes mencionado, las características esenciales de un correcto proceso de modernización administrativa se ven manejados bajo las características de efectividad, eficiencia y calidad, los mismos que se entiende que deben tener un alcance, lograr objetivos predeterminados y que estos resultados sean sostenibles a largo plazo, pero como se alcanza todo esto sino con la gestión de la innovación, ya que los procesos deben ser enfáticos y deben generar un bienestar no a nivel interno en institucional, sino también a nivel externo con la ciudadanía en general. Esto nos lleva a analizar otra parte de las entrevistas en donde se mencionaba que la innovación es la mejora continua de la calidad de los servicios públicos, por esta razón es que al momento de evaluar la gestión todas las actividades deben ir acorde a las necesidades del ciudadano, en otras palabras, las instituciones públicas no deben quedar estáticas, sino también deben trascender en sus servicios y formas de llegar cada vez más a la sociedad. Varios autores hacen énfasis en que todo esto es un tema más de confianza y

credibilidad que deben dar las instituciones a través de su gestión y por ende se le debe otorgar un protagonismo exclusivo al ciudadano, de convertirse en mero protagonista al momento de la toma de decisiones.

Es importante destacar que la vida progresiva de la modernización administrativa depende de las instituciones, las que son invitadas ya a migrar a la era tecnológica, la misma que debe tener como objetivo sistematizar los procesos de transparencia y control de la gestión. Esto es lo que ayudara a que la confianza, credibilidad y mayor participación que antes se mencionó sean las virtudes y características más esenciales que demuestren la capacidad institucional, vista desde otro enfoque más comprometido, que sea una motivación para los ciudadanos llamados a participar de manera voluntaria para que se conviertan en las primeras autoridades que sepan reconocer cuáles son sus necesidades, llevarlas a cabo a través de un plan y que sean ejecutadas de manera eficiente, pero que se necesita para poder llegar a este fin, pues solamente es que cada proceso institucional este a libre alcance y uso de las personas.

Continuando, la teoría es enfática al decir que la capacidad institucional como característica fundamental de la modernización administrativa, no solo tiene que ver con el tema del manejo de procesos administrativos u operativos, sino también de un profesionalismo, pertinencia y responsabilidad de quienes ejercen el trabajo como funcionarios públicos, dado que son ellos la primera imagen institucional, en quien se pone toda la confianza y la opinión de la ciudadanía, y es de quien se espera un trabajo comprometido, fuera de los alcances personales o individuales y que estas personas al momento de asumir tan gran tarea de ser promotores del desarrollo y bienestar de las personas al momento de brindar un servicio público generen en cada uno de sus actividades un correcto uso de sus funciones, de sus planificaciones y recursos generando de esta manera una constante transparencia en su accionar. La idea se dijo: es la actualización continua no solo de las herramientas tecnológicas sino también de los recursos humanos, ya que la prefectura del Carchi se ha visto inmiscuida en un proceso obligatorio y forzoso de migración digital, tomando en cuenta que ciertas ideas que eran importantes para ser ejecutadas en años posteriores por temas y actualización del mundo debieron ser llevadas a cabo con prontitud y a la vez con toda la voluntad que le acontece.

Posterior a todo esto a la modernización administrativa se la traduce como un programa de desarrollo social a través de la implementación y uso eficiente de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como está presente en la ley de modernización en su Art. 4, el mismo que hace un llamado a todas las instituciones públicas a incrementar su eficiencia y fortalecer la participación de todos los actores, pero a través de una mayor organización y correcta planificación. En el tema de la prefectura de todas sus direcciones, entre ellas la de

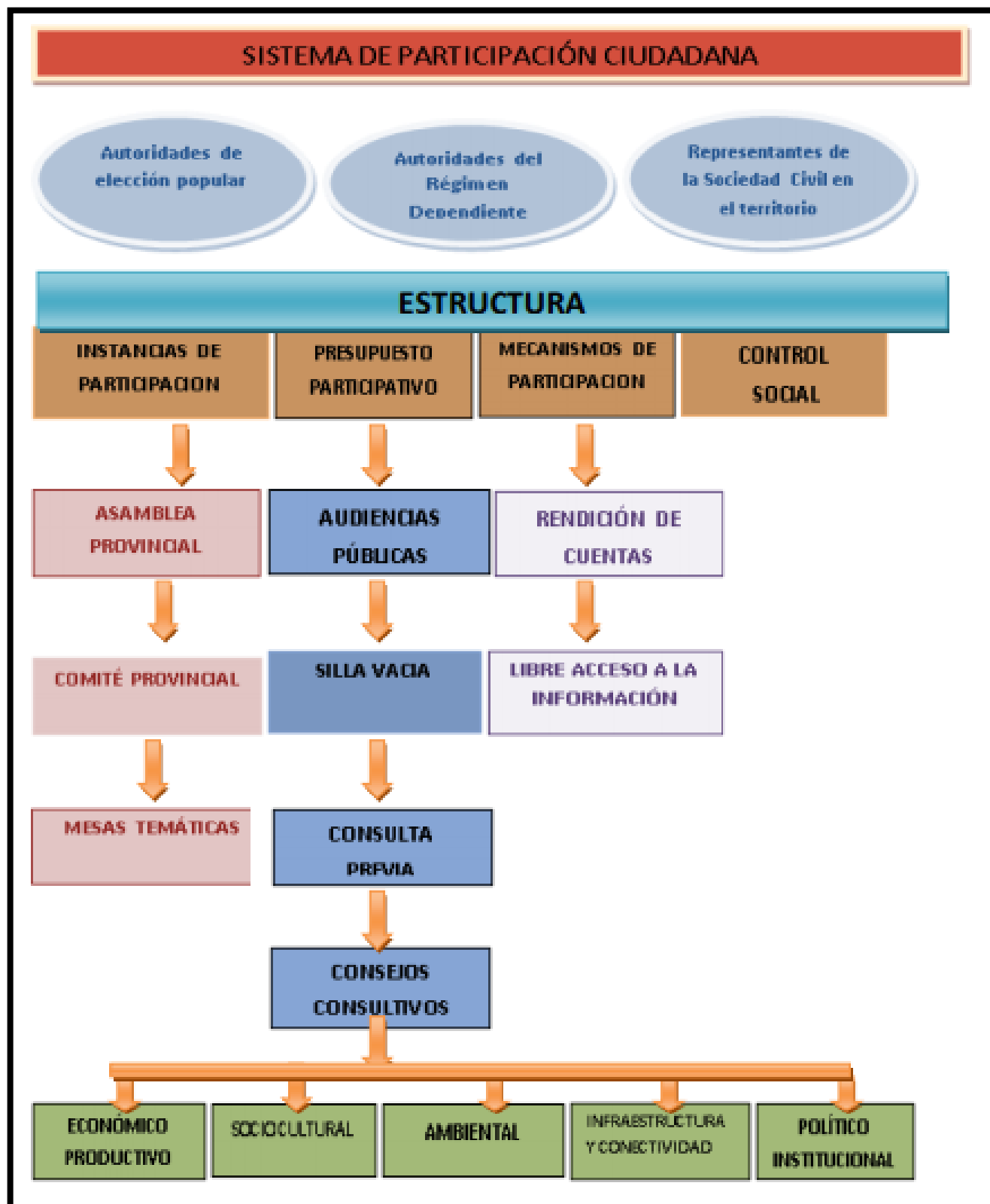
59

participación ciudadana para que así se pueda decir que el trabajo realizado corresponde a una correcta adaptación a los nuevos cambios y demandas de la sociedad.

Por otra parte, el uso de las TIC, ha servido de mucho para llevar a cabo la mejora y el incremento de espacios para la deliberación y la cogestión, esto quiere decir que dan la oportunidad a que las personas se agrupen permitiendo de tal manera sociabilizar con las instituciones cuáles son sus necesidades, las que deberían posteriormente ser trabajadas de forma conjunta con sus representantes. La cogestión es un punto importante del que se rescata una estrategia y la responsabilidad que asumen todos los actores involucrados, de tal manera que puedan entenderse el uno con el otro para poder llegar a una solución clara y eficiente. Así cuando ya existe esta forma de trabajar se puede consagrar una vinculación para la implementación de políticas públicas, las que deben ser empleadas y manejadas bajo el principio de subsidiariedad, que buscan es siempre estar al alcance ciudadano, apoyarlo y brindarle toda su capacidad institucional hasta que se cree una armonía y desarrollo del bienestar social. Como se mencionó en una de las entrevistas lo que ha ayudado a que todas estas características se vean realizadas y hayan resultado efectivas es la implementación del Gobierno Abierto a nivel externo y la del Gobierno Eléctrico a nivel interno en donde el primero siempre buscara la interacción con el ciudadano, y el segundo la organización institucional.

Continuando de este modo con el análisis se quiere dar a conocer través de esta discusión un elemento que es importante dentro del tema de participación ciudadana y es el sistema provincial que maneja la dirección, debido a que en la misma se puede conocer a los actores y su estructura en la que se trata de consolidar el cumplimiento de la misión, visión y metas que están a cargo de la dirección de participación ciudadana de la prefectura, para de esa manera rendir cuentas de su gestión a la institución. De esta manera se entiende que se debe dar cumplimiento apropiado al sistema provincial de participación, debido a que como se dijo en la intervención de uno de los funcionarios, el trabajo conjunto entre ciudadano e institución permitiría que la modernización administrativa e institucional sea una realidad y logro alcanzado. Un sistema pues es el conjunto y fortalecimiento de cada uno de sus integrantes y funciones, y es lo que se quiere destacar en este punto, que la organización y trabajo conjunto del sistema provincial de participación ciudadana es lo que promueve una efectividad y calidad al momento de que las personas hagan uso de este derecho por el cual se convierten en evaluadores, reguladores y fiscalizadores de la gestión realizada de la dirección de participación y por ende de la prefectura.

Estructura del Sistema Provincial de Participación Ciudadana



Ya al conocer cuál es el Sistema provincial de participación implementado en la dirección de participación ciudadana de la prefectura del Carchi, es necesario hacer referencia que a través de cada autoridad, instancia, mecanismo y eje estratégico implementado se puede desarrollar el bien común, debido a que con la organización y la asignación de responsabilidades ya se habla de una mejora en los procesos de accesibilidad e interactividad con los ciudadanos, esto también con el uso de las TIC, ya que al estar toda la información de manera oportuna, y abierta a cualquier espacio y tiempo, se puede realizar lo que se traduce como deliberación y vinculación de todos los actores.

Ahora bien un punto importante que no debe quedar obsoleto y que se lo ha mencionado anteriormente es la confianza que debe ejercer e implementar la institución con la ciudadanía, pero hay que tomar en cuenta que este proceso no solo debe ser unidireccional, sino bidireccional, y todo esto se puede alcanzar en el momento que las personas conozcan sus derechos y adquieran voluntad y compromiso con sus deberes como ciudadanos, debido a que no podría ser posible de que seamos capaces de juzgar la gestión que realizan las instituciones cuando todo lo que miramos es de manera subjetiva y dejamos por fuera todo lo que se ha realizado para llegar a ese resultado, es por esta razón que como funcionarios y a través de la ley de participación ciudadana en su Título VIII, menciona la obligatoriedad de que en sus procesos de transparencia y rendición de cuentas se lleven a cabo los mecanismos de participación, los cuales ayudarían a comprometer más a las personas y se crearía en ellos un interés de saber que en verdad realizan las instituciones que los representan, para de esta manera tener una visión más abierta de las cosas y a la vez puedan emitir sus criterios que servirían como indicadores de evaluación.

Adentrándonos cada vez más en el análisis del Plan Estratégico de la prefectura, en relación al PDOT, encontramos un punto que puede ser preocupante y al que debemos poner mucha atención. Pues la prefectura al ser una institución provincial, debe manejar más sus competencias dentro del sector rural, y es aquí donde se puede generar un problema debido a que se nos muestra que un 60% de la población habita en estos lugares, los que como se sabe es difícil tener muchas veces acceso, comunicación y aún más conectividad, pero con cada uno de los programas que como prefectura y a la vez la dirección de participación ciudadana ha llevado a cabo se ha visto una mejora en temas de modernización administrativa, debido a que nos hacen entender que los ciudadanos por más resagados que estén sea por el factor que sea deben ser también actores decisivos y es por esta razón que las capacitaciones han sido constantes y se han llevado a cabo por funcionarios para los ciudadanos, de tal manera que se

ha llegado a establecer un sistema de vistas presenciales de los técnicos y promotores de la participación a las comunidades, tres días de la semana.

Lo que ha ayudado mucho a que todo este proceso se pueda llevar a cabo con eficiencia y efectividad es quizás el manejo de infocentros que muchas de las parroquias rurales tienen, pero en otros casos solamente se debe esperar a crear asambleas generales en donde se vean inmersos todos los ciudadanos o bien sus representantes, esto con el fin de fomentar más el ser un ciudadano activo, persistente y figura notable en las decisiones de la prefectura. Se mencionó en una entrevista y es importante dar a conocer este punto dentro de la discusión, que cuando las personas en sus comunidades trabajan de manera asociada y organizada, es mejor poder brindarles atención a sus necesidades debido a que antes de la visita presencial ellos pueden reunirse y presentar sus problemas para priorizarlos y darlos a conocer, lo contrario a que una persona tras otra llegue y pida según su necesidad servicios u obras que pueden solamente satisfacer las necesidades individuales y no colectivas.

Con esto se llama también a la eficiencia y eficacia en los programas que presentan las comunidades, para que, así como son impulsados por parte de la prefectura tengan la misma forma de ejecutarlos y darles respuesta, entonces a que hace un llamado la dirección de participación ciudadana como promotora del vínculo entre ciudadano y gobierno. Solamente a saber buscar la organización y la voluntad para participar, porque pueden ellos generar diferentes programas que unan a la sociedad y de esa manera acercarse a la modernización administrativa de la institución que representan, pero debe haber también una visión comprometida de que se van a respetar esos lineamientos, porque son los que generan armonía en quienes trabajan por nuestro bienestar.

Que se busca con este antecedente que acabamos de conocer anteriormente, sobre la ruralidad y la participación de los ciudadanos. Que la prefectura del Carchi a través de la dirección de participación ciudadana pueda impulsar el uso de las TIC, la modernización y opinión pública comprometida como cultura general de todas las personas creando una gobernanza multinivel. Hoy en día esta participación, procesos administrativos y operativos, están en búsqueda de implementar la gobernanza digital, en donde todas las direcciones ya se manejen a través de las TIC y puedan con las políticas públicas alcanzar sus objetivos gracias a esta prometedora innovación.

Lo que la sociedad demandara siempre es la calidad de los bienes o servicios al momento de que las instituciones públicas las proveen, y por este motivo se entiende que con todo lo que se ha analizado anteriormente. El trabajo debe ser conjunto y debe prometer resultados de efectividad cuando se adquieran compromisos de parte y parte, pues los funcionarios que

trabajan en la dirección de participación ciudadana mencionaban que ellos y todos los que trabajan en la prefectura, realizan capacitaciones en dos sentidos: uno, para llegar más cercanos a la gente y segundo, en el uso de las TIC, que son puntos importantes para poder tener la atención necesaria de las personas. Con esto acordamos con lo que uno de los autores presentados en el marco teórico mencionaba, que no solo se debe tener bienes o servicios digitalizados, para promover la modernización administrativa, sino que se debe incrementar la calidad profesional. En otras palabras, que los recursos humanos, su gestión y organización son también pilar fundamental para el alcance de los objetivos de cada dirección y por ende de la institución.

Para continuar con el desarrollo de esta discusión, queremos llegar a un punto importante y es al tema de todas las herramientas tecnológicas. Aquí se van a dar a conocer las estrategias planteadas, el impacto que se ha generado o se quiere generar con las mismas, como las plataformas institucionales a través del gobierno abierto y gobierno electrónico que han dado un salto fundamental para que la modernización administrativa sea un eje transversal de la burocracia a la innovación. Y es así que se inicia antes que nada con la postura de los autores cuando hablan de que estas plataformas, pero más la de gobierno abierto que es la que más cercanía con el ciudadano tiene, debe promover la optimización de la información, a través de canales alternos que enfoquen la democracia participativa, esto quiere decir que el gobierno abierto debe ser la puerta de oportunidades que siempre debe estar presta a receptor las inquietudes de los ciudadanos, a generar interacción para poder conocer sus criterios u opiniones manejándose con toda la responsabilidad permitiendo la fluidez y facilidad de comunicación sin importar el tiempo o el lugar.

Dar respuestas rápidas, eliminar todo tipo de tramitación innecesaria son quizás ahora las nuevas demandas de los ciudadanos al momento de ponerse en contacto con las instituciones públicas, para ellos es importante el tiempo y el manejo de los costos ya que desde su forma de ver y percibir, creen que la información debe ser representativa y debe estar al alcance de sus necesidades sin importar nada, porque a la final es un derecho al que están llamados llevar a cabo, pero como se manifestó en una conversación con los funcionarios, que era claro a donde se quiere llegar con todo esto y es a lo que se ha venido recalando continuamente. Que las instituciones públicas deben manejar una buena planificación institucional, que deben ser capaces de crearse eficientes de dar un buen servicio y aun más de sentirse comprometidas a un cambio mundial y globalizado que es insertar todos sus procesos al uso de las TIC. Lo que se conoció a través del estudio de campo es que la dirección de participación ciudadana trabaja hombro con hombro con las direcciones administrativas y con los ciudadanos, que a ellos han

sido los primeros a quienes denominaron los apropiados para llevar a cabo los procesos de digitalización, que fueron quienes debían ya realizar y tener conocimiento de cómo el gobierno abierto iba acercar más a los ciudadanos con la institución, y sobre que directrices debían manejar todas estas actividades, desde ahí partieron a entender que un gobierno digital era el cambio pronto para poder agilizar y optimizar el tiempo de los ciudadanos pero sobre todo los servicios institucionales.

Al ser presentado que como funcionarios tenían la responsabilidad de llevar a cabo todos estos procesos operativos, administrativos, de participación y vinculación del ciudadano a la institución, debieron conocer que existía una normativa a la cual debían regirse y tomar en cuenta y es la LOTAIP (Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública), la que en su Art.1, plantea enfáticamente que la información y su publicidad debe ser de carácter público ya que con esto se logra familiarizar a la ciudadanía con la gestión que realizan las instituciones. Ahora bien, todo esto se debe a que hay que fomentar la ética institucional para de esta manera evitar la corrupción generando procesos de rendición de cuentas que transparenten todo tipo de información.

Continuando la dirección de participación ciudadana ha dado un salto importante en materia digital en lo que respecta la rendición de cuentas, pues esta se ha visto manejada ya desde el año 2019 a través de la plataforma digital de gobierno abierto, permitiendo que los representantes de comunidades o los ciudadanos en general, a través de un clic puedan conocer cuáles han sido los planes o proyectos ejecutados, su presupuesto, sus alcances y beneficios. Esto ha permitido reflejar que como impacto el gobierno abierto está dejando aportes importantes en lo que respecta la era digital.

“Las necesidades de los ciudadanos deben ser satisfechas con procesos tecnológicos de por medio” nos mencionaron promotores y funcionarios de la dirección de participación ciudadana, esto nos da a entender que no solo es un trabajo de una sola dirección sino que todas deberían ya estar inmiscuidas a estos procesos de cambio y modernización para adquirir compromiso con los ciudadanos y así generar lo que los teóricos llaman una Gobernanza Pública Inteligente o Gobernanza Participativa, en donde todos los actores de la esfera social estén dentro, tomando en cuenta los criterios de la instituciones públicas a través de su gestión, el sector privado con su operatividad y eficacia y la opinión pública. Aquí todo se resume en los tres tipos de planificación que se deben llevar a cabo: la estratégica, en donde se busca alcanzar un objetivo específico, la operativa que trata de manejar todos los recursos en su menor forma posible para alcanzar rendimiento y la participativa en donde se ven comprometidos los ciudadanos en búsqueda de un desarrollo total.

Para concluir el tema de herramientas tecnológicas y plataformas digitales en una entrevista se rescató que la dirección de participación ciudadana, con el único fin de modernizar administrativamente su gestión a nivel interno y su capacidad de respuesta a nivel externo, incluso en sus programas y proyectos para mayor accesibilidad a la información pública manejada por la prefectura, y una mejor interacción para mejorar los canales de comunicación que se tiene entre entidad pública y sociedad deben enfatizarse en una correcta planificación institucional, tratando de llegar con capacitaciones tecnológicas inclusive a diferentes lugares en donde sin importar que sea sector urbano o rural se creía debían aportar como actores decisivos.

Las instituciones públicas para modernizarse dicen los autores, deben saber que todo proceso es transversal, esto quiere decir que tiene diferentes facetas, que no es estático que siempre estará en constante cambio, y aún más cuando la sociedad está de por medio ya que son un ente que bajo la globalización también aumentan sus necesidades y requerimientos cara a dicha evolución, y multidimensional, que se entiende que las instituciones deben estar apegadas a cualquier grupo social, comunidad u organización de personas, para de esa manera brindarles su apoyo y se genere un vínculo que pueda mejorar y promover el bienestar social.

Todo esto ha sido un análisis en donde se han visto presentes temas importantes de la modernización administrativa, que abarcan la eficiencia, eficacia, y calidad en el momento de brindar un bien o servicio, que debe estar promulgado por una correcta organización institucional, un buen manejo de los recursos humanos los que se verán reflejados en su planificación, capacidad de respuesta y compromiso con la misión y visión de la institución.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- En consecuencia con todo lo que se ha tomado en cuenta dentro del proyecto de investigación, se llega a la conclusión de que los procesos de modernización administrativa de la dirección de participación ciudadana de la prefectura del Carchi, han sido innovados y llevados a cabo bajo las estrategias y objetivos que se plantean dentro del Plan Estratégico Institucional, desafortunadamente no todas las direcciones la han implementado lo que ha llevado a un retroceso en función de las capacidades o modelos de gestión que quieren priorizar y materializar los funcionarios promotores de la participación.
- Las estrategias impulsadas por la Dirección de Participación ciudadana de la Prefectura del Carchi, proyectan dentro de la planificación institucional, una organización que no es eficiente en su totalidad, pero que a la vez se centra en tomar en cuenta todas las acciones o actividades que se han desempeñado en el campo con la sociedad para de esta manera conocer sus problemas y poder darles una solución que este orientada a mejorar todos los procesos, haciéndolos más ágiles, seguros y confiables impulsados desde la perspectiva de que el uso de la tecnología sea el valor primordial.
- Para transformar las administraciones públicas tradicionales e imponer formas modernas, debemos primero enfocarnos en que somos una sociedad cambiante y exigente, la misma que genera y generará aún más demanda, innovación, inteligencia y capacidad de los gobiernos u autoridades para resolver problemas. Las TIC son una ventaja modernizadora que tenemos dentro de nuestras acciones y actividades técnicas administrativas y deben ser estas las que de la mano deben encajar en las propuestas de generar un gobierno abierto participativo, transparente y eficaz que brinde sus servicios al menor costo económico y tiempo que es el factor de la inquietud social.
- El sistema de participación ciudadana que maneja la prefectura ha tomado en cuenta para su promoción y mejora, la rendición de cuentas y el diálogo a través de mesas técnicas impulsadas con los lugares que menos conocen sobre el uso de plataformas digitales o inclusive con comunidades que no están al tanto sobre la gestión que realiza la prefectura, con esto se ven inmersos diferentes puntos estratégicos que radican en los problemas; entre los culturales, ambientales, económicos, productivos y de conectividad, que a la final deben ser tratados desde la perspectiva ciudadana.

- Generar innovación es fomentar y consolidar la participación, confianza y accesibilidad como elementos y virtudes que toda institución pública debe tener, con el único fin de promover el desarrollo institucional y fortalecer el compromiso con la sociedad para que de esta manera el ciudadano valore a las instituciones. En este sentido la resolución de sus necesidades, debe ser atendida mediante la transformación de las instancias de poder, y la incorporación de la dimensión participativa.
- El gobierno abierto que maneja la prefectura y por ende la dirección de participación ciudadana, cada vez ha sido mejorado, esto con el fin de conocer las demandas o inquietudes por parte de la ciudadanía. Esto ha ayudado a entender que es pronta una nueva inversión tecnológica por parte de esta institución ya que deben promover más la gobernanza participativa, en donde ya no solo la ciudadanía pueda estar al tanto de las acciones o gestión realizada, sino también los diferentes actores de la esfera social; entre los que se puede rescatar al sector privado e inclusive la colaboración de otras instituciones públicas.
- La mayor organización y planificación institucional es la que llevará a que los ciudadanos puedan confiar en las instituciones públicas mediante el uso continuo de plataformas digitales que mejoren la interacción y comunicación, promoviendo alcanzar el buen gobierno, que se caracteriza por ser efectivo, transparentar y mejorar los procesos, brindar servicios de calidad, promover e incentivar a la participación y la colaboración para alcanzar un fin predeterminado que construya el bienestar común y el desarrollo social con la innovación.

5.2. RECOMENDACIONES

- Después de todo el trabajo realizado, lo que es recomendable para la dirección de participación ciudadana y todas las instituciones públicas en general es ampliar su conocimiento en temas de modernización y gobernanza, dos factores que forman parte absoluta ya de la vida de la gestión pública, debido a que como se ha mencionado todos los procesos administrativos y operativos son cambiantes y deben estar enfocados a vincular a todos los actores de la esfera social, que son las instituciones públicas, el sector privado y la opinión ciudadana. Todo esto se puede llevar a cabo siempre y cuando las estructuras organizacionales sean claras y sus planificaciones estén orientadas al manejo de la Gestión Pública de Resultados para el Desarrollo.
- La planificación institucional, debe tener un propósito enfocado en desarrollar más procesos de participación ciudadana, debido a que es de esta manera en la que se pueden concretar y saber todos los problemas de la ciudadanía, bajo el principio de subsidiariedad, el mismo que busca que las instituciones sean participes y vivan la propia realidad de la ciudadanía, en este sentido cada uno de los proyectos y políticas públicas implementadas, las mismas que deben tener un objetivo concreto, deben ser primero inducidas a la sociedad, ya que es en ellos en quienes recae el impacto positivo o negativo que tengan las políticas públicas.
- A través del estudio de campo que se realizó es importante decir que hay que saber implementar para una correcta modernización administrativa todos los mecanismos de participación con las TIC de por medio, ya que de esta manera se puede tomar en cuenta las opiniones e inquietudes de los ciudadanos en razón de la mejora continua de cada proceso llevado a cabo por las instituciones públicas, pues como se conoció a través de todo el trabajo la efectividad y capacidad institucional dependen de la construcción e innovación de redes.
- El Sistema de participación ciudadana debe de manera urgente, promover de forma más rápida la gobernanza digital de la que se proyecta se lleve a cabo para el 2023, ya que es importante tomar en cuenta que los procesos de digitalización, operatividad, interacción y cobertura son los importantes para conectar a la ciudadanía con las instituciones públicas y la información que ellas manejan para de esta manera seguir impulsando mejorar sus relaciones en temas de confianza, reflejadas en la eficiencia total al momento de implementar o ejecutar políticas públicas que nacen desde sus competencias en beneficio social.
- Se debe consolidar el uso del manejo de gobierno abierto por todas las direcciones de la prefectura y no solo de la dirección de participación ciudadana, inclusive las que manejan

procesos gobernantes, debido a que la sociedad no solo se muestra interesada en saber la gestión o resultados obtenidos, sino que también busca información sobre cómo se manejan cada uno de estos mecanismos, y a la vez evalúan su grado de eficiencia, calidad y efectividad de los mismos. Así cuando quizás cualquiera de las direcciones se enfoca en querer fomentar un programa, la ciudadanía también sería conocedora del mismo y sobre cuáles fueron los medios que se utilizaron y con ello los resultados que se pueden generar.

- Impulsar desde las áreas administrativas y de gestión de talento humano de la prefectura del Carchi programas y proyectos en los que se tome en cuenta la constante capacitación de los funcionarios en temas de uso y apropiación de las herramientas tecnológicas, así como la de ser promotores de llevar a cabo la gobernanza participativa para ser ellos los primeros en ejecutar todas sus planificaciones bajo esta arista de la era de la digitalización que cada vez está en constante cambio a nivel mundial, con ello se buscaría mejorar el compromiso y responsabilidad que tiene la prefectura del Carchi con la ciudadanía en razón del bienestar social.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarado, C. (2019). *La Teoría de la Organización en la Administración Pública Hacia una Redimensión Convergente*. México: Instituto de Administración Pública del Estado de México A.C.
- Avad, V. (2017). *Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: una mirada de la innovación participativa* (Tesis de Postgrado). Universidad del Desarrollo, Chile.
- Bañon, R. (1993). *La modernización de la Administración Pública española: balances y perspectivas*. España: Universidad Complutense de Madrid.
- Bermúdez, A y Fuentes, P. (2019). El futuro del trabajo en la administración pública ¿Estamos preparados? *Revista Vasca de gestión de personas y organizaciones pública*. 42.
- Bolaños, K. (2015). *Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la administración pública*. Lima, Perú: Secretaría de la Gestión Pública.
- Campillo, A. y Martínez, A. (2017). *Comunicación Integrada 2.0 en la Administración Municipal*. España: Universidad de Alicante.
- Carrera, F. (2015). La participación ciudadana y control social en Ecuador. *ResearchGate*, 50 – 55.
- Castillo, F. (2017). *Propuesta de un modelo de gestión para la Administración y control de bienes en el Gad parroquial rural de Lloa* (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador, Quito.
- CEPAL (2017). *Plan de gobierno abierto*. Chile: Programa de las Naciones Unidas.
- CLAD (2020). *Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Calidad de las Administraciones Publicas*.
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomías y Descentralización (2010). Registro Oficial Suplemento 303 de 19-oct-2010.
- CONACYT. (2019). *Desarrollo Tecnológico e Innovación*. México: Gobierno de México.
- Constitución de la República del Ecuador. (2008). Registro Oficial 449 de 20-oct.-2008.
- Constitución de la Republica del Ecuador. Registro oficial 449 de 20 de octubre 2008 (Ecuador). https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_const.pdf

- Córdova, M. (2018). *Gobernanza y Políticas Públicas. La seguridad ciudadana en Bogotá y Quito*. Universidad del Rosario. Bogotá: Flacso
- Corrado, M. Baronio, A. Vianco, A. (2018). Gobierno abierto: definiciones y alcances. *Revista fundamentos*, 180 – 196.
- Criado, I. y Ruvalcaba, F. (2016). *¿Qué es y qué se entiende por Gobierno abierto?, análisis de la percepción e implementación del Gobierno abierto en el ámbito local español*. España: Universidad autónoma de Madrid
- FEMP (Federación Española de Municipios y Provincias). (2018). Gobierno participativo local. Madrid, España.
- Gomes, C. (2016). *De la Administración Pública tradicional a la nueva gestión pública*. Universidad autónoma de nueva León, México: mc Graw Mill.
- Hernandez, Y. Fernandez, J. Rodriguez, A. (2009). *Modernización de la gestión pública. necesidad, incidencias, límites y críticas*. España: Universidad de León.
- Hidalgo, M. (2016). *Análisis de la participación ciudadana y su actuación en los procesos de control social de los medios de comunicación: diario la hora y Ecotel tv de la ciudad de Loja, período marzo-julio 2015*(Tesis de Grado). Ecuador: Universidad Nacional de Loja.
- Hurtado, I. y Toro, J. (2007). Paradigmas y métodos de investigación en tiempos de cambio, modelos de conocimiento que rigen los procesos de investigación y los métodos científicos expuestos desde la perspectiva de las Ciencias Sociales. Venezuela: CEC, SA
- Instituto de Altos Estudios Nacionales, (2016). Planificación, desarrollo y proyectos de inversión pública. (1ra ed). Quito: SEMPLADES
- Ley de Modernización del Estado. (2014). Registro Oficial 349 de 31-dic.-1993.
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana. (2011). Registro Oficial Suplemento 175 de 20-abr-2010.
- Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (2004). Registro Oficial Suplemento 337 de 18-may.-2004.
- Lindor, M. (2010). Ética pública profesionalización y corrupción en México, análisis del efecto chum. Tla-melova, volumen (13).

- Longo, F. (2019). La Administración Pública en la era de cambio exponencial. Hacia una Gobernanza Exploratoria. *Revista Vasca de gestión de personas y organizaciones pública*. 61.
- Manfredi, J. y Calvo, L. (2018). Deliberación pública y participación en los presupuestos del ayuntamiento de Madrid. *Doxa comunicación*, volumen (28), pp. 17-36.
- Marcet, X. (2019). Los retos de las Administraciones públicas como garantes de igualdad y de servicio público ante los retos de las innovaciones disruptivas que vienen.
- Márquez, et al. (2001). Participación ciudadana en la gestión pública. Chile: Ministerio Secretaria general de la presidencia. *Revista Vasca de gestión de personas y organizaciones pública*. 97.
- Martínez, M. (2015). Epistemología y Metodología Cualitativa en las Ciencias Sociales. México: TRILLAS S.A. DE C.V.
- Medranda, N. (2017). *Calidad y transparencia en la información y comunicación*. (Tesis de Postgrado). Universidad Autónoma de Barcelona, España.
- Ministerio de Modernización (2016). *Planes de Modernización del Estado*. Buenos Aires: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Recuperado de: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/anexos/255000-259999/259082/norma.htm>
- Montesinos, E. (2007). Los límites de modernización municipal para profundizar la participación en Chile. Chile: Universidad de los Lagos.
- Ñaupas, H, Mejía, E, Novoa, E, & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación Cuantitativa – Cualitativa y Redacción de Tesis*. (4°. ed). [versión electrónica] recuperado de <https://www.amazon.com/-/es/Humberto-%C3%91aupas-Pait%C3%A1n-ebook/dp/B01GRKLB2W>
- OCDE (2016). Gobierno abierto, contexto mundial y el camino a seguir.
- Orozco, L. y Nuñez, A. (2015). *Análisis de los procesos Administrativos integrados de la dirección de deportes y recreación del GAD del Guayas y propuesta de mejora* (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana, Ecuador.
- Osborne, D. y Gaebler, T. (1992). Reinventar el Gobierno: Como el espíritu empresarial, esta transformando el Sector Público. Nueva York: Adisson Wesley Publishing Company.

- Ozorio, F. (2018). *Modernización administrativa a través del Servicio Profesional de Carrera ¿Disminución de la corrupción política en México?* México: Universidad de la Sierra del Sur.
- Padilla, P. (2018). Los principios de eficacia y eficiencia en la actuación del empleado público y su conexión con la evaluación de desempeño. Universidad Complutense de Madrid. *Revista Arazand, Doctrinal*, pp.18-37
- Pardo, M. (2015). La modernización administrativa del Gobierno de Felipe Calderón, entre la austeridad y la reforma. *Foro Internacional*, volumen (1), pp. 83-115.
- Pichardo, I. (2004). *Modernización administrativa: propuestas para una reforma inaplazable*. México: UNAM. Facultad de Ciencias políticas y sociales.
- Plisscoff, C. (2017). Implementando la Nueva Gestión Pública, problemas y desafíos de la ética pública, el caso chileno. *Ciencias Sociales*, volumen (73), pp. 141-164.
- Proyecto, 89477. (2015). *Que entendemos por participación ciudadana*. México: Programa de las Naciones Unidas.
- Ramió, C. (2017). *De la administración pública del pasado a la administración pública del futuro*. España: Universidad autónoma de Barcelona.
- Rial, J. (2015). Gobernabilidad. A cuarenta años del informe de la comisión trilateral. Reflexión desde Latino América. *Red de Seguridad y Defensa de América Latina*, 2 - 9.
- Rojas, B. (2014). *INVESTIGACION CUALITATIVA, fundamentos y praxis*. Caracas, Venezuela: FEDUPEL.
- Rosenvallon, P. (2017). La democracia del siglo XXI. *Nueva sociedad*, volumen (269), pp. 149-162.
- Schroder, P. (2016). *Nueva Gestión Pública, aportes para el buen Gobierno*. México: Fundación Friedrich Naumann.
- Suárez, L. (2016). Racionalización, reforma y modernización administrativa: estado del proceso en Galicia. *Revista de investigaciones políticas y sociológicas*, 15, 184 – 194.
- Suárez, P. (2011). *Población de estudio y muestra*. España: *Ea Diaz de Santos*.
- Valenzuela, A. (2018). El estado de bienestar, un reto para la democracia. Universidad de Málaga. *estudios de revista*, volumen (1), pp. 349-374.

Vásquez, J. (2016). *El control de la Administración Pública* (Tesis de Postgrado).

Universidad Nacional Autónoma de México, México.

Villoria, M, Vanryzing, G. y Lavena, C. (2013). Consecuencias sociales de corrupción

gubernamental. Un estudio de la desafección institucional. *Revista de la*

Administración Pública, volumen (73), pp.85 – 94

Waldo, D. (1948). *El Estado Administrativo*. Nueva York: The Ronald Press Company.

VII. ANEXOS

Anexo 1: Certificado o Acta de sustentación de predefensa

Anexo 2: Certificado de Abstract



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACION, ADMINISTRACION Y ECONOMIA EMPRESARIAL
CARRERA DE ADMINISTRACION PUBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN DE PREDEFENSA DEL INFORME DE INVESTIGACIÓN DE:

NOMBRE: CHALPARIZAN ENRÍQUEZ STIVEN PATRICIO **CÉDULA DE IDENTIDAD:** 0402084446
NIVEL/PARALELO: 0 **PERIODO ACADÉMICO:** PAO-2021 A

TEMA DE INVESTIGACIÓN: "Análisis del proceso de modernización administrativa en la dirección de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado de la provincia del Carchi periodo 2018 – 2020"

Tribunal designado por la dirección de esta Carrera, conformado por:

PRESIDENTE: MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER
LECTOR: MSC. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO
ASESOR: MSC. ZAPATA MUÑOZ SOFÍA

De acuerdo al artículo 21: Una vez entregados los requisitos para la realización de la pre-defensa el Director de Carrera integrará el Tribunal de Pre-defensa del informe de investigación, fijando lugar, fecha y hora para la realización de este acto:

EDIFICIO DE AULAS: VIRTUAL **AULA:** TEAMS

FECHA: lunes, 16 de agosto de 2021

HORA: 16H00

Obteniendo las siguientes notas:

1) Sustentación de la predefensa: 5,86
2) Trabajo escrito 3,00
Nota final de PRE DEFENSA 8,86

Por lo tanto: **APRUEBA CON OBSERVACIONES** ; debiendo acatar el siguiente artículo:

Art. 24.- De los estudiantes que aprueban el Plan de Investigación con observaciones. - El estudiante tendrá el plazo de 10 días laborables para proceder a corregir su informe de investigación de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el lunes, 16 de agosto de 2021



Firmado electrónicamente por:
HADA ESTHER
SOLORZANO
ROBINSON

MSC. SOLÓRZANO ROBINSON HADA ESTHER

PRESIDENTE



Firmado electrónicamente por:
SOFIA ZAPATA MUÑOZ

MSC. ZAPATA MUÑOZ SOFÍA

TUTOR



Firmado electrónicamente por:
WLADIMIR
ALBERTO PEREZ
PARRA

MSC. PÉREZ PARRA WLADIMIR ALBERTO

LECTOR

Adj.: Observaciones y recomendaciones



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL
DEL CARCHI**

**ABSTRACT- EVALUATION
SHEET**

NAME: Stiven Patricio Chalparizan Enríquez

DATE: 24 de agosto de 2021

TOPIC: " Análisis del proceso de modernización administrativa en la dirección de participación ciudadana del gobierno autónomo descentralizado de la provincia del Carchi periodo 2018 – 2020"

REMARKS AWARDED Q U A N T I T A T I V E A N D Q U A L I T A T I V E

VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic <input checked="" type="checkbox"/>	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic <input type="checkbox"/>	Use basic and simplistic words related to the topic <input type="checkbox"/>	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs. <input checked="" type="checkbox"/>	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Some progression of ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>	Inadequate ideas and supporting paragraphs. <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text <input checked="" type="checkbox"/>	The message has been communicated appropriately and identify the type of text <input type="checkbox"/>	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing <input type="checkbox"/>	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Good flow of ideas and events <input checked="" type="checkbox"/>	Average flow of ideas and events <input type="checkbox"/>	Poor flow of ideas and events <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement <input checked="" type="checkbox"/>	Minor errors when supporting the thesis statement <input checked="" type="checkbox"/>	Some errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>	Lots of errors when supporting the thesis statement <input type="checkbox"/>
	EXCELLENT: 2	GOOD: 1,5	AVERAGE: 1	LIMITED: 0,5
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED	TOTAL 9		



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: Stiven Patricio Chalparizan Enríquez

Fecha de recepción del abstract: 24 de agosto de 2021

Fecha de entrega del informe: 24 de agosto de 2021

El presente informe validará la traducción del idioma español al inglés si alcanza un porcentaje de: 9 – 10 Excelente.

Si la traducción no está dentro de los parámetros de 9 – 10, el autor deberá realizar las observaciones presentadas en el ABSTRACT, para su posterior presentación y aprobación.

Observaciones:

Después de realizar la revisión del presente abstract, éste presenta una apropiada traducción sobre el tema planteado en el idioma inglés. Según los rubrics de evaluación de la traducción en inglés, ésta alcanza un valor de 9, por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Firmado electrónicamente por:

EDISON
BOANERGES
PEÑAFIEL
ARCOS

Ing. Edison Peñafiel Arcos
MSc Coordinador del
CIDEN

ENTREVISTA A LOS FUNCIONARIOS DEL DIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA DE LA PREFECTURA DEL CARCHI

1. ¿Cuál fue el direccionamiento estratégico implementado en los últimos 3 años para la modernización de la dirección de participación ciudadana?
2. ¿Cuáles son los enfoques o propuestas en tema de modernización administrativa presentes en la planificación estratégica orientada a la dirección de participación ciudadana?
3. ¿Qué alcances se han logrado a través de los objetivos que maneja la dirección de participación ciudadana de la Prefectura del Carchi en relación a la modernización administrativa en los últimos tres años?
4. En la estructura del área de participación ciudadana de la Prefectura se toman en cuenta diferentes mecanismos de participación. ¿Cuál cree Ud. que es el más importante tomar en cuenta para llevar a cabo el proceso de modernización administrativa?
5. Ud. Como funcionario de la dirección de participación ciudadana en que cree que se enfocaron para crear un proceso de modernización administrativa de la misma en los últimos 3 años.
6. ¿Cómo se ha aplicado el desarrollo tecnológico en los procesos de modernización administrativa de la dirección de participación ciudadana?
7. ¿Considera Ud. que el proceso de modernización administrativa es una responsabilidad de carácter netamente institucional?
8. ¿Cuál es el uso que le da la dirección de participación ciudadana a la plataforma digital de gobierno abierto para generar bienestar social?

**ENTREVISTA AL EXDIRECTOR RESPONSABLE PERIODO 2018 – 2020. MSc.
RAMIRO NARVÁEZ**

1. Desde su gestión como director ¿Cuáles fueron las ideas o propuestas para realizar un proceso de modernización administrativa en la dirección de participación ciudadana?
2. ¿Ud. cree que el desarrollo tecnológico es uno de los principales pasos para modernizar las Instituciones Públicas?
3. Como director en el periodo 2018 - 2020. ¿Cuál fue el motivo por el cual se creó la dirección de participación ciudadana?
4. ¿Cómo asumió la institución el proceso de modernización administrativa en los últimos 3 años?
5. ¿Cómo cree Ud. que influye la modernización administrativa en el sistema provincial de participación ciudadana?
6. ¿Considera Ud. que el proceso de modernización administrativa es una responsabilidad de carácter netamente institucional o se debería tomar en cuenta los criterios de la ciudadanía?
7. ¿Cuál sería una de las estrategias enfocadas en el proceso de modernización administrativa para el uso eficaz del Gobierno Abierto?

Anexo 4. Análisis de las Entrevistas

Tabla 6. Datos del Entrevistado 1

Nombre	Msc. Ramiro Narváez
Cargo	Ex director de la Dirección de Participación Ciudadana y actual Asambleísta de Izquierda Democrática para la provincia del Carchi
Años en la institución	4

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 7. Análisis de entrevista 1

Versión del entrevistado	Análisis de contenido y hallazgos de importancia
<p>Entrevistador: Desde su gestión como director ¿Cuáles fueron las ideas o propuestas para realizar un proceso de modernización administrativa en la dirección de participación ciudadana?</p> <p>Entrevistado: El proceso de modernización efectivamente se generó en la prefectura pero se empezó hace muchos años atrás, fue un proceso evolutivo, era un tema nuevo, era un tema que se había implementado en las instituciones pero no habían las herramientas que lo hagan eficiente, efectivo y por lo tanto la prefectura del Carchi dentro de su desarrollo institucional y su modernización, incorporó por ejemplo el gobierno electrónico lo que permitió una comunicación interna tecnológica, y por otro lado el gobierno abierto que ayuda a transparentar la información estratégica y también nos permite fortalecer la participación de los</p>	<p>En esta parte del texto se puede rescatar que el proceso de modernización ha sido de carácter evolutivo, el mismo que impulso a la prefectura del Carchi y por ende a sus direcciones, entre ellas la de participación ciudadana a familiarizarse con el tema del manejo y uso de Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico.</p>

ciudadanos y otros actores sociales. Si no se desarrollaban estos implementos tecnológicos de modernización, la participación ciudadana solamente hubiera sido un discurso.

Entrevistador: ¿Ud. cree que el desarrollo tecnológico es uno de los principales pasos para modernizar las Instituciones Públicas?

Entrevistado: Si, efectivamente, las instituciones públicas han sido señaladas como ineficientes, como burocráticas, con demoras para dar respuesta a los procesos y necesidades que tiene la ciudadanía, y el tema de participación ciudadana, cuando es incorporado, las instituciones no solamente se ven obligadas a dar un servicio de carácter público sino que se ven obligados a informar y a rendir cuentas a la ciudadanía, por lo tanto cuando se incorporan estos procesos de participación ciudadana obligatoriamente, tú tienes que entrar en un proceso de modernización de la institución pública.

No es fácil, la prefectura del Carchi tuvo que iniciar un proceso de contratación de consultoría ya que fue la primera institución a nivel de país que implementó el Gobierno Abierto en donde la comunicación con el ciudadano se volvía más fluida, en donde se informaba al ciudadano, pero también se receptaban sus inquietudes, estos procesos evidentemente exigen una modernización, y cuando hay modernización los procesos administrativos se vuelven más ágiles.

En esta respuesta el enfoque más importante es que en temas de participación ciudadana si se puede llevar a cabo un proceso de modernización, empezando desde la gestión eficiente de la institución, seguida por el manejo correcto del Gobierno Abierto el mismo que reconoce que reconoce la fluidez con la que el ciudadano demanda más información

Cuando tú tienes un ciudadano que te está pidiendo cuentas de una obra que estaba pendiente en su comunidad, te ayuda hacer eficiente, porque hay un canal por el cual te puede exigir o demandar información y se vuelve un proceso de fiscalización porque a través de ese mecanismo el ciudadano se asegura de que cumplas con la obra y con las normas que estableciste.

Entrevistador: Como director en el periodo 2018 - 2020. ¿Cuál fue el motivo por el cual se creó la dirección de participación ciudadana?

Entrevistado: Primero administrativamente te vuelve más eficiente, la gestión por resultados también es una parte importante para el desarrollo administrativos de las instituciones públicas. No hay que olvidar que hay una ley de transparencia en donde obliga a cumplir con ciertas normas y que permitan al ciudadano estar conectados con las instituciones públicas.

No hay que olvidar quizás una parte importante del Gobierno de Rafael Correa, se creó el quinto poder el de Participación Ciudadana, lo que quizás yo no comparto esa creación, pero si comparto que haya una institución que represente a la ciudadanía y por medio del mismo se transparente la información, hoy lastimosamente el quinto poder no está cumpliendo ese rol, lastimosamente se politizó se vicio. Pero el concepto de generar espacios para que los ciudadanos participen, incluso en las decisiones de las instituciones públicas me parece sumamente interesante.

Es fundamental rescatar, que en esta respuesta se menciona proceso que se ha llevado a cabo y es la Gestión por Resultados para el Desarrollo el que induce que el ciudadano debe ser el fiscalizador de los servicios que recibe y a la vez debe generar participación en pro de su desarrollo.

Que puedo contarte como experiencias personales, cuando nosotros realizábamos el presupuesto participativo, nos trasladábamos a varias comunidades en cada uno de los cantones, se realizaban mesas de trabajo, se escuchaban a los ciudadanos sobre las inquietudes o necesidades respecto a las distintas áreas donde la prefectura tenía competencia y se priorizaba las obras que necesitaban debido a que la demanda en obras es inmensa, pero estos procesos permitían saber, no desde el criterio de la autoridad sino de la información que receptaban de la ciudadanía, cuales obras son más importantes. Entonces todas las competencias que se vinculaban a la prefectura se emitían a la ciudadanía y es la misma ciudadanía quien priorizaba las obras que quería. Antes todo era al gusto y criterio de la autoridad, hoy no a través de esos espacios la ciudadanía puede participar. Entonces que fue lo que inspiro no solamente fue la normativa sino generar una convivencia y co-gobernación con la ciudadanía. Lo mismo en la rendición de cuentas se realizaba un acercamiento a la ciudadanía para explicarle cual era el presupuesto, en que se invirtió, cuáles fueron las obras que se priorizó, cual fue el impacto de las inversiones, los beneficiarios y los logros entonces eso es lo importante de la participación ciudadana, ya que espacios como estos permiten estar cercanos a la ciudadanía.

Entrevistador: ¿Cómo asumió la dirección de participación ciudadana el proceso de modernización administrativa en los últimos 3 años?

Entrevistado: La institución tuvo que asumir este proceso, pero fue importante que se involucraran todas las áreas de la institución, desde el área rectora que es la administrativa de la organización de las otras direcciones, hasta las otras que quizás manejaban su información de manera ineficiente o desorganizada, esto significó que cada dirección debía planificar sus actividades, y una vez que lo hacía, tenía que subir la información a la plataforma que teníamos, posteriormente cuando las actividades eran ejecutadas, se subían los resultados, se receptaban inquietudes de la sociedad, cuando se realizaba una obra se hacían procesos de socialización.

Por ejemplo, si en una comunidad se va a realizar un asfaltado, nosotros teníamos que ir con la autoridad y reunirnos con toda la población, y se informaba sobre el carácter de la obra, presupuesto y otras cosas más. Una vez que se realizaba todo esto se llevaba a cabo el proceso de contratación y al realizarlo, nos reuníamos de nuevo con las personas para que el contratista de información de quizás los riesgos, los impactos de la obra, la calidad, los kilómetros ya que la información que se recibía antes de realizar la obra era importante, porque como ciudadano uno puede evaluar la gestión de la obra que sea eficiente y se haya cumplido con el objetivo propuestos. Es decir, hacer los procesos de

Lo que se destaca en esta respuesta es que el proceso de modernización ayudó a las direcciones de la prefectura a organizarse y planificar de manera correcta sus actividades con el fin de crear un sentido de responsabilidad con el ciudadano y que ellos a la vez sientan que pueden confiar en las capacidades que tiene la institución

socialización permite tener una institución que le informe a la ciudadanía y que se compromete a cumplirle, entonces así el ciudadano es parte de estos procesos, así es como se le obligaba a las direcciones entonces a ser eficientes y que los directores estén más pendientes de cumplir responsablemente con los programas, transparentar la información, escuchar las necesidades de la ciudadanía siendo este el fin último de la participación ciudadana.

Entrevistador: ¿Cómo cree Ud. que influye la modernización administrativa en el sistema provincial de participación ciudadana?

Entrevistado: Los PDOT es la planificación que se tiene para llevar a cabo los proyectos que tiene la prefectura y las distintas áreas, y hay que cumplirlos en un tiempo determinado y presupuesto determinado. Los recursos públicos son limitados al hablar de eficiencia entonces, quiere decir que se debe cumplir el objetivo con el menor uso de los recursos posibles y que ese objetivo sea efectivo con todas las especificaciones cumplidas, por lo tanto el tema de hacer una planificación adecuada y tener procesos de participación ciudadana, que el ciudadano se constituya en un fiscalizador de la gestión pública evidentemente nos va a volver más eficientes y eso es lo que se necesita en el sector público. Por lo tanto, los pocos recursos que se tiene deben ser invertidos de la mejor manera y quien determina eso es la autoridad en

Para darle una mejor dirección a la respuesta se habla del buen manejo del PDOT para de esa manera manejar los programas o proyectos de la dirección de participación ciudadana de manera eficiente y eficaz.

conjunto con la ciudadanía, entonces si se debe ser eficientes.

Entrevistador: ¿Considera Ud. que el proceso de modernización administrativa es una responsabilidad de carácter netamente institucional o se debería tomar en cuenta los criterios de la ciudadanía?

Entrevistado: Evidentemente este es un proceso que debe realizar la institución conjuntamente con la ciudadanía, porque al final ¿Quién recibe el resultado del trabajo de la institución pública?, el ciudadano, ¿Quién se beneficia de las obras o el trabajo eficiente que haga la prefectura?, el ciudadano. Si la prefectura hace un buen trabajo la ciudadanía se beneficia, si realiza un mal trabajo se perjudica por lo tanto esto indiscutiblemente es un proceso de modernización administrativa son tarea conjunta de prefectura y ciudadanía.

Entonces se tiene ciudadanos que participan de manera individual, en audiencias que se los recibe y se recibe también las inquietudes o pedidos o también los ciudadanos se encuentran organizados que es más efectivo en una comunidad o asociación, por lo tanto la organización es lo que ayuda a que la participación sea más efectiva porque es más fácil quizás atender a una asociación que han determinado sus o necesidades que con cincuenta de manera individual, entonces el hecho de organización facilita mucho la participación, por

Bajo la respuesta obtenida lo importante es que el trabajo para los procesos de modernización administrativa debe de ser conjuntos entre ciudadanía e institución, ya que lo que realice un actor es el resultado que obtendrá el otro actor y viceversa.

lo tanto son de lado y lado aquí se debe trabajar las instituciones públicas y los ciudadanos.

Entrevistador: ¿Cuál sería una de las estrategias enfocadas en el proceso de modernización administrativa para el uso eficaz del Gobierno Abierto?

Entrevistado: La modernización, la tecnología, si tu no utilizas la tecnología, plataformas digitales, si no se está conectado con las nuevas TI, se va a llevar a cabo una participación ciudadano eficiente. Es por eso que se tiene el gobierno abierto como plataforma guía en donde se puede consultar los procesos o actividades que los funcionarios o la prefectura hacía, entonces esto permite tener mayor accesibilidad, y esto entonces es un pilar fundamental para que estos procesos de participación ciudadana funciones es la tecnología, pero también la voluntad de la institución, hay instituciones públicas que cumplen con lo básico, sin tener un interés real de que la ciudadanía participe por lo tanto al voluntad y predisposición de la autoridad y la institución es fundamental, y tercero la organización ciudadana: si la ciudadanía no se organiza, no tiene el deseo de participar, no exige, se agrupa, cuestiona o pregunta, también estos procesos pueden deteriorarse. Entonces ahí están los tres pilares fundamentales que permitirán que estos procesos de participación ciudadana generen un mayor impacto, bienestar social y que las instituciones sean más efectivas.

Aquí se expone que es la mejora de las plataformas digitales que son el Gobierno Abierto y el Gobierno Electrónico ya que ambos permiten tener mayor y mejor accesibilidad a la información institucional.

Tabla 8. Datos del Entrevistado 2

Nombre	Andrés Cisneros
Cargo	Promotor de Participación Ciudadana
Años en la institución	4

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 9. Análisis de entrevista 2

Versión del entrevistado	Análisis de contenido y hallazgos de
Entrevistador: ¿Cuál fue el direccionamiento estratégico implementado en los últimos 3 años para la modernización de la dirección de participación ciudadana?	importancia
<p>Entrevistado: Buenos días con todos en esta pregunta, la modernización se ha llevado a cabo con todas las direcciones de la institución como tal dentro de las plataformas de gobierno abierto y gobierno electrónico, la institución ha puesto mucho énfasis en que dentro de la sistematización y modernización es uno de los insumos esenciales para que las direcciones a través de sus servicios puedan ayudar al desarrollo de la provincia, Se ha implementado mediante estas dos plataformas o modelos tecnológicos, como es el electrónico y el modelo de gobierno abierto.</p>	

Entrevistador: En este sentido cuando hablamos de gobierno abierto, dentro de la plataforma que contiene la prefectura, ¿Cómo se manejaría más el gobierno electrónico, bajo que enfoque?

Entrevistado: El gobierno electrónico se maneja más bien bajo el enfoque interno, porque en el gobierno electrónico encontramos lo que es diferentes mecanismos de comunicación que la prefectura del Carchi tiene, de dirección a dirección y de área a área, como por ejemplo los Quipux, correo electrónico, diferentes sistemas de planificación, finanzas, entonces el gobierno electrónico es un poco más interno y el modelo de gobierno abierto es más externo, es para los ciudadanos o usuarios externos, así serían los enfoques que se manejan en cada uno de estos modelos o plataformas web.

Entrevistador: ¿Cuáles son los enfoques o propuestas en tema de modernización administrativa presentes en la planificación estratégica orientada a la dirección de participación ciudadana?

Entrevistado: Siempre cualquier modernización no se lo hace por dirección, más bien se lo hace a nivel institucional, entonces cualquier sistema de comunicación o tecnológico que se vaya incorporando, dentro de cada año lo realiza la dirección administrativa y lo socializa con todas las direcciones, en este caso participación ciudadana como una de las direcciones más nuevas de la institución lo que ha

En esta respuesta se expone algo particular, y es que se hace mención por segunda vez a la implementación de las plataformas de Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico, pero lo más importante es que ya se especifica que el primero es netamente de carácter externo y el segundo de carácter interno.

Para ser más enfático en esta respuesta se menciona que una estrategia ha sido el apoyo y organización que se da a nivel institucional implementando el Gobierno por Resultados para el Desarrollo.

hecho es acoplarse a cada una de estos ejes o estrategias de modernización, alimentando los diferentes sistemas de seguimiento. Este año desde el 2020 se comenzó a manejar lo que es el GPR (Gobierno Por Resultados), en donde mediante la alimentación de las actividades y proyectos que se proponen a inicios de cada año se va dando un seguimiento de lo que se ha ido cumpliendo por cada una de las direcciones y participación ciudadana no es la excepción.

Entrevistador: ¿Qué alcances se han logrado a través de los objetivos que maneja la dirección de participación ciudadana de la Prefectura del Carchi en relación a la modernización administrativa en los últimos tres años?

Entrevistado: Los alcances han sido tanto interno como externo, los internos para estar a la par de las otras direcciones, participación ciudadana es una dirección nueva que de una u otra forma dado el reglamento del Estatuto orgánico se ha puesto a la par y también externo a través de la ley de transparencia, la LOTAIP en el artículo siete tiene como uno de los deberes o responsabilidades en todas las instituciones públicas lo que es difundir la información, de acuerdo a las actividades realizadas, conjuntamente el Gobierno abierto con la ley de transparencia a través de la tecnología hemos tratado primero activar a la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acuerdo al requerimiento de información, cuáles son las obras y proyectos que

Aquí se expone que entre los alcances está el cumplimiento a la LOTAIP, y la generación de más espacios de participación los mismos que se caracterizan por activar a los ciudadanos y familiarizarlos con las nuevas tecnologías.

se están realizando y de acuerdo a lo que la ciudadanía, instituciones públicas han requerido o han necesitado como tal.

Entrevistador: 4. En la estructura del área de participación ciudadana de la Prefectura se toman en cuenta diferentes mecanismos de participación. ¿Cuál cree Ud. que es el más importante tomar en cuenta para llevar a cabo el proceso de modernización administrativa?

Entrevistado: Para decir que un mecanismo es más importante que otro no tiene sentido, ya que todos los mecanismos en sí son relacionados o correlacionados para que la ciudadanía esté al tanto de cada una de las obras y de los recursos públicos como se los maneja, también para que la ciudadanía tenga el empoderamiento y el poder de decisión de donde se invierten los diferentes presupuestos. Estos mecanismos tanto para la modernización dado el territorio, sus factores, uno de los que más se utiliza es el presupuesto más participativo, en donde a través de aplicaciones web en este tiempo de la pandemia se ha tratado de que la ciudadanía pueda priorizar sus presupuestos, cuáles son las actividades que se quieren desarrollar en el próximo año, ese es uno de los mecanismos más importantes que la ciudadanía siempre toma en cuenta, ya que la necesidad de la gente es las obras y por ende a través de esto se trata que la ciudadanía pueda tener una participación activa en la toma de decisiones, de cuáles son los proyectos que se quiere priorizar en el próximo año, en la próxima gestión.

En esta respuesta se manifiesta que todos los mecanismos de participación son importantes y todos deben tener un proceso de modernización administrativa implementando el uso de las TIC para que la ciudadanía pueda ser parte de la toma de decisiones.

Entrevistador: Ud. Como funcionario de la dirección de participación ciudadana en que cree que se enfocaron para crear un proceso de modernización administrativa de la misma en los últimos 3 años.

Entrevistado: El enfoque está en lo que es el modelo de Gobierno abierto, en donde a través de la tecnología se trata de acercar la gestión más a la ciudadanía y la ciudadanía más a la autoridad, en donde a través de este modelo se puede interactuar directamente con los funcionarios, hacer alguna solicitud o estar más al tanto de lo que está realizando la prefectura, entonces el Gobierno abierto aparte de ser un Gobierno sinónimo de transparencia también es un avance en la modernización en donde los ciudadanos a través de la red del internet o de la tecnología, puede interactuar directamente con la institución, en este caso la prefectura del Carchi, dado las circunstancias, territorios nuevamente queda recalcar que en el Carchi hay una brecha tecnológica importante del 60% la población carchense es urbana y el 40% es rural, entonces dentro de la población rural que es la competencia de la prefectura hay una brecha importante en el aspecto tecnológico para poder tener una interacción más activa y permanente, en este caso y en este modelo como es el Gobierno abierto.

En esta respuesta lo más importante para tomar en cuenta es que el mayor enfoque para modernizar administrativamente la dirección fue la implementación del Gobierno Abierto que es el que permite hacer que la ciudadanía esté al tanto de la gestión que realizan, la desventaja está en que más del 50% de la población carchense habita en el sector rural.

Entrevistador: ¿Cómo se ha aplicado el desarrollo tecnológico en los procesos de modernización administrativa de la dirección de participación ciudadana?

Entrevistado: Se ha aplicado de acuerdo a las normas, actividades y también igual dedicadas desde las diferentes instituciones, ya sea Contraloría, Consejo de participación ciudadana y de acuerdo al orgánico funcional que tenemos como prefectura del Carchi, entonces de acuerdo a esto se aplicado para que la dirección también vaya vinculada de acuerdo a las direcciones operativas y otras direcciones asesoras que forman parte de la prefectura del Carchi.

Entrevistador: 7.¿Considera Ud. que el proceso de modernización administrativa es una responsabilidad de carácter netamente institucional?

Entrevistado: No, este desarrollo o proceso de modernización administrativa va de la mano también conjuntamente con quién muchas veces lo utilizan más, en este caso la ciudadanía, entonces varias de las instituciones se han ido desarrollando de acuerdo a la necesidad o de acuerdo al territorio, por ejemplo en este caso en cuestión de pandemia hemos tenido que las actividades como cursos, capacitación realizarlos por medio de plataformas web o plataformas tecnológicas, entonces la necesidad y recurrencia de la ciudadanía, al igual que atender a otras solicitudes ha hecho que esto se vaya entregando estas necesidades a través de esto, entonces la

El desarrollo tecnológico se ha aplicado según la normativa establecida y está vinculada a todas las direcciones de carácter operativo y asesor de la prefectura.

En esta respuesta lo que se expone es que también el trabajo debe ser conjunto entre la sociedad y la institución, para que se puedan promover mejor los servicios y puedan estar al alcance de los ciudadanos, para que de esta manera ellos generen un crecimiento y a la vez un desarrollo social.

responsabilidad si es de la institución ya que la modernización también es sinónimo de crecimiento, sinónimo de desarrollo, pero también es de acuerdo a la necesidad que la ciudadanía mismo a mostrado, entonces si ha sido en muchos lugares pertinentes realizar estas actividades, reuniones y en otros hasta cierto punto no ha tenido sentido por la brecha tecnológica que cuenta la provincia del Carchi y en su mayoría el Ecuador.

Entrevistador: ¿Cuál es el uso que le da la dirección de participación ciudadana a la plataforma digital de gobierno abierto para generar bienestar social?

Entrevistado: La plataforma de gobierno, el principal objetivo es que aparte de ser un modelo de puertas abiertas en donde las autoridades, la institución, muestra todo lo que está haciendo, también es una forma de interactuar más directa no donde solo la ciudadanía tenga que venir dónde está la institución, es decir aquí a Tulcán, sino más bien sea la autoridad conjuntamente con la ciudadanía más bien sea la autoridad conjuntamente con la ciudadanía en donde puedan tener una interacción a través de estos medios, entonces el Gobierno abierto ha servido para eso, para que la gente aparte de estar enterada también pueda solicitar cualquier inquietud, necesidad y proponer, por ejemplo en el Gobierno abierto hubo una experiencia en donde algunas obras se han desarrollado por alguna solicitud que se la hizo directamente en la plataforma, se la planteó

En esta respuesta se expone que el uso dado a la plataforma de gobierno abierto está en que se la ha hecho más interactiva para el ciudadano y es aquí donde también pueden nacer nuevas ideas, generar opinión o accionar de la dirección y por ende de la prefectura.

y dentro de esta plataforma había más ciudadanos que interactuaron y apoyaron a que se realicen diferentes obras o actividades dentro de lo que nosotros conocemos como modelo de Gobierno abierto y que prácticamente también es el trabajo que como Institución se realiza.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 10. Datos del Entrevistado 3

Nombre	Rosmery Pillajo
Cargo	Coordinadora de cooperación internacional y promotora de Participación Ciudadana
Años en la institución	18

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 11. Análisis de entrevista 3

Versión del entrevistado	Análisis de contenido y hallazgos de importancia
<p>Entrevistador: ¿Cuál fue el direccionamiento estratégico implementado en los últimos 3 años para la modernización de la dirección de participación ciudadana?</p> <p>Entrevistado: La modernización es un proceso continuo, innovador en donde se busca nuevas herramientas o mecanismos que permitan mejorar la calidad de los servicios y brindar bienestar al ciudadano. En cuanto a la prefectura del Carchi se ha trabajado articuladamente con demás niveles de gobierno como los municipales</p>	<p>En esta respuesta se rescata que el direccionamiento estratégico está en la innovación, y mejora de la calidad de los servicios.</p>

y las juntas Parroquiales, con ello se ha podido generar proyectos y programas que permiten mejorar la calidad de vida de las personas, en articulación con los objetivos de desarrollo sustentable ODS.

Entrevistador: ¿Cuáles son los enfoques o propuestas en tema de modernización administrativa presentes en la planificación estratégica orientada a la dirección de participación ciudadana?

Entrevistado: Planificar lo que se tiene que hacer lo fundamental es lo que se ha implementado la gestión por resultados para el desarrollo GPRD esto se lo ha hecho conjuntamente con el CONGOPE en esta herramienta se consolida todo lo que hace la prefectura. También se ha innovado los procesos administrativos se ha adoptado procesos sistematizados, se ha implementado la Plataforma del Gobierno Abierto, en las juntas parroquiales se han dado varias capacitaciones en cuanto al manejo de estas tecnologías, posteriormente se pretende implementar un proyecto de gobernanza digital y participación ciudadana, también se ha implementado el Gobierno Electrónico como por ejemplo el biométrico ya se lo puede hacer desde el celular, transparencia rendición de cuentas con acercamiento a la ciudadanía.

En esta respuesta se expone que el enfoque más importante es haber implementado el Gobierno por Resultados para el Desarrollo, que ha permitido la continua innovación de los procesos administrativos de la prefectura del Carchi y por ende de todas sus direcciones.

Entrevistador: ¿Qué alcances se han logrado a través de los objetivos que maneja la dirección de participación ciudadana de la Prefectura del Carchi en relación a la modernización administrativa en los últimos tres años?

Entrevistado: Lo más fundamental que se ha logrado es crear capacitaciones a todas las personas que quieren o sienten el interés de generar participación, es importante mencionar que la prefectura trabaja más con el sector rural y es ahí donde quizás la conectividad y las tecnologías hasta el momento no han llegado, entonces en el tiempo pre – pandemia lo que se realizaban son mesas técnicas y de trabajo para que ellos a través de los Infocentro implementados en sus parroquias puedan acceder a la página de la prefectura y conocer sobre los servicios que se brinda. En este sentido los funcionarios públicos realizábamos visitas y en cada visita se reunía a un grupo de personas para brindarles asesoramiento para el momento de que ellos quieran ingresar a la web y encontrar los requerimientos que ellos necesitaban.

En la actualidad después del confinamiento ha sido una tarea muy dura para los funcionarios en el tema de capacitaciones, más sin embargo con las nuevas medidas adoptadas por el COE y las medidas de bioseguridad se realizan visitas periódicas y con tiempo establecidos que se encuentran en la planificación de la dirección.

En esta respuesta como logro se rescata a las capacitaciones que se han realizado en el sector rural de la provincia del Carchi por parte de la dirección de participación ciudadana.

Entrevistador: En la estructura del área de participación ciudadana de la Prefectura se toman en cuenta diferentes mecanismos de participación. ¿Cuál cree Ud. que es el más importante tomar en cuenta para llevar a cabo el proceso de modernización administrativa?

Entrevistado: Las asambleas ciudadanas ya que todo depende primero de la organización de las comunidades y la sociedad en general, es importante que para que los ciudadanos sean escuchados deban crear un proceso de organización ya que esto permite que todas sus necesidades sean escuchadas, y de esta manera pues se maneja un proceso más eficiente y junto con ellos está ya la innovación tecnológica ha permitido acelerar los procesos, al momento ya sea de programar reuniones o emitir ciertos comunicados que puedan acelerar más las acciones, los planes o proyectos que se vayan a llevar a cabo. En este sentido y como mencioné anteriormente estamos llevando a cabo ya el proyecto de la gobernanza digital para mejorar la atención y la prestación de servicios para eliminar así la burocracia.

Entrevistador: Ud. Como funcionario de la dirección de participación ciudadana en que cree que se enfocaron para crear un proceso de modernización administrativa de la misma en los últimos 3 años.

Entrevistado: Primero en las necesidades de la ciudadanía, debido a que lo que se busca como institución es mejorar responsablemente para que

En esta respuesta se expone que las asambleas ciudadanas son las más importantes, debido a que en este tipo de mecanismo la sociedad o miembros de una comunidad se organizan y puede ser más eficiente el trabajo o quizás se pueden receptar de mejor manera las necesidades e inquietudes, y a la vez son ellos mismos quienes dan la posible solución.

La respuesta trata de clarificar que el enfoque fue las necesidades de la ciudadanía, que ya no son como las de

las personas confíen en las capacidades institucionales, en segundo puntos está el ir a la par con las nuevas tecnologías para así no llevar el nombre de ser una institución burocrática sino innovadora, y con ello viene implementado todos los procesos y plataformas digitales que maneja la prefectura como el gobierno abierto y el electrónico que este es más enfocado a nivel interno. Por ejemplo, para registrar los ingresos y asistencia de los funcionarios ya no se utiliza el biométrico, sino ahora a través de un mensaje y con la huella desde el celular de uno mismo puede registrar su asistencia, hora de entrada y de salida. Entonces serian esos los enfoques más esenciales migrar a ser un gobierno digital y a la vez estar más cerca de la ciudadanía.

Entrevistador: ¿Cómo se ha aplicado el desarrollo tecnológico en los procesos de modernización administrativa de la dirección de participación ciudadana?

Entrevistado: Existe un punto en donde hay que actualizar todos los sistemas y procedimientos, entonces como se los ha aplicado es en tema de pandemia, con el teletrabajo, en si seguir con el trabajo, entonces que se puede ver en este caso que la tecnología nos hace acelerar los procesos que quizás se esperaban implementar en 10 años, pero ya se los ha implementado desde ahora. Insisto en el tema de gobernanza digital lo que con esto vamos a lograr es mejorar el servicio. Por el momento se ha implementado un sistema interno de comunicación ya que primero se debe

antes, sino que ahora requieren atención más innovadora y con procesos tecnológicos de por medio.

Aquí en esta respuesta se dice que se ha llevado a cabo una actualización de todos los sistemas y procedimientos, tratando de cumplir con responsabilidad con las tareas asignadas y a la vez comprometerse con la ciudadanía, se habla de una migración digital forzada.

mejorar y organizar desde las direcciones, para después llegar y construir esa idea en la ciudadanía. Esto quiere decir que debe existir un cambio de paradigmas y conceptualización que tiene la gente de llevar documentos físicos y migrar a lo digital.

Entrevistador: ¿Considera Ud. que el proceso de modernización administrativa es una responsabilidad de carácter netamente institucional?

Entrevistado: El gobierno se debe a la gente, debe existir una corresponsabilidad, porque si los gobernantes no saben que necesita la gente, mal haría de intervenir en una u otra cosa si realmente no cubre el problema central, y por el contrario si la gente tiene problemas y no los da a conocer o los exige entonces todo se quedara en lo obsoleto entonces, Si, aquí lo que se debería aplicar es el modelo de gobernanza que se involucre a todos los actores sociales, públicos, privados que sean multinivel y articulados con el objetivo es mejorar la calidad de vida de la población carchense.

Entrevistador: ¿Cuál es el uso que le da la dirección de participación ciudadana a la plataforma digital de gobierno abierto para generar bienestar social?

Entrevistado: Diría que es el fácil acceso que tienen las personas para poder ingresar a la plataforma, entonces en este sentido las personas pueden conocer sobre presupuestos, sobre proyectos, ingresos, gastos y todo lo que la

Nuevamente en esta respuesta se maneja el tema de trabajo en conjunto entre la dirección de participación o la institución pública como es la prefectura con la ciudadanía, ya que las autoridades se deben a la gente y la gente debe ser ese actor que fiscaliza y evalúa la gestión de sus representantes.

El elemento innovador que mejoró la accesibilidad de las personas y la interacción con los funcionarios de la institución al hacer un requerimiento bajo la plataforma de Gobierno Abierto, ayudando a eliminar todo tipo de

prefectura realiza, además lo que en este momento se ha llevado a cabo como mejora del Gobierno Abierto es que ya se elimine cualquier tipo de tramitación sino que dentro de un chat digital se pueda ingresar los requerimientos del ciudadano y que él tenga la respuesta lo más pronto posible, es como quizás un buzón de sugerencias pero que pues generaría respuesta inmediata cuando llegue algún pedido o las personas quieran tener información, con esto la prefectura está más cerca de los ciudadanos y los ciudadanos de la gestión, ya que a la final ellos son los que reciben y evalúan el accionar de las instituciones públicas.

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 12. Datos del Entrevistado 4

Nombre	Alejandro Rubio
Cargo	Coordinador de Planificación de la Prefectura del Carchi
Años en la institución	3

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 13. Análisis de entrevista 4

Versión del entrevistado	Análisis de contenido y hallazgos de importancia
<p>Entrevistador: ¿Cuál fue el direccionamiento estratégico implementado en los últimos 3 años para la modernización de la dirección de participación ciudadana?</p> <p>Entrevistado: La prefectura tiene el gobierno abierto y gobierno electrónico, se han aprovechado las bondades tecnológicas, tanto la página institucional como procesos de seguimiento de la gestión pública, como también los procesos de participación ciudadana que se han modernizado y a su vez también el tema de acceso a servicios o tramites de gestión mediante la plataforma que posee la institución de la prefectura y que fue con apoyo del CONGOPE con asesoramiento.</p>	<p>En esta respuesta se expone los elementos más significativos y que concuerdan con las otras entrevistas siendo el direccionamiento estratégico la implementación y mejora del Gobierno Abierto y Gobierno Electrónico.</p>
<p>Entrevistador: ¿Cuáles son los enfoques o propuestas en tema de modernización administrativa presentes en la planificación estratégica orientada a la dirección de participación ciudadana?</p> <p>Entrevistado: Se maneja desde procesos administrativos internos en el tema de correos institucionales, memorandos, manejo del seguimiento a tramites y documentación, el tema logístico, vehicular, herramientas administrativas, control de personal, talento humano, recursos humanos, solicitudes de permisos, vacaciones vía</p>	

control remoto, para que todo se encuentre sistematizado y no se convierta en formalidades de papel y se lleve un registro de respaldo, también se maneja lo que es la información de avances de ejecución a proyectos con reportes de tema financiero o físico lo que demuestra que la prefectura es una de las pocas instituciones que ha implementado también la gestión por resultados. Otro es el tema de la transparencia de la información o cumplimiento a la LOTAIP, que exige un reporte a través de su página y este informe forma parte de un ranking a nivel de GAD lo que permite visibilizar el tema de transparencia de la información pública, además de que también forma parte el proceso de rendición de cuentas que también se reporta desde la institución para dar cumplimiento de los procesos de participación ciudadana que se tomaría en cuenta como mecanismo de modernización.

Entrevistador: ¿Qué alcances se han logrado a través de los objetivos que maneja la dirección de participación ciudadana de la Prefectura del Carchi en relación a la modernización administrativa en los últimos tres años?

Entrevistado: Los alcances han sido muchos, algo importante es la capacitación a los funcionarios en temas administrativos, debido a que tener información y conocimiento de temas que competen al sector público incrementaría en ellos también saber actuar de manera eficiente ante la ciudadanía. Lo que se busca también en

La propuesta es la sistematización de todos los procesos, ya que ahora todos pueden llevarse como información digital, evitado de tal manera el uso de papel y a la vez el acercamiento constante a los procesos de transparencia y control de la gestión.

En esta respuesta se expone que los alcances son las capacitaciones y el efecto que han causado las mismas en los funcionarios de la dirección de participación ciudadana y en sí en toda la institución, ya que todos deben

temas de modernización es familiarizarse más con las TIC ya que son el instrumento indispensable que ayudaría que la prefectura no esté en el rango de ser una institución burocrática sino convertirse en una que promueva la innovación y mejora de todos los procesos tanto a nivel interno como a nivel externo.

Entrevistador: En la estructura del área de participación ciudadana de la Prefectura se toman en cuenta diferentes mecanismos de participación. ¿Cuál cree Ud. que es el más importante tomar en cuenta para llevar a cabo el proceso de modernización administrativa?

Entrevistado: Uno fundamental y que está sustentado es el Consejo de Planificación, este es un instrumento clave porque de este se deriva la aprobación de mecanismos posteriores de participación ciudadana, esto quiere decir que se valida la participación que daría viabilidad a este mismo tema, pero aún más es importante para diversificar, ampliar y estandarizar los procesos de participación, porque cuando se habla de esquema o estructura lo que se busca es tener una mejor y mayor cobertura.

Entrevistador: Ud. Como funcionario de la dirección de participación ciudadana en que cree que se enfocaron para crear un proceso de modernización administrativa de la misma en los últimos 3 años.

Entrevistado: Primero ir acorde con las nuevas tecnologías, segundo; cumplir con la ley

familiarizarse con el tema de modernización y uso de las TIC.

Aquí se rescata como importante al Consejo de Planificación como centro para que todos los mecanismos de participación ciudadana se vinculen y se estandarice los procesos y la participación, esto ayuda a lograr mayor cobertura.

que provee que las instituciones deben ingresar a un proceso de modernización y tecnificación, hay otras exigencias como el SIL (Servicios de información Local) para acceso de información, en tema de articulación con otras instituciones como Consejo de Participación Ciudadana y Control social, en transparencia esta la LOTAIP, entonces son instituciones que conllevan al reporte y modernización. Un ejemplo lo que era Planifica Ecuador, exige un reporte del índice de cumplimiento de metas (ICM), que trata de ser un informe del cumplimiento de lo previsto versus lo ejecutado, pues como mencione son estas las instituciones rectores las que exigen y como perteneciente a ellas debemos ir a la par, pero la debilidad que se presenta es la falta de la homologación de la información pública que se reporta en si temas por institución y mas no quizás que todas las instituciones accedan a nuestra información.

Otro punto es tener la información al día, eliminar el papel como tal y desde cualquier espacio o territorio, poder acceder a la información en el momento que se requiera rompiendo quizás la barrera de un espacio físico y entrar a una accesibilidad completa.

Entrevistador: ¿Cómo se ha aplicado el desarrollo tecnológico en los procesos de modernización administrativa de la dirección de participación ciudadana?

Entrevistado: Se han aplicado de diferentes formas, uno en asesoramiento y acompañamiento

Se expone en esta respuesta que el enfoque también está en dar cumplimiento a la ley y a dar cumplimiento a las metas propuestas por la institución y a nivel interno por las direcciones, desafortunadamente la dificultad es la homologación de la información pública.

En esta respuesta se da a conocer que el asesoramiento y la continua

a nivel interno desde los funcionarios hasta la ciudadanía. El tema de capacitar a los recursos humanos es importante para entender la modernización ya que, si no tenemos el correcto talento humano por más que se tenga las herramientas o equipos tecnológicos y sin nadie que pueda hacer uso de los mismos con voluntad política, quedarían ahí.

Entrevistador: ¿Considera Ud. que el proceso de modernización administrativa es una responsabilidad de carácter netamente institucional?

Entrevistado: Creería que es parte de una responsabilidad interna de asumir este reto, ahí entra el tema de cómo podemos vincular a la ciudadanía, como podemos crear en ellos el interés para que ellos sepan que pueden tener todo acceso a la información, los mecanismos, facilidades o ventajas que tienen de tener una institución que esté acorde con los nuevos tratamientos de la tecnología.

Entrevistador: ¿Cuál es el uso que le da la dirección de participación ciudadana a la plataforma digital de gobierno abierto para generar bienestar social?

Entrevistado: Hay varios usos, el primero considero que es el manejo de información, rompiendo los límites físicos, segundo la organización para que la modernización sea un instrumento para mejorar la gestión administrativa y así se reduzca también tiempos,

capacitación de los funcionarios en su trabajo y luego en el campo donde se encuentra la sociedad es lo más importante.

Quizás un poco en discrepancia con todas las respuestas anteriores esta menciona que la responsabilidad debe ser de la institución ya que es la primera encargada de llevar a cabo el vínculo de la gestión e información con la ciudadanía.

Se expone en esta respuesta que el uso que se le ha dado a la plataforma de Gobierno Abierto está en el manejo de la información más ágil y oportuna,

que eliminen los temas burocráticos y sea todo más ágil. A nivel interno pienso que es un desarrollo que sirve de referente a otras instituciones ya que nosotros implementamos esas tecnologías y otras no la tienen, y ese desarrollo se refleja en que estamos en el ranking de transparencias de información de varias instituciones que permiten el acceso a toda la información o solamente se cumple con la ley ya que cuando se acata la norma o se incorpora a la información también ayudamos al desarrollo. De ahí la ciudadanía al tener mayor participación deberían hacer uso de estas herramientas como parte de su interés, análisis o cultura general y quizás es un reto que la institución tiene, pero a la vez es una responsabilidad que debería estar presente en todas las personas de la sociedad.

reflejando la capacidad institucional y a la vez se genera que se siga generando todo el uso de las TIC como parte de la cultura general de las personas para fomentar su interés.

Fuente: Elaboración Propia