

UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



**FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y
ECONOMÍA EMPRESARIAL**

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Tema: “Análisis de la planificación institucional, en el proceso de gobernanza digital del Gobierno Autónomo Descentralizado de la prefectura del Carchi, periodo 2019 – 2022”

Trabajo de Integración Curricular previo a la obtención del
título de Licenciado en Administración Pública

AUTOR: Ruano Cando David Estalin

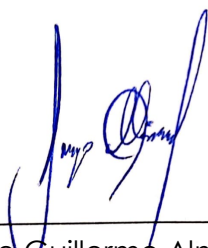
TUTOR: MSc. Diego Guillermo Almeida Burbano

Tulcán , 2023.

CERTIFICADO DEL TUTOR

Certifico que el estudiante Ruano Cando David Estalin con el número de cédula 040176827-0 y respectivamente ha desarrollado el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la planificación institucional, en el proceso de gobernanza digital del Gobierno Autónomo Descentralizado de la prefectura del Carchi, periodo 2019 – 2022"

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



MSc. Diego Guillermo Almeida Burbano

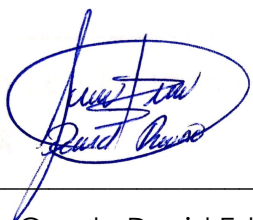
TUTOR

Tulcán, julio de 2023

AUTORÍA DE TRABAJO

El presente Trabajo de Integración Curricular constituye un 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 , Ruano Cando David Estalin y con cédula de identidad número 040176827-0 y respectivamente declaro que la investigación es absolutamente original, auténtica, personal y los resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad.



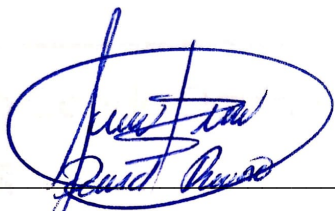
Ruano Cando David Estalin

AUTOR

Tulcán, julio de 2023

ACTA DE CESIÓN DE DERECHOS DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR

Yo Ruano Cando David Estalin declaro ser autor de los criterios emitidos en el Trabajo de Integración Curricular: "Análisis de la planificación institucional, en el proceso de gobernanza digital del Gobierno Autónomo Descentralizado de la prefectura del Carchi, periodo 2019 – 2022" y eximo expresamente a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi y a sus representantes de posibles reclamos o acciones legales.



Ruano Cando David Estalin

AUTOR

Escaneado con CamScanner

Tulcán, julio de 2023

AGRADECIMIENTO

La confianza en sí mismo, es el primer secreto del éxito. En primero lugar agradezco a Dios por brindarme la vida, sabiduría e inteligencia para poder guiarme y haber podido cumplir una meta más en mi vida, a mis padres Eduardo Ruano y Pastora Cando les debo todo lo que soy en la vida por haberme criado de una forma en la cual hasta el momento soy, gracias a sus valores, esfuerzo, dedicación y que siempre estuvieron confiando en mí, brindándome sus palabras de aliento y a la vez el apoyo en este transcurso de la Universidad, a mi hermano John Ruano que confió desde un principio de igual manera con palabras de aliento y diciéndome que si podía lograr las cosas que yo quería si me lo proponía, a mi cuñada que de igual manera estuvo motivándome y a la vez con sus consejos que me ayudaron a no rendirme y llegar hasta donde hoy me encuentro, de igual manera a mis sobrinas que con tan solo un abrazo o un te quiero supieron brindarme ese apoyo.

A mis compañeros el “grupito de atrás” que compartimos momentos dentro y fuera de la universidad, por el apoyo y entusiasmo que compartimos las horas, los días en todo este proceso, y en si gracias a todas las personas que formaron parte de este proceso de mi vida académica profesional. También quisiera extender mi agradecimiento a la Universidad Politécnica Estatal del Carchi, de manera especial a mi tutor Msc. Diego Almeida, quien me brindo sus conocimientos en el desarrollo de trabajo de titulación, gracias por contribuir a mi formación como profesional.

Por último, quiero extender mi agradecimiento a alguien muy importante que es mi pareja, ya que desde hace siete años y medio y en el transcurso de la Universidad ha estado conmigo guiándome, apoyándome y haciendo de mi una persona que no debe rendirse y que debe luchar siempre por conseguir un sueño, que cada proceso y culminación de un semestre teníamos la felicidad de haber cumplido con los niveles requeridos, que con su humildad al igual que la mía hemos logrado muchas cosas en la vida. Su motivación, enseñanza, sabiduría y apoyo me sirvieron demasiado para no caer y así poder levantarme, saber que juntos no somos perfectos, pero si somos el mejor equipo. Gracias por todo vida de mi vida.

DEDICATORIA

Soy fiel creyente de que, en la vida, las cosas pasan por un motivo, y es lo que me ha traído hasta el día de hoy, en donde desde mi corazón quiero expresar una dedicatoria especial de este trabajo de investigación a toda mi familia: mis padres, hermano y sobrinas. Pues aquí se refleja el esfuerzo, sacrificio, pero sobre todo el amor y responsabilidad que he puesto durante estos cuatro años a la carrera que elegí para prepararme y crecer de forma personal y profesional.

Les dedico a cada uno de Ustedes porque he sido testigo de las tan inalcanzables veces que luchaban por mi para poder ayudarme a conseguir este sueño que hoy es una realidad, porque bajo el valor de la humildad que les caracteriza, puedo decir que todo el trabajo que hicieron por mí, no fue en vano y ahora se proyecta en este resultado merecedor de la admiración de muchos que quizás un día dejaron de creer en mí. Gracias porque con su constancia y esperanza me hacían entender que por más difícil que parezca la vida, no debía rendirme ante nada. Desde lo más profundo de mi alma; a mis padres, gracias por su bendición, porque en ese momento me consagraban a la protección de Dios, y de la misma forma se hacían parte de mi para acompañarme donde quiera que vaya y tratar de hacer las cosas de la manera más correcta posible. Me siento orgulloso de ser su hijo, ya que en han demostrado en mí, con sus consejos y palabras, que siempre puedo lograr lo que me propongo, y que mientras los tenga a ustedes nunca me hará falta nada.

A mi hermano John Ruano y quien conforma su familia. Jessy, Naho y Briana, también dedico esta tesis a ustedes, porque con su cariño y estima, han hecho que también no deje a un lado esto que estoy logrando, no soy quizá la persona correcta para decirles esto a mis sobrinas, pero, así como yo pude lograrlo, ustedes también pueden hacerlo, porque mientras tengamos el apoyo de nuestros padres que es incondicional, todo puede tornarse oportunidad para mejorar y cambiar nuestras vidas. A mi gatita Cloe, mi fiel compañera de estudio y desvelo, te quiero hoy y siempre. Concluyo afirmando que: **TODO LO QUE UN DÍA ME PROPUSE SER, LO LOGRE HACIENDO USO DEL RECURSO INVALUABLE EN ESTA VIDA. MI FAMILIA.**

ÍNDICE

RESUMEN.....	11
ABSTRACT	12
INTRODUCCIÓN	13
I. EL PROBLEMA.....	15
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	18
1.3. JUSTIFICACIÓN.....	18
1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	21
1.4.1. Objetivo General	21
1.4.2. Objetivos Específicos	21
1.4.3. Preguntas de Investigación.....	22
II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	23
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	23
2.2. MARCO TEÓRICO	27
2.2.1. Gestión Pública	27
2.2.2. Nueva Gestión Pública	28
2.2.3. Gobernanza	29
2.2.4. Gobernanza Local.....	31
2.2.5. Gobierno Digital.....	32
2.2.6. Gobernanza Digital	34
2.2.7. Participación Ciudadana.....	36
2.2.8. Calidad En Los Servicios Públicos	37
2.2.9. Tecnologías De La Información Y Comunicación (TIC)	38
2.3. PDOT (Plan De Desarrollo Y Ordenamiento Territorial)	39
2.3.1. Estrategias Del PDYOT(Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial).....	41

2.3.2. Plan Estratégico	44
2.3.3. Planificación Del Desarrollo	45
2.3.4. Planificación Territorial	46
III. METODOLOGÍA	48
3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO	48
3.1.1. Enfoque.....	48
3.1.2. Tipo de Investigación.....	48
3.2. IDEA A DEFENDER	49
3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES.....	49
Tabla 1. Operacionalización de variables	50
3.4. MÉTODOS UTILIZADOS	51
3.4.1 técnicas e instrumentos de investigación	52
3.5. TÉCNICAS DEL MUESTREO.....	53
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	54
4.1. RESULTADOS	55
4.2. DISCUSIÓN.....	100
V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	110
5.1. CONCLUSIONES	110
5.2. RECOMENDACIONES	111
VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	113
VII. ANEXOS.....	120

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Operacionalización de variables	50
Tabla 2. Nómina para la aplicación de entrevistas, directores de la prefectura del Carchi	53
Tabla 3. Nómina para la aplicación de entrevistas, actores sociales beneficiados de los proyectos de la prefectura del Carchi	53
Tabla 4. Análisis primera pregunta de la entrevista directores	55
Tabla 5. Análisis segunda pregunta de la entrevista directores	57
Tabla 6. Análisis tercera pregunta de la entrevista directores	59
Tabla 7. Análisis cuarta pregunta de la entrevista directores	61
Tabla 8. Análisis quinta pregunta de la entrevista directores.....	62
Tabla 9. Análisis sexta pregunta de la entrevista directores.....	64
Tabla 10. Análisis séptima pregunta de la entrevista directores.....	66
Tabla 11. Análisis octava pregunta de la entrevista directores.....	68
Tabla 12. Análisis novena pregunta de la entrevista directores	70
Tabla 13. Análisis décima pregunta de la entrevista directores	73
Tabla 14. Análisis décima primera pregunta de la entrevista directores	76
Tabla 15. Análisis primera pregunta de la entrevista actores sociales	78
Tabla 16. Análisis segunda pregunta de la entrevista actores sociales	80
Tabla 17. Análisis tercera pregunta de la entrevista actores sociales	82
Tabla 18. Análisis cuarta pregunta de la entrevista actores sociales	84
Tabla 19. Análisis quinta pregunta de la entrevista actores sociales.....	86
Tabla 20. Análisis sexta pregunta de la entrevista actores sociales.....	88
Tabla 21. Análisis séptima pregunta de la entrevista actores sociales.....	89
Tabla 22. Análisis octava pregunta de la entrevista actores sociales	91
Tabla 23. Análisis novena pregunta de la entrevista actores sociales	93
Tabla 24. Análisis décima pregunta de la entrevista actores sociales	95

Tabla 25. Análisis décima primera pregunta de la entrevista actores sociales 97

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Objetivo estratégico 5.1 del lineamiento N.5..... 102

Figura 2. Objetivos estratégicos 5.3 y 5.4 105

Figura 3. Objetivos estratégicos 5.1 107

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC 120

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas..... 121

Anexo 3. Entrevista directores de la Prefectura del Carchi..... 121

Anexo 4. Entrevista Actores sociales beneficiados de la Prefectura del Carchi..... 124

Anexo 5. Recolección de información 125

Anexo 6. Organigrama de Estructura Organizacional 125

Anexo 7. Evidencia fotográfica de la investigación de campo 126

RESUMEN

El presente trabajo de investigación se enfoca en analizar la planificación institucional y su incidencia dentro del proceso de gobernanza digital del GAD de la prefectura del Carchi, periodo 2019-2022 con los siguientes fines; indagar los objetivos estratégicos institucionales en relación a la gobernanza digital e identificar las propuestas para una mejor comunicación y relación entre gobierno – ciudadano por medio de la utilización de las TIC, de esta manera generar estrategias institucionales que lograrán en un futuro tener una correcta interacción e intercambio de información y opiniones que busquen un desarrollo local equitativo. La investigación se desarrolla tomando en cuenta dos variables; la primera que está enfocada en la planificación institucional, y la segunda en la gobernanza digital. Con el uso de estas dos bases importantes para el desarrollo de la investigación se busca evaluar la gestión realizada por la prefectura y por ende el grado de satisfactoriedad que tienen los ciudadanos a través de los servicios que han recibido, de la misma forma saber si el compromiso está ligado a una mejora continua con principios de calidad en temas de territorio y digitalización. La metodología planteada esta direccionada a un enfoque cualitativo, que permite recolectar información otorgada por los funcionarios públicos de la institución y actores sociales beneficiarios de proyectos emblemáticos que ha desarrollado las diferentes direcciones operativas, bajo un modelo de entrevista semi estructurada. Finalmente, se conoce que el modelo de Gestión Pública por resultados, establecida en la entidad pública, ha tratado de ejecutarse con miras hacia el bienestar y compromiso social, tratando de fundamentarse más en la participación ciudadana y la innovación con el uso de los medios tecnológicos.

Palabras Claves: planificación institucional, desarrollo local, calidad, bienestar social, gobernanza digital, participación ciudadana.

ABSTRACT

This research work focuses on analyzing institutional planning and its incidence within the digital governance process of the GAD of the Carchi prefecture, period 2019-2022 with the following purposes; investigate the institutional strategic objectives in relation to digital governance and identify proposals for better communication and relationship between government - citizen through the use of ICT, in this way generate institutional strategies that will achieve in the future have a correct interaction and exchange of information and opinions that seek equitable local development. The investigation is developed taking into account two variables; the first that is focused on institutional planning, and the second on digital governance. With the use of these two important bases for the development of the investigation, the aim is to evaluate the management carried out by the prefecture and therefore the degree of satisfaction that citizens have through the services they have received, in the same way to know if the Commitment is linked to continuous improvement with quality principles in territorial and digitization issues. The proposed methodology is aimed at a qualitative approach, which allows the collection of information provided by public officials of the institution and social actors who are beneficiaries of emblematic projects that have been developed by the different operational directions, under a semi-structured interview model. Finally, it is known that the Public Management model for results, established in the public entity, has tried to be executed with a view to welfare and social commitment, trying to be based more on citizen participation and innovation with the use of technological.

Keywords: institutional planning, local development, quality, social welfare, digital governance, citizen participation.

INTRODUCCIÓN

El presente trabajo está enfocado en el análisis de la planificación institucional, en el proceso de gobernanza digital del Gobierno Autónomo Descentralizado de la prefectura del Carchi, periodo 2019 – 2022. Este estudio surge por la problemática de que la institución a estudiar aún se basa en un modelo de gestión tradicional como es el gobierno abierto, teniendo en cuenta que este proceso lo han implementado como un canal para consolidar un nuevo modelo de gobernanza, lo que es desafortunado es que no han sabido relacionar este tema con la era de la digitalización, que es un punto clave para integrar el uso de las TIC a la gestión de las instituciones públicas.

Otra raíz del problema es quizás la cultura de la ciudadanía, puesto que al no ser una sociedad actualizada y enfocada a exigir sus derechos y mejoras en las entidades que los representan están dejando que la democracia no sea un ente prioritario y a su vez la transparencia sea uno de los principios que quizás no lideren las capacidades institucionales para convalidar estas ideas mencionadas se ha manejado como documento principal el PDyOT (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial) en donde podemos visualizar objetivos, lineamientos y mecanismos para optimizar los recursos, lograr difundir los programas y proyectos de la prefectura y hacer uso exhaustivo de las TIC para así lograr resultados positivos y de impacto social, que muestra una estricta relación con la gobernanza digital, fundamentada en la eficiencia y eficacia, esto quiere decir optimar y darles valor a los recursos para así concretar y alcanzar los objetivos propuestos.

En este sentido, el compromiso que tiene la entidad es; crear cooperación con el sector privado e inclusive con instituciones, locales, nacionales e internacionales, ya que para ejecutar un modelo de gestión como lo es la gobernanza se debe mantener la suma de intereses y resultados como elementos de la esfera pública.

En este proyecto de investigación para cumplir con los objetivos planteados se estructuro de la siguiente manera:

Capítulo I: aquí se encuentra el planteamiento y formulación del problema, que va desde lo macro a lo micro y se resume ¿En qué medida el GAD de la Prefectura del Carchi implementó en la planificación institucional un enfoque de gobernanza digital en el periodo 2019-2022? planteando un objetivo principal y para lograr de este, tres objetivos específicos, finalizando con la justificación.

Capítulo II: se analiza la fundamentación teórica que se basa en las dos variables investigativas que tenemos que son la planificación institucional y la gobernanza digital, de igual manera los antecedentes investigativos que nos ayudan a fortalecer la investigación, por último, el marco teórico donde se sustenta el trabajo de investigación mediante las teorías relacionadas con las variables.

Capítulo III: se basa en la metodología que se utilizó que es el enfoque cualitativo para la realización de la investigación, el tipo de investigación que es el documental y hermenéutico, juntamente con la definición de variables, utilización de instrumentos como la entrevista y una técnica de muestreo intencional.

Capítulo IV: se interpreta los resultados junto con la discusión, obtenidos de las entrevistas a los funcionarios públicos y actores sociales beneficiarios de los proyectos que desarrollo la prefectura del Carchi.

Capítulo V: en este capítulo finalmente se realiza las conclusiones del estudio realizado en el trabajo de investigación y recomendaciones las cuales fortalezcan e incentiven a la prefectura del Carchi para llegar al proceso de gobernanza digital. Finalmente, en el capítulo VI y VII, se adjunta las regencias bibliográficas y los anexos.

I. EL PROBLEMA

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

A lo largo de los años, la evolución del ser humano y por ende la sociedad se ha visto inmersa en cambios tanto políticos, económicos, culturales y estratégicos a lo cual el Estado se ve obligado a adaptarse a dichos desafíos. Es por eso que se hace mención de la muy conocida cuarta revolución industrial, aquella denominada así por el avance en temas como: la información, el conocimiento, automatización y tecnología, los problemas se han visto reflejados de una manera más constante, debido a que se necesita urgentemente la cooperación e innovación de las políticas públicas, que son dirigidas para solucionar los diferentes problemas que tienen los ciudadanos. Esto debido a que se debe agrupar al sector privado como un ente de promoción, ayuda y desarrollo para el Estado, el mismo que comprende el sector público y la participación de los ciudadanos. (Naser, 2021, p.21)

Por las razones expresadas anteriormente se cree que las autoridades que representan a la sociedad y las instituciones del Estado deberían enfocarse más a estar capacitadas en eficiencia y calidad al momento de brindar un servicio, desafortunadamente este es un problema que se ve reflejada en tiempos actuales, debido a que se ha tenido en cuenta el manejo de modelos tradicionales en las planificaciones de las entidades públicas. Así se puede quizás tomar en cuenta que muchas de ellas no migran aun a la era digital y todavía se llevan un cierto pensamiento de la burocratización que existía en tiempos atrás, o por otro lado buscan implementar el uso de las TIC a cada una de las actividades que realizan, pero sin la capacitación o profesionalización de los funcionarios. Conocer que está en apogeo la automatización y el conocimiento a través del uso de la tecnología, se debería promover que los cambios sean directos y permanentes y no quizás ser testigos de la inestabilidad de los modelos de gestión y la institucionalidad.

Uno de los dilemas actuales, producto de la rápida expansión de las tecnologías de grandes datos en el quehacer cotidiano, está referido a comprender la compleja relación entre la recopilación y el procesamiento de grandes volúmenes de datos personales, la aparición de novedosas formas de

gobernanza y vigilancia digital que genera nuevos retos de entendimiento y difusión en la ciudadanía. El papel central que desempeña la ciudadanía, desde la óptica de los estudios sociales, hace imprescindible comprender cómo definir y reinterpretar el concepto de ciudadanía en la era de Internet. La importancia de comprender el cómo definir la ciudadanía digital y cómo la misma está cambiando a la par del desarrollo e implementación más álgida de las tecnologías digitales en las actividades cotidianas, permitirá una mejor educación de la ciudadanía en esta floreciente era de internet. (Gibson, 2019, p. 189)

Desde la perspectiva del autor antes mencionado podemos aterrizar el estudio de problema a un margen nacional y local, entendiendo que la gobernanza digital es uno de los procesos que buscan hacer eficiente al Estado ante los ciudadanos. En nuestro país muchos han sido los intentos de llevar a cabo la era digital como principal punto de cercanía y solución de problemas sociales, pero desafortunadamente ha existido una brecha amplia ya que la profesionalización de sus servidores públicos, muchas veces no está apta y las capacitaciones que deberían ser constates, desaparecen en el mínimo intento. A esto se le suma que los planes institucionales, muchas veces no se reforman y solo conllevan alcanzar metas u objetivos generales, que no tienen que ver quizás con la implementación de las TIC para que el ciudadano sea protagonista y conocedor de las políticas públicas que se desarrollan. Vale acotar también que, desde el marco local, conocemos que la gestión de las instituciones públicas, en especial de los GAD, en razón de implementar la gobernanza o la era de la digitalización, es nula ya que algunos desconocen de estos nuevos modelos de gestión. El problema mayúsculo que se puede reflejar a la final es que puede existir una gran alianza entre el sector privado con el sector público, pero la ciudadanía simplemente se vuelve un mero espectador en la toma de decisiones y aún más en la mejora o construcción de políticas públicas, ya que hace falta concientizar que la información que todas las instituciones están abiertas para todos como mecanismo de transparencia y que su acceso debería ser ágil y seguro, y como se logra todo esto, pues es con la gobernanza y la cooperación entre sus elementos. Suma de todo lo antes mencionado debemos enfatizar también un punto que es importante, y es el de crear un valor público y optimizar los recursos a través del uso de la tecnología pues esto es lo más cercano a llevar a cabo la gobernanza digital (Santillán, 2018). Desde esta perspectiva podemos visualizar otros problemas

presentes en las instituciones del Estado, esto hablando a nivel nacional y local, problemas que quizás no son tan graves pero que son importantes tratar y mejorar. Primero está la idea de crear valor público cosa que todas las instituciones quizás tienen como objetivos a lograr, pero que al momento de tratar de llevarlos a cabo, según sean sus planificaciones estratégicas recaen en lo que mencionábamos como modelos tradicionales, y el grado de impacto o incidencia en los ciudadanos es corto sin sostenibilidad y resiliencia pues la calidad en los bienes o servicios se ve con falta de capacidades y aun mas no existe la idea u oportunidad de crecimiento social. Continuando el análisis de estos dos puntos mencionados por el autor y los posibles problemas, que como ciudadanos se han evidenciado, tenemos el de la optimización de los recursos, lo que conlleva netamente a saber si dentro de los planes institucionales existe una delimitación al manejo consistente de una planificación operativa, pues esta se encarga de llevar a cabo la eficacia de los recursos institucionales. Es por esta razón que se debe tomar en cuenta en la gobernanza digital la optimización de los recursos ya que se ha podido ver que las instituciones con el fin de tratar de mantener contenta a la sociedad realizan e impulsa políticas públicas no acordes a las necesidades ciudadanas, y aún más lejos de lo que en verdad le interesa a la sociedad, y esto es porque quizás se ven obligados a cumplir con sus periodos de gobierno y rendir cuentas de cualquier actividad para saber de su presencia. Mirando las cosas desde este punto de vista, se debería crear acciones que enfoquen la optimización de recursos a través del uso de la tecnología, y esto puede verse reflejado en la organización institucional, y en un cambio drástico de sus mecanismos o modelos de gestión.

Hablando de la institución a estudiar, cabe mencionar que ellos han incrementado como modelo de gestión a la gobernanza, pero desafortunadamente no la han sabido relacionar con la era de la digitalización, esto ya que se tiene previsto realizar y planificar un programa relacionado al tema, para el año 2023. Suma de lo antes mencionado es la cultura de la ciudadanía, puesto que al no ser una sociedad actualizada y enfocada a exigir sus derechos y mejoras en las entidades que los representan están dejando que la democracia no sea un ente prioritario y a su vez la transparencia sea uno de los principios que quizás no lideren las capacidades institucionales.

Por las razones expresadas se considera importante la inducción de la gobernanza digital en las instituciones públicas en este caso en la del GAD de la Prefectura del

Carchi pues así nos evitamos que exista una brecha entre ciudadanos y el Estado, ya que mientras haya una buena relación puede existir un desarrollo equitativo entre sí. Caso contrario se estaría cayendo constantemente en el manejo de modelos tradicionales que no vayan acorde al tiempo en el que estamos, y aún más a los pasos agigantados con los que sigue avanzando la sociedad y sus necesidades, y que estas van ligadas a conocer también a como se manejan las entidades que los representan para concluir en que si las capacidades de respuesta tienen un margen de calidad a corto y largo plazo.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿En qué medida el GAD de la Prefectura del Carchi implementó en la planificación institucional un enfoque de gobernanza digital en el periodo 2019-2022?

1.3. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo de investigación tiene una idea clara de saber porque la implementación de procesos digitales en el PDYOT, en este caso el del GAD de la prefectura del Carchi, ayudaría a mejorar en legitimidad las acciones que esta realice puesto que es hora de darnos cuenta que no estamos llamados a manejar modelos de gestión tradicionales, sino novedosos y con determinantes de mejora continua, es así que a continuación se va a dar a conocer como en base a teorías y conocimiento adquirido se debería llevar a cabo esta nueva visión de un proceso de gobernanza digital.

Primero una correcta planificación institucional, lleva a que las entidades logren alcanzar sus metas y objetivos, además de que es importante mencionar que al momento de realizarlos no solamente se debe tomar en cuenta los resultados, sino también el proceso por el cual se debe atravesar, es así que se debe implementar una planificación estratégica, operativa y participativa, en donde la cooperación de los mismos llegara a reflejar la calidad y valor público. Se conoce que dentro de las instituciones el PDYOT cuenta con valores institucionales, los cuales deben ser implementados al momento de emitir una política pública para que así exista una correcta y mejor comunicación entre Estado y ciudadanos, pero ¿Qué hacer cuando quizás los ciudadanos y sus necesidades están en constante cambio y las instituciones que los representan deben adaptarse al mismo?, La respuesta nos indica Martínez

(2017) quien plantea la definición clara de una correcta planificación, para diseñar un buen plan estratégico, es así que:

Una planificación estratégica es una poderosa herramienta de diagnóstico, análisis, reflexión y toma de decisiones colectivas, acerca del que hacer actual y el camino que deben recorrer en el futuro las comunidades, organizaciones e instituciones. Que en unión a una visión operativa radica en generar valor a los recursos públicos, hablando desde un tema de eficacia, en donde se logra los objetivos al menor costo posible, y es aquí donde la participación ciudadana desarrolla un papel importante, puesto que como planificación debería estar mediada, por las opiniones, intereses y propuestas de cada grupo que intervenga o se vea afectado en el proceso de construcción, elaboración e implementación de procesos de planificación. (p.6)

Como podemos observar un plan estratégico debe contener una correcta planificación que se dirija a lograr unir a todos los elementos de la esfera pública, si este plan institucional es correcto podemos directamente observar que ya se ve nacer un nuevo modelo de gestión; el de la gobernanza la misma que dirige al sector público, el sector privado y la participación ciudadana a ser una sola por el desarrollo social sostenible. Pero, ¿Que si a este se le añade la idea de contextualizarlo a la nueva era de la digitalización? Nos encontramos con un proceso avanzado, el que demanda mucho esfuerzo, trabajo, responsabilidad y compromiso con todos los elementos de la gobernanza ya que no simplemente se deben velar por los intereses políticos y el impacto de estos en el bienestar social, sino que ya se debe enfatizar el valor público y la resiliencia.

La gobernanza digital es un tema nuevo dentro de la administración pública, que trata de resolver los problemas socioeconómicos, como la utilización de tecnologías digitales para apoyar los objetivos de políticas públicas y facilitar mejoras en el desarrollo de diferentes áreas específicas de gobierno, entre ellas salud, educación, seguridad y otras. Además, utiliza las nuevas tecnologías como las redes sociales, para comprometer a los ciudadanos en las decisiones. El objetivo es poner a disposición de la ciudadanía los datos del gobierno, de tal manera que las empresas, investigadores y ciudadanos puedan utilizar esos datos y desarrollar servicios y aplicaciones, de tal forma que se integre en un solo entorno al ciudadano con las instituciones públicas y privadas. (Jimbo y Jimbo, 2021, p .53)

La razón de esta cita, nos llevará a conocer el para qué de este proyecto, y es que netamente queremos saber si la gobernanza digital ya forma parte del plan institucional del GAD que estamos estudiando. Del mismo modo, al ser una sociedad que forma parte de la comunidad 2.0, se cree que sus necesidades están ligadas a demandar mayor accesibilidad de conocer la gestión de las instituciones que los representan, y a su vez la agilidad en diferentes procesos que como usuarios quieren llevar a cabo. La gobernanza digital es un tema que está en pleno apogeo, y es importante porque lo que busca es crear desarrollo social y aún más comprometer a los ciudadanos para que los mismos no sean meros espectadores sino protagonistas en la toma de decisiones. Así pues, los servicios que se crean infaltables pueden nacer de la apreciación de ellos hacia el resto de los elementos de la esfera pública, de la que constituye la gobernanza.

En sintonía de lo expuesto queremos evidenciar dentro de este estudio, la capacidad que haya tenido la institución que se va a tomar como referencia, y saber si en el periodo expuesto, se han llevado a cabo estudios que hagan protagonista a la gobernanza digital como un proceso que busque mejorar el desarrollo social en los ámbitos, políticos, económicos, culturales etc. Además, esto nos abrirá también una puerta a conocer la organización institucional, en razón de su estructura organizacional, para saber si los funcionarios que trabajan en esta entidad han fomentado la idea y promoción de una dirección eficiente que lleve como eje principal a la gobernanza digital y así mismo saber si esta nueva idea forma parte de los procesos adjetivos de ayuda, o los operativos que están directamente y en contacto con la sociedad.

Para efectos de la investigación, como bien se ha venido mencionando la gestión que realiza el GAD de la prefectura del Carchi, evidencia que es una de las entidades que más ha desarrollado modelos y procesos de gestión con la finalidad de crear un desarrollo sostenible con la sociedad. Es así como se ha tomado en cuenta el periodo 2019 – 2022, años en los que la administración del Eco. Guillermo Herrera continúa con la mejora de los servicios y a la vez con la ardua tarea de darles un valor público. Por ende, se estaría cumpliendo con uno de los objetivos institucionales "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). Desde esta perspectiva comprendemos que el trabajo para llegar a una gobernanza digital, puede ser eficiente y generar resultados

positivos, ya que, al querer construir un territorio participativo, busca que los ciudadanos tengan la confianza requerida para que sean quienes formen parte en la toma de decisiones, e inclusive sean los promotores de nuevas políticas públicas.

Desde la óptica de la planificación provincial, nuestra gestión pública está en permanente proceso de modernización, respondiendo a las aspiraciones y restos que la colectividad carchense democráticamente propone, prioriza y plasma en herramientas esenciales como el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial Provincial; siendo fundamental canalizar y destinar recursos interinstitucionales gubernamentales y no gubernamentales tanto locales, provinciales, regionales, nacionales e internacionales, que faciliten el despliegue de acciones para el desarrollo territorial a corto, mediano y largo plazo, donde el ser humano mejore sus condiciones y capacidades que le permitan incrementar su calidad de vida. (Prefectura del Carchi, 2019)

Es así que estos elementos hacen que el proyecto sea viable, debido a que desde la institución plantean que se maneja un plan estratégico en pro de la modernización e innovación, lo mismo que conlleva a reconocer el esfuerzo que se realiza por ir a la par de la era de la digitalización. Además de que también se presenta la idea de manejar dentro del PDyOT (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial) mecanismos para optimizar los recursos y lograr resultados positivos y de impacto social, esto que es muy acercado a una de las estrategias de la gobernanza digital, que se fundamenta en la eficacia, esto quiere decir optimar y darles valor a los recursos. En este sentido, el compromiso que tiene la entidad de crear cooperación con el sector privado e inclusive con instituciones, locales, nacionales e internacionales, ya que para ejecutar un modelo de gestión como lo es la gobernanza se debe mantener la suma de intereses y resultados entre estos dos elementos de la esfera pública.

1.4. OBJETIVOS Y PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.4.1. Objetivo General

Analizar la planificación institucional y su incidencia dentro del proceso de gobernanza digital del GAD de la prefectura del Carchi, periodo 2019-2022.

1.4.2. Objetivos Específicos

- Indagar los objetivos estratégicos institucionales del PDYOT del GAD de la prefectura del Carchi en relación a la gobernanza digital durante el periodo 2019-2022.

- Identificar las propuestas para la interacción gobierno – ciudadano por medio de la utilización de las TIC, durante el periodo 2019-2022.
- Establecer los objetivos estratégicos institucionales que inciden en la interacción gobierno – ciudadano por medio de la utilización de las TIC en el GAD de la prefectura del Carchi, periodo 2019-2022.

1.4.3. Preguntas de Investigación

- ¿Qué objetivos estratégicos institucionales ha impulsado el GAD de la prefectura del Carchi en relación a la gobernanza digital, en el periodo 2019-2022?
- ¿Qué propuestas han sido llevadas a cabo para la interacción gobierno- sociedad mediante el uso de las TIC en el GAD de la prefectura del Carchi en el periodo 2019-2022?
- ¿Cuáles elementos de la planificación institucional con el uso de las TIC inciden en la interacción gobierno - ciudadano en el GAD de la prefectura del Carchi durante el periodo 2019-2022?

II. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

“Descentralización administrativa y gobernanza digital en el Instituto Tecnológico de la Producción – 2020”

Valiente (2020) en el contexto de esta investigación “Descentralización administrativa y gobernanza digital en el Instituto Tecnológico de la Producción – 2020”. Realizó una investigación de tipo experimental, descriptivo explicativo, correlacional, ya que se orientó a encontrar conocimientos empíricos que sustentan el proceso de descentralización administrativa y se analizó la operatividad de la gobernanza digital que permite en su conjunto, estimar el impacto sobre los servicios de la gestión pública del ITP ante la ciudadanía nacional, es así que se ha considerado como técnica principal, la encuesta a trabajadores de los diferentes niveles funcionales del ITP, permitiendo el uso del instrumento para su aplicación que es el cuestionario de encuesta, para el cual se ha diseñaron los ítems en forma de preguntas acerca de hechos registrados en la institución, teniendo como resultado un enfoque de estudio cualitativo.

Dentro de esta investigación se identificó un objetivo que es saber cómo se relaciona la descentralización administrativa con gobernanza digital dentro del Instituto Tecnológico de la Producción 2020, teniendo en cuenta los objetivos específicos como son establecer como se relaciona la descentralización financiera con gobierno digital en el Instituto Tecnológico de la Producción, así como el tiempo precisar cómo se relaciona la descentralización presupuestal y la información en el Instituto Tecnológico de la Producción; y por ultimo determinar la relación que existe entre la descentralización normativa y la participación ciudadana en el Instituto Tecnológico de la Producción.

La investigación tuvo un propósito que fue determinar la relación que existe entre la descentralización administrativa y la gobernanza digital en el Instituto Tecnológico de la Producción – 2020, se aplicó un diseño descriptivo correlacional no experimental en la que participaron 25 trabajadores del ITP y un cuestionario de 31 ítems procesados en el SPSS V25 y estimar el coeficiente de correlación RHO Spearman.

Evidenciamos empíricamente que existe relación significativa entre la descentralización administrativa y la gobernanza digital en el ITP el 2020, los cálculos obtenidos nos arroja el p-valor = 0,000 y el coeficiente de correlación RHO de Spearman = 0,738 determinándose que tiene una correlación positiva alta y significativa en el nivel 0,01, refleja una relación del 73.8%; la relación entre la descentralización financiera y el gobierno digital tiene una correlación positiva muy baja (30.5%); la relación entre la descentralización presupuestal y la información tiene una correlación positiva moderada y significativa (42.7%); la relación entre la descentralización normativa y la participación ciudadana llegó a una correlación positiva moderada y significativa (59.0%). La descentralización administrativa como soporte de la gestión pública, es determinante en la gobernanza digital en el ITP, tendiente a la transformación digital.

La investigación tuvo como resultado la seguridad de señalar que existe una gran conexión entre la descentralización administrativa y la gobernanza digital en el Instituto Tecnológico de la Producción, durante el 2020, nos indica que el p-valor = 0,000 y el coeficiente de correlación RHO de Spearman = 0,738 tiene una correlación positiva alta y significativa en el nivel 0,01 (bilateral), lo cual refleja una relación del 73.8%, entonces relacionado con nuestro proyecto de investigación lo que se busca es tener la relación de Gobierno – ciudadanía a través de la gobernanza digital, la cual es importante para que los servicios que se brinde dentro de una institución tengan una buena gestión pública ante la ciudadanía y estos sean considerados de una manera adecuada mediante el uso de las TIC.

“Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica”

Cruz (2018), realizó la propuesta de investigación acerca de la “Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica”. Dentro de esta investigación se identificó una metodología desarrollada que se basa en una revisión conceptual, acompañada de un análisis de rastreo del proceso y el análisis de caso costarricense en materia de Gobierno digital; tales métodos se complementan, debido a la linealidad del proceso observado, además de que refuerzan el desarrollo conceptual y contextual que cada uno presenta, porque la revisión conceptual alimenta el marco teórico bajo el cual se enfocará el proceso a observar.

Es importante también conocer que, existió un objetivo el cual es mostrar los principales casos de éxito a nivel nacional en el campo de Gobierno Digital, así como

su respectivo contexto, y las situaciones que facilitaron y promovieron su desarrollo. El mismo ejercicio se desarrolló para los principales casos internacionales, finalizando con una presentación sistemática, tomando dichos modelos como estándares a nivel internacional; dichos estándares servirán de punto de partida para analizar la propuesta de gobernanza digital presentada en distintas instancias por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).

Este artículo busca ofrecer una mirada comprehensiva a las recientes propuestas en materia de gobernanza digital en Costa Rica, específicamente respecto a la rectoría del sector. Esto se hizo mediante un repaso documental, así como siguiendo un método de seguimiento de proceso; luego, el artículo presentó la experiencia nacional con respecto de aquellas de los principales referentes internacionales en la materia. Se concluyó con una serie de recomendaciones a partir de las mejores prácticas observadas en instituciones exitosas en el campo de gobierno digital aplicables al caso costarricense, dado el bajo nivel de éxito que ha tenido la institucionalización del gobierno digital en el país.

Con respecto a este tema se concluye que debe hacerse hincapié en la necesidad de tener un modelo de gobernanza digital que permita desarrollar un modelo integral de gestión tecnológica en el sector público, porque permitiría al sector productivo, y a la sociedad en general, desarrollarse de manera exponencial y así lograr los niveles de desarrollo que el país busca, de manera que sería concordante con las pretensiones nacionales de lograr un desarrollo basado en la información y conocimiento y finalmente, consolidar la Sociedad de Información y Conocimiento, entonces, comparado con nuestra investigación lo que buscamos es que desde la perspectiva realizada mediante los objetivos que se realiza en la planificación institucional comprendamos que el trabajo que se realiza para la utilización de una gobernanza digital, puede traer beneficios positivos y que estos a la vez puedan ser eficientes, lo que se pretende tener es un territorio participativo, el cual busca que la sociedad sea participe en la toma de decisiones.

“E- Gobernanza, camino a la gobernanza digital, Cundinamarca 2016 – 2019”.

Fernández y Linares (2020), con el tema “E- Gobernanza, camino a la gobernanza digital, Cundinamarca 2016 – 2019”. En esta investigación se utilizó instrumentos como la revisión de literatura, información institucional, entrevistas y encuestas, con el objeto de comprobar la hipótesis de que, efectivamente, Cundinamarca logró pasar de la práctica tradicional de la administración pública a convertirse en un caso exitoso de

gestión pública por la vía de la gobernanza digital en 3 años, con el Plan de Gobierno "Unidos Podemos Más 2016- 2019". Por otra parte, se puso en práctica la aplicación de una metodología cualitativa de tipo exploratorio mediante la revisión de literatura e información institucional y la aplicación de entrevistas y encuestas, en la cual se encuestó a funcionarios de la gobernación, concejales de Cundinamarca, ciudadanos en las 15 provincias de Cundinamarca, teniendo un total de 1.992 encuestas, a la vez 2 entrevistas libres a actores involucrados en la implementación de las herramientas de participación: Gobernador y secretario Tic. De esta manera se evidencia el efecto estructural a través del cual la Gobernación de Cundinamarca propició un cambio administrativo, al pasar del modelo tradicional jerarquizado, al ejercicio real de una nueva gobernanza en redes, con el uso de la tecnología al servicio de los ciudadanos.

Es así como también se estableció un objetivo el cual buscó promover la transparencia, la eficiencia y la participación ciudadana. Estas cuentan con mayores niveles de demanda y oferta TIC y alta penetración de banda ancha, lo que acerca los beneficios de modernización del Estado gracias al acceso a la información pública, menor corrupción y mayor democracia deliberativa, efectos todos de una sociedad colaborativa en condiciones de inclusión e igualdad.

La necesidad de los gobiernos de involucrar cada vez más a los ciudadanos en la construcción de políticas públicas y de utilizar herramientas tecnológicas llevó a analizar la gobernanza digital como respuesta a la misma. El proceso de cambio que tuvo la administración pública del departamento de Cundinamarca, al migrar de los mecanismos tradicionales hacia el uso de herramientas tecnológicas que le permitieran ejercer la gobernanza digital durante el gobierno Unidos Podemos Más 2016-2019. La revisión de literatura e información institucional, además de las entrevistas y encuestas hechas a los ciudadanos sobre la apropiación de los instrumentos de participación, evidenciaron aceptación desde la institucionalidad, pero debilidad en la asimilación de la estrategia por parte de los ciudadanos, lo que se sugirió la necesidad de mejorar los procesos de divulgación, cobertura y conocimiento de los mecanismos digitales para aprovechar su uso y obtener mayores resultados. Se estableció que estas prácticas innovadoras contribuyeron a mejorar la comunicación entre ciudadanos y gobernantes al brindar información oportuna y fluida, lo que se tradujo en un gran avance en índices de transparencia e inclusión.

En conclusión, Cundinamarca pasó de la administración tradicional a la nueva gobernanza digital, implementando aplicaciones y plataformas tecnológicas que le permitieron interactuar y construir decisiones de la mano con la ciudadanía. Sin embargo, existió debilidad en la socialización de las herramientas. Este trabajo se relaciona con la investigación por que se busca dar paso de lo tradicional a la gobernanza digital ya que dentro de la institución se maneja un plan estratégico en pro de la modernización e innovación, que busca llegar a la era de la digitalización, donde la ciudadanía sea participe de la creación de nuevas políticas públicas.

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.

La gestión pública es el proceso de articular estratégicamente las acciones de una organización estatal a su misión y objetivos, de acuerdo con las prioridades fijadas en el Plan Nacional de Desarrollo, con el propósito de garantizar la mayor coincidencia entre las decisiones derivadas de la planeación y las acciones que se reflejan en el presupuesto aprobado para la respectiva vigencia fiscal (Calizaya, 2019, p.20).

Es así que la gestión pública con lo antes mencionado es aquella que se encarga de que exista una correcta planificación mediante el objetivo que es mejorar la calidad de los servicios públicos dentro de una institución de acuerdo con las acciones que se ven reflejadas, al mismo tiempo tener una seguridad de las actividades planteadas, de esta manera también podemos hacer mención de que los servidores públicos deben tener una adecuada atención, eficaz y al mismo tiempo manejar el profesionalismo que ellos poseen para una correcta atención al ciudadano y crear bienes los cuales deben ser implementados en la institución para una mejora en las políticas públicas.

Pliscoff, (2017), manifiesta con lo antes mencionado que la gestión pública es el accionar con el ciudadano creando así un manejo de buenas prácticas en los servicios públicos que estos brindan, y con esto lo que se quiere es consolidar ese compromiso que es satisfacer las necesidades de las personas, mediante un grado de organización institucional compuesta por objetivos los cuales se realizan mediante la implementación de un correcto uso de los recursos que existen dentro de una planificación, teniendo en cuenta que puede haber problemas los cuales pueden ser resueltos o simplemente ser desechados.

2.2.2. Nueva Gestión Pública

La Nueva Gestión Pública o gestión por resultados es aquella que surge después de la ineficiencia de las Administraciones Públicas y a la vez tradicionales, al mismo tiempo con el surgimiento de esta nueva gestión se busca construir una administración pública de calidad con eficiencia y eficacia en sus servicios, ya que debe tener un buen desarrollo en sus procesos y servicios que cada una de las entidades manejan para resolver y atender a los problemas de la sociedad.

La Nueva Gestión Pública (NGP) surgió en los años 70-80, los 80 más que todo, y los 90 en América Latina. Consiste en una serie de principios que se alejan de la filosofía general de la administración pública tradicional, que surge como una crítica a los principios de la burocracia weberiana, organizada verticalmente, de arriba hacia abajo, y centrada en el respeto a la norma escrita y en la igualdad de todos ante esta. La administración pública weberiana es también el reflejo de la consideración de la dominación del Estado sobre la sociedad, de una ciudadanía sometida a la verdad estatal. Es esta visión tradicional que la NGP ha criticado al proponer reemplazar la perspectiva Estado-centrada por una perspectiva mercado-centrada. La NGP pretende que su acción se guíe por las señales de un mercado competitivo garante de mayor eficiencia. La verdad ya no está enunciada desde el Estado, sino que esta se expresa mediante la mano invisible del mercado al cual hay que complacer. De este modo, se pretende que la gestión de los recursos, de los bienes y valores públicos sería más eficiente si se basa en mecanismos de mercados competitivos. (Roth, 2019, p. 225)

Es así, que a lo antes mencionado la NGP surge para introducir nuevos requerimientos en la administración pública, y a su vez crear un desarrollo que se basa en una nueva cultura que está destinada a la cooperación y capacidades, las cuales se adentran

a la gestión por resultados. Es así que este nuevo modelo deja atrás a la tradicional administración pública dando paso a la burocracia weberiana juntamente formando con la GPR un desempeño que pone énfasis en los resultados más que en los procedimientos teniendo como resultado una eficiencia de calidad, una mayor relevancia y creando un impacto en el bienestar de la población.

La NGP persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, favoreciendo para ello la introducción de mecanismos de competencia que permitan la elección de los usuarios y a su vez promuevan el desarrollo de servicios de mayor calidad. (De la Garza et al., 2018, p. 34)

Encontramos entonces una relación en base a lo que nos dicen estos dos autores acerca de la nueva gestión pública, la cual viene surgiendo desde los años 80 como un punto de reforma, el cual se basa en tratar de romper el modelo burocrático tradicional en el que se establecía una racionalidad burocrática y normativa mediante el seguimiento de normas y cumplimiento de funciones para los funcionarios públicos. Entonces esto se vio muy criticado por que se denominaba como una ineficiencia y ineficacia en el sector público y que a la vez tenía una alta demanda de los niveles de recursos públicos sin el aprovechamiento de la generación de resultados, es por eso que se dio paso a este nuevo modelo que es la NGP, donde se enmarca la funcionalidad del Estado teniendo tres puntos importantes que son la eficiencia, eficacia y economía para que el estado y el sector público funcionen de una mejor manera brindando un servicio de calidad a la ciudadanía.

2.2.3. Gobernanza

La gobernanza se denomina principalmente como una transformación del estado en el cual se predomina la transparencia y la eficacia dentro de una institución, teniendo como resultado un buen gobierno, así mismo comprende todos los procesos que se lleva a cabo en una institución para que de esta manera los ciudadanos sean parte de un proceso en el cual puedan ejercer sus derechos como obligación de asegurar prioridades sociales y económicas, entonces se comprende que la gobernanza debe cumplir con cada ley que se le atribuye para que de esta manera no exista la corrupción y a la vez la sociedad civil sea participe en estos procesos de gobernanza .

El concepto de gobernanza incluye como precondition las instituciones y los recursos (de autoridad, coactivos, económicos, informativos, administrativos)

que hacen que el gobierno esté en aptitud de gobernar a su sociedad, pero su aporte conceptual peculiar consiste en considerar a las instituciones y recursos estatales como componentes de la acción concreta del gobernar. (Aguilar, 2013, p.52)

Como se menciona anteriormente la gobernanza predomina uno de los entes fundamentales que son las instituciones las cuales se ven en la capacidad de prestar interés a los ciudadanos para que ejerzan sus derechos y a la vez tener los recursos los cuales se vean reflejados para un buen gobierno que va más allá de prestar servicios a la sociedad civil como al sector privado y así lograr objetivos que se encaminen a la implementación de políticas y servicios que sean de calidad.

Aguilar (2013) manifiesta que:

El concepto de gobernación/gobernanza incluye la distinción entre capacidad directiva y eficacia directiva del gobierno. A diferencia de la problemática estándar de la gobernabilidad, no se da por obvio que la eficacia directiva se siga del hecho de haber dotado a un gobierno con las capacidades institucionales, fiscales, analíticas y administrativas para dirigir que se consideran necesarias o suficientes. (p.52)

Entonces podemos decir que la gobernanza según este autor se basa en la capacidad del gobierno el cual consta que se debe poner en práctica el modo de como gobernar ante una sociedad, teniendo en cuenta que estas capacidades son aptas para generar políticas, así como también la eficacia que debe seguir el gobierno ya que se relaciona con la prestación de servicios públicos en donde la ciudadanía debe ser partícipe de los asuntos públicos, entonces las capacidades y la eficacia de un gobierno son las formas que necesita la sociedad para formar un buen gobierno y hacer uso de los recursos que este disponga.

Gobernanza es la realización de relaciones políticas entre diversos actores involucrados en el proceso de decidir, ejecutar y evaluar decisiones sobre asuntos de interés público, proceso que puede ser caracterizado como un juego de poder, en el cual competencia y cooperación coexisten como reglas posibles; y que incluye instituciones tanto formales como informales. La forma e interacción entre los diversos actores refleja la calidad del sistema y afecta a cada uno de sus componentes; así como al sistema como totalidad. (Whittingham, 2017, p. 222)

Esponda et al. (2018) plantean que:

La gobernanza se lleva a cabo a través de la prestación de servicios públicos. Se define como servicio público a la "actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de ésta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad." Si dichos servicios son brindados a través del uso de TIC, son considerados servicios públicos electrónicos. (p.594)

Entonces la gobernanza es aquella que se encarga de dar una mejora en los servicios públicos en donde incluye los mecanismos, procesos e instituciones que son importantes para la implementación de actividades que se realizan dentro de la administración y en la cual los ciudadanos expresan sus intereses y practican sus derechos.

2.2.4. Gobernanza Local

Como bien se conoce la gobernanza local se da en un aspecto distinguido el cual se constituye principalmente por la inclusión social y a la vez promover empleos para tener un desarrollo en el territorio local, es decir que este busca que integren o la busque el fortalecimiento de nuevas estrategias de desarrollo mediante la ciudadanía y organizaciones públicas. Está a la vez favorece la relación de gobierno con ciudadanía para generar procesos de gobernabilidad que llevarían a la participación de los diferentes eventos y sobre todo generando estrategias de comunicación directa.

La gobernanza local responde a elementos que permiten construir diferentes escenarios de interacción local que se evidencian en la aparición de múltiples actores que se involucran en propuestas de demanda social relacionadas con las respuestas que posibilita el Estado. Es un propósito significativo que genera la articulación de iniciativas y dinámicas que surgen a partir de la posibilidad de organizar redes asociadas con la toma de decisiones. (Calderón y Palma, 2018, p.45)

Según lo mencionado anteriormente se llega al punto de que la gobernanza local es aquella interacción que debe tener gobierno con ciudadanía para tomar ciertas decisiones en un territorio, a la vez crear mecanismos que puedan hacer estrategias conjuntas a través de la toma de decisiones entre gobierno y ciudadanía a la vez la interacción de los GAD. Esto ayudaría a entender el papel que tienen los GAD en la planeación de un territorio y poder proponer nuevos espacios que se vean a futuro

que busquen una solución. Es así que de esta manera Jorquera (2016) por su parte menciona que:

La gobernanza local trata del poder y de la autoridad y de cómo una región, municipalidad o comunidad cualquiera gestiona sus asuntos; por tanto, incluye a los ciudadanos, las instituciones y las relaciones de estas con el estado a nivel regional, municipal y comunitario. De esta manera, es imposible hablar de gobernanza local sino existe previamente una gobernanza democrática a nivel central (p.10).

Como se mencionaba anteriormente el incluir al gobierno, a las autoridades e instituciones permite dar un paso al desarrollo, ya que han impulsado programas, propuestas conjuntamente para resolver problemas y atravesar fronteras que solo un Gad no podría hacerlo, ya que juntamente estos pueden potenciar recursos económicos, estrategias y gestiones que llevan a un bien común de solucionar los problemas específicos que se presenten.

2.2.5. Gobierno Digital

Un gobierno digital se conoce como la nueva forma de gobernar y la cual tiene por objetivo utilizar las tecnologías de información y comunicación dentro de la administración Pública, entonces podemos decir que esta tiene la ventaja de ofrecer a los ciudadanos de agilizar los trámites que sean necesarios y al mismo tiempo dentro de ella exista la transparencia en la función pública, así como también tener una calidad de los servicios que se ofrece y detectar si dentro de ella existe la corrupción en las instituciones públicas.

Según la (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos/Banco Interamericano de Desarrollo (OCDE/BID, 2016) menciona que:

El gobierno digital ya no se refiere solamente a poner servicios en línea y lograr la eficiencia operativa, sino que los gobiernos están adoptando una nueva concepción de las TIC como elemento básico de la transformación del sector público. Las TIC son un mecanismo clave para fortalecer la gobernanza pública que puede contribuir a que los gobiernos sean más abiertos, eficaces y eficientes, además de permitir integrar las preferencias de los usuarios en el diseño y la prestación de los servicios públicos. El gobierno digital consiste en ofrecer nuevas formas de valor público y hacer que los servicios y los procedimientos gubernamentales sean de diseño digital por esencia, lo que

exige la integración de las TIC en la agenda de la reforma del sector público desde su concepción. (p. 391).

Como bien se menciona anteriormente el gobierno digital es aquel que ahora se enfoca en la capacidad de implementación de las TIC para tener transformaciones en los sectores públicos, entonces mediante el uso del conocimiento de las TIC en la gestión pública, promueve y mejora la transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y la intervención de representantes públicos y privados, que al mismo tiempo se producirá un valor público, es así que la ciudadanía debe ser incluida en la prestación de servicios como eje fundamental para tener un gobierno abierto eficiente y eficaz.

Es necesario una transformación del país, ya que esto daría paso al gobierno digital en el cual no se debería limitar las nuevas tecnologías, sino que estas requieran una revisión y cambios en el diseño y más aún en la estructura institucional, teniendo como resultado nuevos procesos de implementación de políticas públicas, que significaría un cambio beneficioso en la administración pública. Es por esta razón que la Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento (AGESIC, 2020) al gobierno digital:

Lo define desde una visión holística y que plantea como áreas de acción las dimensiones del gobierno digital. Además del gobierno abierto que ya se definió ampliamente, las otras son:

- Cercano: busca mejorar la interacción entre los ciudadanos y el Estado a través de servicios de alta calidad.
- Eficiente: desarrolla las bases de los sistemas de gestión que simplifican y unifican los procesos transversales a cada organismo del Estado para que brinde mejores servicios.
- Inteligente: aprovecha los datos, información y conocimiento como activos de gobierno para optimizar los servicios públicos, brindar experiencias de servicios integrados y proactivos, fortalecer la interacción con el ciudadano y la cocreación de políticas públicas.
- Integrado: busca la integración tecnológica entre los diferentes organismos del Estado, así como la integración entre el Estado, la ciudadanía, la industria y la academia. Potencia la integración tecnológica y la interoperabilidad de los datos como base del desarrollo y la evolución de los sistemas de gestión.

- **Confiable:** vela por responder a los riesgos, amenazas y desafíos que surgen con el desarrollo de las tecnologías digitales. Se enfoca en generar y hacer disponibles marcos que proporcionen seguridad y confianza en la aplicación y evolución del gobierno digital. (pp. 5-12)

Es importante destacar las áreas mencionadas anteriormente ya que estas son importantes para buscar la interacción del ciudadano con el estado porque es de suma importancia que estas sean parte de un buen gobierno y más aún para la prestación de servicios de calidad por parte del gobierno, así como también tener la eficiencia, que es una cualidad fundamental que toda institución debe poseer para crear y producir la capacidad de conseguir un objetivo en lo que se quiera realizar mediante los resultados obtenidos, al mismo tiempo se tiene la capacidad de tener un área inteligente la cual permite tener una nueva oportunidad que sirve para fortalecer y a la vez transformar las funciones públicas y tener la oportunidad de interactuar con la ciudadanía ya que esto nos lleva a formar un gobierno desarrollado e inclusivo mediante las nuevas tecnologías que permiten dar servicios de calidad y el manejo de un buen gobierno.

2.2.6. Gobernanza Digital

La gobernanza digital es aquella en donde se utiliza la tecnología para la interacción gobierno – ciudadanía de manera digital, el principal punto de esta gobernanza se basa en la mejora de sus servicios a través de la eficiencia, eficacia, transparencia y en muchos de los casos de la participación ciudadana.

Según (IGDE, 2019, como se citó en García, 2020) menciona que:

la gobernanza digital es la aplicación de las TIC a la dimensión ejecutiva del gobierno para desarrollar los procesos internos a la administración pública, así como las interacciones con la ciudadanía en las dimensiones de transparencia y acceso a la información, disposición de datos abiertos, trámites y servicios en línea, y mecanismos de participación ciudadana (párr. 3).

La gobernanza digital es aquella que se enfoca mediante el uso de las TIC implementando cualquier tipo de tecnología para la aplicación en los distintos recursos establecidos por una institución, dando así una mejora en los procesos y calidad de los servicios que prestan y a la vez dar una solución a las necesidades de la sociedad.

Es aplicar las nuevas tecnologías como redes sociales, para comprometer a los ciudadanos en las decisiones; permiten la disponibilidad de datos de gobierno para que las empresas, investigadores y ciudadanos puedan utilizar esos datos y desarrollar servicios y aplicaciones, integrar en un solo entorno al ciudadano con las instituciones públicas y privadas. Todo esto se conoce como las tecnopolíticas (Gutiérrez, 2016)

Como se menciona anteriormente se entiende que la gobernanza digital abarca todo lo relacionado con las tecnologías mediante la aplicación de redes sociales las cuales son aptas para un buen manejo de las instituciones y la sociedad en general, teniendo en cuenta que estas plataformas son indispensables para los investigadores y ciudadanos que deseen utilizar los datos que están dentro de ellas, y así desarrollar servicios de calidad en donde se pueda interactuar la sociedad civil con las instituciones ya sean públicas o privadas, a esto se denomina como tecnopolíticas, es decir que hoy en día la ciudadanía tiene una visión más amplia en base a las nuevas tecnologías ya que no solo la denominan como un servicio, sino que es más amplia su utilización como un derecho de participar ante lo público y vivir como tal de este bien común.

Suma a lo citado anteriormente Gutiérrez (2016) plantea que existen seis grandes áreas donde se encuentra la tecnopolítica:

- Ciudadanos conectados.
- Control democrático de ciudadanía.
- Sentir ciudadano de participación y protagonismo político.
- El activismo y las tecnologías.
- Información electoral.
- Campañas electorales.

Mediante estas áreas de procesos de tecnopolítica que se mencionó anteriormente, son netamente importantes ya que hoy en día mediante esta tecnología digital, existe la comunicación política de los ciudadanos con entidades públicas o políticos teniendo como resultado la comunicación participativa mediante una red social al mismo tiempo la tecnopolítica ha hecho que haya relación del gobierno, la política y la tecnología, siendo así todo esto ha permitido que surja un nuevo modelo de hacer las cosas, y al mismo tiempo ver la mejor manera de comunicarse con la sociedad y de hacer política.

De esta manera se puede destacar cómo las tecnologías se han convertido en la fuente de información más utilizada para la toma de decisiones políticas y un espacio de interacción para la sociedad.

“Organización y reglas presentes en un gobierno para conducir su política y estrategia de digitalización con el objetivo de mejorar su gestión y brindar servicios a los ciudadanos y las empresas” (Barros y Cabello, 2016, p.14).

2.2.7. Participación Ciudadana

La participación ciudadana tiene por objetivo crear escenarios participativos los cuales van encaminados mediante una planeación estratégica, estos escenarios tienen como propósito crear vínculos entre la administración y la sociedad en la cual se puede incidir, participar, crear, deliberar y dado los casos decidir sobre una planeación que realiza la institución, así como también la formulación de políticas públicas, es por eso que la participación ciudadana es importante para disminuir las desigualdades sociales y a la vez que todos los ciudadanos podamos influir en la toma de decisiones de los asuntos públicos.

La participación ciudadana tiene una relación o nexo con el bienestar de la colectividad, donde entran en juego el control que se realiza a las gestiones de los órganos de control público, mismo que tiene como finalidad controlar los posibles errores, así como excesos que provengan de las autoridades, funcionarios o servidores públicos, y así evitar arbitrariedades de parte del poder político y de los derechos de las personas. (Pazmiño, 2017, p. 51)

Entonces con lo expuesto por el autor anteriormente podemos decir que la participación ciudadana es aquella en donde los actores sociales, políticos y económicos son aquellos que pueden intervenir en la toma de decisiones que el Estado plantea y a la vez incidir en los asuntos colectivos para transformar el entorno. Entonces se puede deducir que el Estado debe permitir el acceso a la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones políticas, así como permitir que el ciudadano tenga canales en donde se pueda expresar y sea libre de opinar, a la vez la contribuir al reconocimiento de sus derechos. Con la idea antes mencionada se debe tomar en cuenta que existe 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)

Es por eso que a lo mencionado anteriormente la participación ciudadana es aquella donde los ciudadanos podemos hacer valer nuestros derechos y contribuir para mejorar la calidad de vida, es por eso que se debe tener en cuenta que esta participación no solo se trata de dejar una denuncia en las redes sociales o hacer partícipes mediante un comentario, sino que es más que eso, esta participación se trata de realizar acciones mediante los mecanismos de participación ciudadana, que son los consejos ciudadanos sectoriales, consejos consultivos, audiencias públicas, presupuestos participativos, asambleas locales, silla vacía y cabildos populares, entonces mediante estos mecanismos el Estado pueda dar una solución a los problemas que presenta la sociedad.

2.2.8. Calidad En Los Servicios Públicos

La calidad de los servicios en la administración pública es una exigencia y obligación constitucional que cada institución debe tener para brindar una calidad de los servicios a los ciudadanos, además de que él de que el Estado compensa todas las desigualdades que existen en la población ya que los servicios deben de ser calidad que toda ciudadanía debe tener. De esta manera se toma en cuenta lo que dice el Servicio de acreditación ecuatoriano (SAE, 2018): "Los servicios públicos de calidad son el mejor medio para construir sociedades sostenibles, equitativas y democráticas. La ciudadanía exige una administración más cercana a sus demandas y necesidades, con servicios eficientes, eficaces y transparentes que simplifiquen los trámites" (párr. 3).

Entonces podemos decir que según lo anterior la calidad en los servicios públicos es actuar de una manera en la cual los ciudadanos se sientan satisfechos ante los servicios que brinda la institución, es por eso que el empleado al momento de tratar con el ciudadano deben transmitir una actitud positiva, identificar cada una de las necesidades que se requiera, satisfacer las necesidades del ciudadano y por último para prestar un servicio eficaz y de buena calidad es necesario asegurarse de que el trabajo del empleado haya sido satisfactorio para el ciudadano. De esta manera

Cardozo (2021) manifiesta que: "Es un conjunto de estrategias y acciones que buscan mejorar el servicio al cliente, así como su relación. La clave para este soporte está en la construcción de buenas relaciones y un ambiente positivo, servicial y amigable" (párr. 4). Con esto podemos relacionar lo que dicen los dos autores acerca de la calidad de los servicios públicos, teniendo en cuenta que para tener un servicio de calidad se debe enfocar en la prestación de los servicios que brinda una institución, enfocándose en la necesidad de los ciudadanos evitando las desigualdades que afectan a la ciudadanía, entonces de esta manera la calidad de los servicios tiene como principal objetivo brindar servicios de calidad que impacten en la población de manera positiva.

2.2.9. Tecnologías De La Información Y Comunicación (TIC)

Las TIC son todo lo que nos permite como usuarios comunicarnos o informarnos mediante la tecnología, es decir lo que nos permite estar en contacto con otras personas utilizando medios tecnológicos que están a nuestro alcance como, por ejemplo: correo electrónico, páginas web, telefonía móvil etc. Las TIC es todo lo que se relaciona a tecnología y nos permite tener acceso a la información como son las bases de datos, la internet, conferencias etc. Es por esta razón que las TIC también se las denomina como: "El conjunto de herramientas, soportes y canales para el proceso y acceso a la información, que forman nuevos modelos de expresión, nuevas formas de acceso y recreación cultural" (Cruz, Pozo y Aushay, 2019, p.6).

En esta mención se destaca que las TIC son las herramientas tecnológicas que permiten la comunicación y el manejo de la comunicación tanto en la educación, trabajo o en el diario vivir a la vez conocerlas en formas de redes de servicio como plataformas de educación, redes sociales u ordenadores, en las cuales se puede expresar y a la vez tener interacción con la sociedad. En si estas herramientas son necesarias para almacenar, procesar y transmitir aquella información que los usuarios llevan consigo mismo, debemos tomar en cuenta de que las TIC tienen algunas características fundamentales como lo menciona Cruz et al. (2019)

- Inmaterialidad, su materia prima es la información en múltiples códigos y formas.
- Interconexión, aunque se presentan de forma independiente, pueden combinarse y ampliar sus conexiones.

- Interactividad, permite la interacción del sujeto con la máquina y, así, la adaptación de éstas a diversas áreas educativas y cognoscitivas de las personas.
- Instantaneidad, facilita la rapidez de acceso e intercambio de la información.
- Calidad de imagen y/o sonido, lo que da fiabilidad y fidelidad a la información transferida.
- Penetración en diversos sectores de la sociedad: salud, educación, economía, etc. (p.150)

Estas características son fundamentales al momento de intercambiar y obtener información, ya que favorecen el trabajo colaborativo con diferentes usuarios ya sea de trabajo o con alguna institución. Esto a la vez facilita la comunicación de una manera en que los trabajadores agilicen las gestiones a realizarse y a la vez automatizar las tareas o requerimientos sin desplazarse al lugar que se encuentre la otra persona. Es así que mediante estas características podemos tener más conocimiento acerca de la utilidad de la tecnología que va desde la comunicación humana, hasta el desarrollo de actividades para el ser humano que generan nuevos conocimientos.

2.3. PDOT (Plan De Desarrollo Y Ordenamiento Territorial)

Los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial como tal son los instrumentos de planificación que se conocen mediante la Constitución, el cual dará la oportunidad a los GAD para que estos desarrollen la gestión que se maneja dentro de su territorio y al mismo tiempo estos estén encaminados al desarrollo, mediante estrategias que estén encaminadas al manejo de los recursos naturales y al mejoramiento del entorno en el que se encuentren. Teniendo en cuenta que el PDOT consta de objetivos los cuales están encaminadas a orientar el desarrollo físico de un territorio y a la vez la utilización de suelo, ya que en una localidad es importante saber que el desarrollo debe emplearse de una manera eficiente y sostenible.

El plan de desarrollo y Ordenamiento territorial (PDOT) es un instrumento de planificación que cuenta con un proceso mediante el cual se orienta la ocupación y utilización del territorio y se dispone como mejorar la ocupación en el espacio geográfico de los asentamientos (población y vivienda). la infraestructura física (las vías, servicios públicos las construcciones) y las

actividades socioeconómicas, Este instrumento permite compatibilizarlos objetivos de los recursos naturales (Morales, 2016, p.23).

Como bien se menciona anteriormente este plan se apodera de la utilización del territorio con una principal idea que es mejorar el espacio en donde se encuentra cada uno de los asentamientos de un territorio, este plan también tiene como prioridad la intervención de mejora en educación, tratamientos de agua potable, riego y producción, en donde los GAD deben priorizar sus capacidades de acción, para que estos articulen los territorios con una visión a corto, mediano o largo plazo. y así poder proporcionar saneamiento e higiene en las comunidades teniendo como resultado garantizar la protección y bienestar de la salud de los ciudadanos.

Es así, que dentro de la investigación, siguiendo el principio de jerarquización en la planificación, se ha tomando en cuenta, el plan estratégico institucional, articulado al PDyOT del GAD de la prefectura del Carchi, y este al plan de Desarrollo Nacional, logrando establecer alianzas estratégicas destinadas a mejorar el territorio local, de la misma forma teniendo en cuenta la importancia que debe de tener para la conservación del medio ambiente, ya que el territorio debe ser potencializado es estos temas de conservación y protección ambiental por que cuenta con biodiversidad, producción de las zonas establecidas.

Y todo esto embarca a que es importante el PDOT porque:

Son los instrumentos de la planificación del desarrollo que tienen por objeto el ordenar, compatibilizar y armonizar las decisiones estratégicas de desarrollo respecto a los asentamientos humanos, las actividades económico-productivas y el manejo de los recursos naturales en función del modelo territorial cuatrianual establecido por el nivel de gobierno respectivo.(Acuña, 2018, p. 2)

Entonces es así que debemos tener en cuenta que el PDOT es un instrumento que se orienta a las intervenciones de las instituciones públicas y privadas, generando así un desarrollo local y al mismo tiempo este tiene la iniciativa de promover una propuesta de gestión para un territorio, en el cual se involucran actores mediante las vocaciones que tiene el territorio, además es un instrumento político que tiene la visión de como generar el desarrollo mediante la autoridad que este al frente. Esto a la vez facilita la implementación de las políticas locales en relación con las políticas nacionales viéndose así reflejada en el desarrollo sostenible mediante la gestión de riesgos, equilibrando procesos armónicos.

Son instrumentos técnicos de planeación y gestión a largo plazo, que orientan de manera integral el desarrollo y el ordenamiento del territorio dentro de un plazo determinado. Se elaboran conforme a la guía metodológica aquí analizada, siguiendo un proceso de tres fases que incluye diagnóstico, propuesta y modelo de gestión.(Peñaherrera, 2016, párr. 12)

De esta manera el PDOT no solo realiza su gestión a largo plazo, sino que existen varios mecanismos de visión como se mencionaba anteriormente como es a corto, mediano y largo plazo, siguiendo así también los pasos para la elaboración de una planificación que es lo más esencial donde "Los contenidos mínimos de los Planes de Desarrollo y Ordenamiento Territorial son: Diagnóstico Estratégico, Propuesta y Modelo de Gestión" (Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas [COPFP], 2019, p14).

Es así que se fundamenta que el diagnóstico estratégico analiza y evalúa el territorio para identificar las necesidades, amenazas, potencialidades y tendencias, esto quiere decir que dentro de esto se conoce la situación actual del territorio, siguiendo con la propuesta que es el modelo territorial deseado para la toma de decisiones la cual tiene estrategias las cuales deben implementarse de manera que esta tenga el alcance de la visión deseada mediano y largo plazo y como última etapa el modelo de gestión que es la ejecución de los PDOT que buscan la administración de los territorios por medio de los GADS teniendo constancia de estrategias y procesos a implementar.

2.3.1. Estrategias Del PDYOT(Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial)

Las estrategias territoriales en los sectores provinciales son de suma importancia, pero para ello se debe primeramente conocer la realidad, ya que es cambiante; debido a que existen problemas emergentes y actores sociales que van situándose en función a las necesidades. Entonces una estrategia territorial es un proceso que se debe cumplir para mejorar la calidad de vida, fomentar la actividad económica y crear fuentes de empleo para el desarrollo local.

La estrategia corresponde al modelo fundamental de despliegue de los recursos presentes y futuros; por tanto, la estrategia trata de asegurar la supervivencia y prosperidad de un objeto a través de su implementación, para cumplir las expectativas de las partes interesadas en un futuro incierto. (Sarango et al., 2021, p.5)

Estos autores abarcan lo que anteriormente hablamos acerca de la estrategia de una manera más profunda, donde es importante garantizar la sostenibilidad local, mediante la utilización de los recursos de una institución, al mismo tiempo analizar su implementación para el cumplimiento de los objetivos propuestos, teniendo en cuenta que dentro de estos resultados existen problemas internos y externos los cuales pueden causar problemas al momento de tomar una decisión, pero que a la vez la aplicación de una estrategia tiene el propósito de crear un desarrollo de la sociedad. Así para la elaboración de un PDOT y la metodología de su trabajo se construye mediante componente importantes:

Diagnóstico

Dentro de este diagnóstico primeramente se va a conocer en qué situación se encuentra la institución, esto se lo realiza mediante un FODA, que es conocer las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la institución, entonces mediante este análisis que se lo realiza tanto interno como externo para identificar qué aspectos positivos o de mejora tiene la institución.

El diagnóstico territorial es una etapa de la planificación territorial, un proceso de investigación que permite conocer la realidad o un aspecto de ella y que, además, contribuye al conocimiento de las acciones que implementan las organizaciones que están inmersas en el territorio. Pero, ante todo, el diagnóstico nos proporciona la información que permite conocer la capacidad de desarrollo, las oportunidades y potencialidades, así como los recursos disponibles para ello (Figueroa, 2010, p.15).

Ante lo mencionado por el autor, el diagnóstico territorial es importante ya que de este proceso parte la primera fase para la elaboración de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de un territorio, teniendo varios aspectos fundamentales, que se los realiza en un tiempo determinado para conocer la realidad de la institución, es por eso que juntamente con eso es primordial cumplir con los factores claves para cumplir con esta etapa. De esta manera tomando en cuenta lo que dice Cisneros (2019) "Es la primera fase para la elaboración de un Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial de un territorio, el diagnóstico considera seis componentes de estudio: biofísico; sociocultural; asentamientos humanos; económico; movilidad, energía y conectividad; y político institucional" (p.6)

Entonces, contrastando con lo anterior es importante este paso ya que mediante este elemento se construyen las políticas públicas y se identifica un análisis sobre la situación en que una institución se encuentra, permitiendo la priorización y en este caso ver en qué se puede mejorar, tomando en cuenta aspectos los cuales hacen que una institución se diferencia a las demás siempre y cuando para la realización de las estrategias planteadas se tome en cuenta el análisis FODA de la institución como de su competencia. El diagnóstico que se lleva a cabo dentro del PDyOT de la prefectura del Carchi, se basa principalmente en conocer y analizar la situación por la que el territorio está atravesando, a la vez conocer las potencialidades de cada zona provincial y lo que hace falta, para así tomar decisiones y buscar el mejoramiento provincial.

Propuesta

La propuesta es la segunda etapa de los componentes para la construcción de un PDyOT, es así que en esta etapa se pone en práctica las decisiones territoriales y estratégicas que se desarrollan en un tiempo determinado para alcanzar la visión deseada.

Se construyen la visión de desarrollo, los objetivos de desarrollo y las estrategias de largo plazo. Adicionalmente, en esta fase se realiza el análisis funcional del modelo territorial, las políticas, metas e indicadores que se propone alcanzar el gobierno local, se trabaja en la alineación de los PDOT al Plan Nacional de Desarrollo y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030, y se establecen los planes, programas proyectos y presupuestos (Secretaría Nacional de Planificación Y Desarrollo[SENPALDES], 2022, párr. 6).

De esta manera, como se hace mención anteriormente debemos tomar en cuenta que la propuesta se refleja principalmente en la prospectiva de la visión, en este caso en la propuesta que maneja el PDyOT de la prefectura del Carchi es que para el 2031 la provincia sea sustentable y resiliente para generar oportunidades para el desarrollo de sus ciudadanos mediante las decisiones que se tenga planteadas en el territorio y los objetivos, políticas, metas, indicadores estratégicos sean parte de esta etapa para fomentar la potencialidad y a la vez resolver las problemáticas que se hallen y así poder tener una calidad de vida estable para la población.

Modelo de gestión

Este componente es la última etapa de la construcción de un PDyOT y es aquella que busca vincular los enfoques de desarrollo de sistemas mediante los procedimientos y acciones que van encaminadas a la implementación de las propuestas territoriales, teniendo en cuenta tanto el sector urbano como rural. De esta manera se ha tomado en cuenta lo que dice la SENPALDES (2022): "Este componente del PDOT se analizan la inserción estratégica territorial, formas de gestión y temas transversales; además se elabora la estrategia de participación ciudadana y organización institucional" (párr. 6).

Con lo mencionado anteriormente este componente requiere principalmente de la organización institucional en este caso que es el GAD de la prefectura del Carchi para la creación del PDyOT, en donde conta de lineamientos, objetivos, competencia, programas a realizarse, la unidad que este a cargo, en este caso las diferentes direcciones operativas que existen en el GAD, de esta forma se solventaría los problemas que se presenta y a la vez se fomentaría las potencialidades que se identifican en el componente del diagnóstico, entonces para lograr la creación de un adecuado PDOyOT es necesario poner en práctica los tres puntos mencionados anteriormente.

2.3.2. Plan Estratégico

Un plan estratégico es un documento que tiene una institución el cual consta de una estrategia que se debe seguir en un plazo determinado, es así que estas estrategias deben estar compuestas por la participación, colaboración y el compromiso para que la práctica sea satisfactoria.

Es una herramienta de gestión que permite apoyar la toma de decisiones de las organizaciones en torno al quehacer actual y al camino que deben recorrer en el futuro para adecuarse a los cambios y a las demandas que les impone el entorno y lograr la mayor eficiencia, eficacia, calidad en los bienes y servicios que se proveen (Armijo, 2009, como se citó en Basurto, 2018, p.7).

Con respecto a lo citado anteriormente podemos decir que el plan estratégico es aquel que se denomina como una herramienta de gestión, el cual está basado principalmente en los cambios que permitirán una adecuada calidad en la prestación de servicios y esto se convierte en las guías que tomarán las instituciones para lograr sus objetivos. Es por eso, que se toma en cuenta lo que dice Neira y Tenelema (2017): "Plan Estratégico es el conjunto de análisis, decisiones y acciones

que una empresa lleva a cabo para crear y mantener ventajas comparativas sostenible en el mercado" (p.31).

Es así que mediante esta estrategia una institución es capaz de establecer objetivos los cuales están encaminados a desarrollar planes que tienen un propósito que se encamina a la práctica de las políticas, por ende, este plan debe tener una correcta planificación. Si esto se lo hace de una manera correcta nos encaminara a la gobernanza la cual es apta para dar un buen manejo en los servicios públicos que están dirigidos a la sociedad.

2.3.3. Planificación Del Desarrollo

La planificación estratégica es considerada uno de los procesos en la cual interactúan el Estado y la sociedad, está a la vez es conocida por que se desarrolla en un espacio determinado como es un municipio, departamento, región y nación. Y tener como resultado administrar los recursos públicos que se genere dentro de una entidad pública o privada y obtener la principal idea de alcanzar el desarrollo sostenible.

Planificación del desarrollo es un proceso de acción social, está estrechamente ligado a dirigir o gobernar, lo cual implica concebir su teoría y su praxis no solamente como proceso técnico, sino también político, facilitador de la toma de decisiones, de la gestión social, de la participación y la concertación entre los diferentes actores sociales, quienes, como se observa en la realidad, actúan con diversa racionalidad, visión y estrategias muchas veces contradictorias entre sí. Ello significa entender que la planificación está "al servicio de formas de racionalidad social superiores las propias de gobernar una sociedad, no las de un gobierno particular y por lo tanto que es un proceso sustantivo para la sociedad". (Rodríguez, 2020)

Entonces a lo antes mencionado, podemos decir que la planificación del desarrollo es considerada como una estrategia la cual es considerada como un proceso que tiene por objetivo tener un cambio social, es decir que los principales actores sociales intervienen de una manera ordenada en el presente para construir el futuro, ya que de esta manera los actores sociales facilitan el acceso de la ciudadanía para que formen parte de la toma de decisiones en la que sea considerada como participativa. Inclusive, el desafío dentro de la planificación del desarrollo es que las sociedades locales planteen o pongan en práctica el interés de tal forma que sea un potencial ante el mundo global, teniendo en cuenta que estas se pueden poner en

práctica mediante las estrategias individuales, pero a la vez estas estrategias deben estar relacionadas con los diferentes actores que se agrupan en el territorio. Es decir que como resultado de estas prácticas garantizaran el logro del desarrollo deseado en cada territorio y a la vez preservando las expectativas para las generaciones futuras. Es por esta razón que Vadivia (2021) hace mención en que:

La planificación del desarrollo es considerada un contrato Estado y la sociedad, que tiene como objetivo articular las políticas públicas y su implementación en el territorio con las prioridades del país, para administrar los recursos públicos en la perspectiva de alcanzar el desarrollo sostenible. (p.124)

2.3.4. Planificación Territorial

Principalmente la planificación territorial es importante en cada lugar en donde la sociedad este presente, es decir que esta iniciativa debe tener cada sociedad para que la planificación perdure en el tiempo, donde los GAD son los que toman la decisión de distribuir que parte pertenecerá al sector tanto rural como urbano. También debemos reconocer que la planificación territorial es un proceso el cual es continuo que fluye y es permanente, es así que la planificación es una necesidad de donde se va a proyectar la planificación para la transformación de un hábitat.

La planificación territorial, entendida como las proyecciones realizadas en pro de generar un horizonte ideal que comprende distintas dimensiones del territorio, realidades propias que caracterizan y condicionan las acciones que se deben ejercer para llevar a cabo los proyectos de transformación, constitución o construcción del hábitat. Mediante esta etapa se logran poner en marcha las ideas que desde el Estado se tienen en pro del desarrollo humano.(Cortes, 2017)

Es así que con lo antes mencionado según el autor nos referimos a que esta planificación del territorio es aquella que tiene visiones a futuro más aun que se ve en la capacidad de generar las dimensiones que se tiene para una transformación ya la vez obtener un desarrollo en base a las etapas logradas, además podemos decir que esta planificación se refiere a la ocupación y el uso sostenible de un territorio, identificando las limitaciones del espacio tomando en cuenta espacios económicos, socioculturales, ambientales e institucionales, sin ninguna exclusión ya que la mejor forma de todo esto es aprovechar el territorio. Es así como la Subsecretaría de Planificación Territorial de la Inversión Pública (2016) manifiesta que “planificación

territorial se presenta entonces como una herramienta que busca dar racionalidad a los procesos de decisión de acciones vinculadas al gobierno del territorio en sus tres niveles: nacional, provincial y municipal" (p. 4).

Entonces la herramienta más importante en el aspecto de la planificación territorial es la orientación que nos direcciona hacia lo deseado y nos ayuda de igual manera a conocer el territorio para tomar decisiones de manera que tenga una solución en los conflictos actuales y al mismo tiempo evitar los problemas futuros generando una potencialidad en los recursos de tal manera que la planificación territorial regule la utilización del territorio priorizando actividades en diferentes sitios que tengan como finalidad aprovechar los recursos y a la vez generar un desarrollo a sus habitantes.

Para (Chiarella y Yakabi, 2016) el tema de Planificación Territorial radica en:

Una modalidad de planificación referida a un objeto de intervención denominado territorio que no necesariamente coincide con una localidad o región. Hay un cambio de perspectiva en relación al territorio, de haber sido considerado solo como el continente de las actividades humanas, hoy se le entiende a partir de las dinámicas que resultan de esas actividades; considerando las dinámicas naturales y artificiales. Al ser una construcción social se vuelve más complejo y flexible y adquiere protagonismo en el tema del desarrollo sostenible. Considera lo urbano y lo rural como un todo, con dinámicas territoriales que se retroalimentan (p. 147)

Ante lo mencionado, se puede deducir en que la planificación territorial tiene como función planificar el uso adecuado del territorio y al mismo tiempo tener un adecuado estudio para verificar donde se encuentra principalmente los problemas del territorio. Se debe tomar en cuenta de que la planificación territorial tiene componentes los cuales son importantes, entre ellos tenemos el componente general que se compone de las políticas, objetivos y estrategias a largo plazo, el componente urbano que está constituido por las políticas, acciones y normas para buscar y administrar el desarrollo físico urbano dentro de los GAD. Por último, se debe tomar en cuenta que la planificación territorial se refiere al componente rural establecido por las políticas, acciones y normas para garantizar la interacción entre el sector rural con los Gad y la utilización del suelo.

III. METODOLOGÍA

3.1. ENFOQUE METODOLÓGICO

3.1.1. Enfoque

El enfoque de esta investigación es cualitativo, ya que se va a analizar la planificación institucional, en el proceso de gobernanza digital del GAD de la Prefectura del Carchi, desde un enfoque fenomenológico. De esta manera tomando en cuenta lo que dice Fernández et al. (2014): "El enfoque cualitativo también se guía por áreas o temas significativos de investigación. Sin embargo, en lugar de que la claridad sobre las preguntas de investigación e hipótesis preceda a la recolección y el análisis de los datos" (p. 7). Con esto podemos mencionar que la recolección de la información va a reflejar cierto grado de claridad para entender de mejor manera el porqué de la investigación y de la misma forma encontrarle una solución a los problemas que nos hemos planteado. Todo esto inicia a través de la organización de toda la información que se obtenga, en este caso documentos emitidos por la prefectura, e inclusive la propia teoría que se presenta en el marco teórico, esto para poder analizar y conocer cuáles han sido los procesos de gobernanza digital que el GAD de la prefectura del Carchi ha llevado a cabo y saber si a través de este, la eficiencia, efectividad y calidad siguen siendo valores institucionales como ellos lo presentan.

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, 2014, p.111). Este tipo de investigación permite analizar todos los documentos prescritos por la prefectura y a la vez los que se usaron dentro de la fundamentación teórica aquí lo que se busca es saber si la gestión, ideas o políticas institucionales que funcionan dentro de la entidad ayudo a determinar que el modelo de gestión de la gobernanza enfocada en los procesos digitales formaría parte del Plan de Ordenamiento y Desarrollo Territorial (PDyOT, este a la vez en su estructura orgánica creadas por ordenanza provincial.

Cabe destacar que como se mencionó en el enfoque de investigación se tomara en cuenta el tipo de investigación de carácter fenomenológico y hermenéutico, los mismos que se van a presentar a continuación:

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. 135). Como se mencionó anteriormente el tipo de investigación hermenéutica tiene una relación con la fenomenológica ya que como personas estamos libres para interpretar las cosas que nosotros presenciamos o tenemos experiencias, ahora lo que se quiere lograr con la investigación es consolidar si ha existido dentro del GAD de la prefectura del Carchi alguna motivación.

Al tomar en cuenta que debe de existir una motivación para el proceso de investigación, los documentos utilizados en la investigación fueron el PDyOT del GAD de la prefectura del Carchi que se convierte en el cuerpo normativo dentro del PEDI (Plan Estratégico de Desarrollo Institucional) en el cual están presentes plan estratégico, lineamientos y objetivos estratégicos, estos tres puntos son importantes para desarrollar servicios de calidad y políticas públicas que vayan acorde a las necesidades ciudadanas, esto para poder cerrar brechas de comunicación entre el Estado y la sociedad.

3.2. IDEA A DEFENDER

El GAD de la prefectura del Carchi enfocados en el valor institucional de eficiencia han implementado proyectos y acciones para mejorar la gobernanza digital.

3.3. DEFINICIÓN Y OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

Variable independiente: Planificación Institucional, ya que es la acción que en un momento determinado el GAD de la prefectura del Carchi implementó para que exista una coordinación y cooperación entre sus elementos.

Variable dependiente: Gobernanza Digital, para conocer si el GAD de la prefectura del Carchi, ha impulsado estrategias u objetivos para la mejora de los servicios, con un enfoque de digitalización.

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable	Dimensión	Indicadores	Técnica	Instrumento
Independiente: Planificación Institucional	Objetivos estratégicos	Porcentaje del cumplimiento de los objetivos estratégicos dentro del Gad de la prefectura del Carchi.	Entrevista a los funcionarios del GAD de la prefectura del Carchi.	Guía de entrevista
	Proyectos y programas	Nivel de cumplimiento de proyectos y programas dentro del GAD de la prefectura del Carchi.	Investigación bibliográfica.	Análisis documental
	Proyectos operativos anuales	Porcentaje de la planificación participativa y operativa del GAD de la prefectura del Carchi	Entrevista y observación directa	Guía de entrevista
Dependiente: Gobernanza digital	Transparencia y acceso a la información	Cumplimiento de transparencia y rendición de cuentas de acuerdo a los objetivos establecidos.	Entrevista y observación directa	Guía de entrevista
	Disposición de datos abiertos	Numero de interacción entre el GAD y la ciudadanía a través de herramientas TIC.	Investigación bibliográfica.	Análisis documental

	Trámites y servicios en línea	Número de trámites realizados para alcanzar los objetivos de mejora en la calidad de los servicios.	Entrevista y observación directa	Guía de entrevista
	Mecanismos de participación ciudadana	Cumplimiento de los Mecanismos de participación ciudadana.	Entrevista y observación directa	Guía de entrevista

3.4. MÉTODOS UTILIZADOS

Método fenomenológico: El enfoque fenomenológico en primera instancia estudia los factores de conocimiento y la experiencia humana, lo que permite un enfoque realista para comprender la naturaleza desde un marco subjetivo, es por eso que para el desarrollo de este método se identifica seis fases.

Nuñez (2020) plantea:

- 1) descripción del fenómeno, 2) búsqueda de múltiples perspectivas, 3) búsqueda de la esencia y la estructura, 4) constitución de la significación, 5) suspensión de enjuiciamiento, y 6) interpretación del fenómeno. Esta descripción detallada permite la orientación del investigador en su abordaje investigativo; indicándole las fases que debe desarrollar en el uso de esta metodología; sin embargo, estas fases surgirán de su experiencia concreta y su descripción libre y enriquecida por su creatividad y vivencias sobre el fenómeno en estudio. (p.5)

Desde esta perspectiva es importante idealizar que las experiencias que se van a tomar en cuenta son la de los funcionarios que trabajan en el GAD de la prefectura del Carchi, esto debido a que el enfoque que trasciende de manera subjetiva son los criterios personales, los que orientaran a conocer más sobre el tema de la inducción de la gobernanza digital en esta entidad. Esto debido a que la planificación que se

realiza debe ser proyectada a alcanzar la mejora continua en los servicios y el adaptarse también a las nuevas tecnologías.

Método analítico: este método es utilizado para distribuir las ideas que se dan a conocer, en partes pequeñas las cuales sean útiles al momento de llegar a los resultados, es por eso que según Cabezas et al. (2018), define como la: "Descomposición de un fenómeno en sus partes o elementos que constituyen, ha sido una de las formas más utilizadas a lo largo de la vida del ser humano con el objetivo de acceder a las diversas facetas de la realidad" (p. 18). Entonces según lo antes mencionado podemos decir que este método nos ayuda a analizar una idea del proyecto a profundidad, donde se debe conocer el objeto de estudio junto a la recolección de datos obtenida, mediante las entrevistas a los directores y actores sociales beneficiarios del GAD de la prefectura del Carchi, para analizar la planificación institucional dentro del proceso de gobernanza digital.

3.4.1 técnicas e instrumentos de investigación

Entrevista semiestructurada:

En la entrevista semiestructurada también se decide de antemano qué tipo de información se requiere y en base a ello de igual forma se establece un guion de preguntas.

No obstante, las cuestiones se elaboran de forma abierta lo que permite recoger información más rica y con más matices que en la entrevista estructurada. En la entrevista semiestructurada es esencial que el entrevistador tenga una actitud abierta y flexible para poder ir saltando de pregunta según las respuestas que se vayan dando o, inclusive, incorporar alguna nueva cuestión a partir de las respuestas dadas por la persona entrevistada. (Fernández et al., 2014, p. 482)

Se ha tomado en cuenta a este tipo de entrevista debido a que los criterios que queremos tener por parte de los funcionarios del GAD de la prefectura del Carchi no netamente van dirigidos al tema de gobernanza digital, sino que también queremos saber su inducción en los planes que ellos han llevado a cabo e inclusive saber de qué manera han impulsado que la tecnología forme parte de cada una de las decisiones y que estas hayan beneficiado a las personas. Se cree que bajo el principio de subsidiariedad de las políticas públicas los criterios o respuestas que se logren

obtener van a ser enfáticas al momento de decir que la sociedad y su desarrollo es prioridad.

Otro punto para tomar en cuenta a la entrevista semiestructurada es que el formato del cuestionario va a permitir introducir más preguntas de las establecidas, además de dejar a plena libertad la opinión del entrevistado y a las características que tiene cada una de las direcciones del GAD.

3.5. TÉCNICAS DEL 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). Esta técnica que se va a utilizar es porque solamente se quiere conocer el criterio de funcionarios que tengan conocimiento del plan estratégico institucional del GAD de la prefectura del Carchi, así mismo también de quienes hayan sido los promotores o directores de manejar el tema digital en la toma de decisiones dentro de la entidad. Con ello lo que se busca conocer es que, si solamente creen que las TIC son utilizado como hecho de digitalización o también de gobernanza digital, solo de esta manera podremos evaluar los criterios, con la teoría y los documentos que la institución y como investigador se lograron obtener.

Tabla 2. Nómina para la aplicación de entrevistas, directores de la prefectura del Carchi

Nombre	Cargo	Tiempo en la institución
Ing. Lucy Benavides	Directora del departamento de Planificación	6 años
Sr. Andrés Cisneros	Promotor de Participación Ciudadana	6 años
Ing. Jhonny Caicedo	Director de TIC	8 años

Tabla 3. Nómina para la aplicación de entrevistas, actores sociales beneficiados de los proyectos de la prefectura del Carchi

Nombre	Cargo	Tiempo en el cargo
Sra. Blanca Reyes	Representante del proyecto asfaltado y construcción de nuevas vías	4 años

Es	Sr. Jaime Delgado	Representante del sistema de riego biprovincial Juco el Limonal	1 año
	Sra. Adriana Sarmiento	Representante del Programa de Raciones Alimenticias Carchi Solidario	1 año
	Sr. Leonel Villarreal	Representante del proyecto Carchi Lácteo (FIEDS) Fondo Italo ecuatoriano para el Desarrollo Sostenible	4 años

importante mencionar que el modelo intensional que se maneja en la tabla de entrevistados pertenecientes a los proyectos emblemáticos que ha realizado la prefectura del Carchi, está orientado a las diferentes direcciones operativas de las cuales tiene atribuciones, ya que en ellas se ve reflejado como se debe realizar una planificación correcta para poder consolidar servicios de calidad que den respuesta a las necesidades ciudadanas. [\(ver anexo 5 y 6\)](#) De esta manera al hablar de criterios que se hayan inducido dentro del muestreo, está el hecho de la representación que estas personas han manejado por diferentes años o periodos, ya que a esta se le llama la conexión entre gobierno ciudadano que iremos analizando a través de las entrevistas.

Por último, la relevancia que tendrán las opiniones emitidas por los actores sociales, recae en que se convertirán iniciativas puntuales para poder generar una solución del papel que cumple la prefectura en el desarrollo social e institucional en razón de un nuevo modelo de gestión que es la gobernanza digital.

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 directores del GAD de la prefectura del Carchi y actores sociales que han sido beneficiarios de la misma, por otra parte, es importante mencionar que la técnica que se va a llevar a cabo es el análisis del contenido para poder rescatar los puntos más relevantes para la discusión de la presente investigación.

Resultados relacionados a la gestión que realizan las direcciones de la prefectura del Carchi.

Tabla 4. Análisis primera pregunta de la entrevista directores

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES	ANÁLISIS
<p>1. En la planificación institucional de la Prefectura del Carchi. ¿Cuál es el proceso para incluir las Tecnologías de la Información y comunicación en la planificación institucional ?</p>	<p>Ing. Lucy Benavides. Directora de Planificación</p> <hr/> <p>La prefectura del Carchi desde el 2010 inicio un proceso de implementación de la gestión por resultados a través de herramientas tecnológicas, desde ese año empezamos a implementar una plataforma digital denominada "gobierno electrónico" con apoyo del CONGOPE, esta herramienta es de software libre que implica que no inyectamos recursos económicos, sino que más bien fue un soporte técnico del CONGOPE basado en las necesidades de la institución. En el 2019 se fusionó estas aplicaciones a través de la aplicación de gestión por resultados es una plataforma</p>	<p>Para este análisis vamos a tomar en cuenta cada uno de los procesos que ha realizado la Prefectura del Carchi, para llegar a ser lo que hoy es, y manejar un sistema digital acorde a las necesidades externa e internas de la institución. En este sentido queremos indicar que, para poder consolidar la idea de un gobierno electrónico y Gobierno abierto, se tomó en cuenta las muchas capacitaciones que se tuvieron con el CONGOPE (Consortio De Gobiernos Autónomos Provinciales Del Ecuador) quienes, a través de sus diferentes estudios realizados, e inclusive a través de</p>

tecnológica de igual manera de software libre la cual implementó la metodología de plan presupuesto.

Ing. Andrés Cisneros.
Director de Participación
Ciudadana.

El proceso es manejar el tema de modelo de gobierno abierto a partir del 2017, donde a través de este modelo y de las diferentes plataformas institucionales que contamos como GAD provincial del Carchi se trata de que la ciudadanía pueda estar más informada y pueda ser participe de las políticas públicas como tal.

Ing. Jhonny Caicedo. Director
de TIC

El proceso para incluir las tecnologías de la información y comunicación en la planificación, sería la implementación de sistemas que ayudan a la gestión interna de la institución ya sea para mejorar los procesos de compras, procesos de adquisición y también mejorar de los procesos de gestión de la prefectura del Carchi. Tenemos varios sistemas en la prefectura que nos ayudan, como es el sistema QUIPUX y el

propuestas eficientes con otros GADS, se lograron alcanzar dentro de la entidad que estamos estudiando ideas innovadoras que promovían el desarrollo local. Para ello lo que han realizado como equipo de trabajo a nivel interno de la entidad es implementar una plataforma de gobierno electrónico, el mismo que tiene como objetivo digitalizar muchos de las actividades que realizan los servidores públicos, esto permite que cada uno de los trámites, o acciones que se lleven a cabo sean más ágiles y accesibles, lo que mencionan desde la Prefectura, es que cada uno maneja un usuario y contraseña concreta a través del sistema Quipux, que es inclusive conocido como medio predominante en el servicio público a nivel nacional.

sistema financiero, donde se maneja todo lo que son pagos, nóminas y también de la gestión de bienes.

Tabla 5. Análisis segunda pregunta de la entrevista directores

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES	ANÁLISIS
<p>2. ¿Qué proyectos se están ejecutando en relación a la utilización de las Tecnologías de la Información y comunicación?</p>	<p>Ing. Lucy Benavides. Directora de Planificación</p> <hr/> <p>De igual manera nuestro proyecto emblemático como planificación sería la aplicación de la metodología de gestión por resultados que así se denomina y de igual manera se encuentra trabajando en una aplicación para celular, en donde en un clic ya se podrá tener información en línea de los proyectos que se están ejecutando en la institución. Aún estamos trabajando en esa aplicación, todavía no la hemos socializado.</p> <hr/> <p>Ing. Andrés Cisneros. Director de Participación Ciudadana.</p> <hr/> <p>El proyecto como tal es el modelo de gobierno abierto este es un modelo vasco que se ha manejado desde España y que se lo ha incorporado en la</p>	<p>Se puede tomar en cuenta que, en cada uno de los tiempos establecidos en la Prefectura , ha tratado también de ir adaptando nuevos modelos de gestión como lo es la Gestión pública por resultados para el desarrollo, aquí, podemos encontrar muchas iniciativas, en donde se trata de reformar ideas y propuestas que mejoren la eficiencia y eficacia de la institución, además de que se busca la mejora continua en cada una de las atribuciones y funciones institucionales. Ahora lo que se ha logrado con la implementación de este nuevo modelo, es que la sociedad llegue a ser parte fundamental para la toma de decisiones, haciendo que ellos no sean meros espectadores de los resultados, sino que se conviertan en visionarios y</p>

prefectura del Carchi como protagonistas al momento de una de las primeras entidades generar, desarrollar, organizar o que lleva a cabo el modelo de evaluar una política pública, gobierno abierto, así mismo además el gobierno abierto muy desde la presidencia y desde aparte de ser una herramienta otras instituciones públicas que permite transparentar las acciones de una institución, como el municipio de Quito. también está ligada a vigilar o También en los últimos años se evaluar cada una de las comenzó a incrementar e acciones. implementar el modelo como tal, entonces ese es el modelo que de una u otra forma se ha estado utilizando a partir de modelos tradicionales como es la página web y desde el tema de redes sociales, donde a través de estos medios se ha tratado de implementar el tema de comunicación e información a la ciudadanía y que también ellos puedan tener acceso tecnológico a cada uno de estos servicios.

**Ing. Jhonny Caicedo. Director
de TIC**

Actualmente no tenemos ejecutando ningún proyecto referente a las Tecnologías de la información y comunicación, esperemos que en la nueva gestión se ejecuten algunos proyectos referentes a este tema.

Tabla 6. Análisis tercera pregunta de la entrevista directores

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES	ANÁLISIS
<p>3. ¿Cuál es el modelo de gestión tecnológica que maneja el GAD de la Prefectura del Carchi?</p>	<p>Ing. Lucy Benavides. Directora de Planificación</p> <hr/> <p>Todo nuestro modelo de gestión tecnológica está planteado y está anclado al plan de gobierno electrónico, entonces dentro de gobierno electrónico nacional hay varios pilares, por ejemplo, nosotros cada año hemos ido tomando y tratando de cumplir los pilares establecidos en eso que sería cómo base para el modelo de la aplicación de la tecnología.</p> <hr/> <p>Ing. Andrés Cisneros. Director de Participación Ciudadana.</p> <hr/> <p>Tiene dos modelos como tal, el primero es el modelo de gobierno electrónico que es interno, donde a través de las diferentes herramientas como QUIPUX, correos electrónicos y GPRD se trata de realizar la comunicación tecnológica dentro de la gestión pública que se realiza, y el segundo modelo es el modelo de gobierno abierto y la página institucional web, que es un modelo para informar y recibir de la misma forma solicitudes y</p>	<p>Aquí en este apartado, podemos ver reflejado que el modelo por el cual la Prefectura del Carchi es uno tradicional enfocado a la Gestión por resultados, que quizá anclando a nuestros conocimientos se puede decir están direccionándose ya a consolidar un modelo de gobernanza, es por esa razón que ellos mencionan la aplicación de la tecnología como uno de los medios importantes para poder solucionar y entender los problemas de los ciudadanos de manera efectiva, accesible y procurando eliminar brechas digitales.</p> <p>Atreves de distintos programas no solo se ha visto comprometida la institución en su nivel interno, sino que también está el factor externo, afortunadamente para mejorar el valor y gestión pública respectivamente, se busca que se tenga información en los funcionarios y las diferentes redes o plataformas manejadas por la prefectura.</p>

para que la ciudadanía pueda tener a todo el acceso de la información pública que tenemos como prefectura del Carchi..

**Ing. Jhonny Caicedo. Director
de TIC**

No existe en si un modelo concreto en la prefectura del Carchi, únicamente se maneja actualmente sistemas internos para mejorar todos los procesos y trabajando en lo que es el correo institucional para la comunicación interna y externa de los funcionarios, también se está mejorando en lo que es respaldos de la información ya que todo es electrónico se está mejorando con servidores NAS que son dispositivos que sirven para configurar el almacenamiento de archivos local y almacenar la información y también la gestión documental que se lo hace a través del sistema QUIPUX.

Tabla 7. Análisis cuarta pregunta de la entrevista directores

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES	ANÁLISIS
<p>4. ¿Dentro de la Planificación Institucional se han implementado varios objetivos estratégicos, cuales de estos se enfocan a la mejora de las Tecnologías de la Información y comunicación?</p>	<p>Ing. Lucy Benavides. Directora de Planificación</p> <hr/> <p>Cómo mejora de la tecnología de información y comunicación tenemos dos campos a nivel institucional, el primero planteado en la dirección de planificación enfocada a la gestión por resultados (GPRD), y en el componente político institucional un objetivo anclado al cumplimiento del gobierno electrónico y en parte también sería la aplicación del gobierno abierto que sería el proceso de participación ciudadana, entonces los tres serían planteados.</p>	<p>En relación a este nuevo modelo de gestión, el objetivo predominante es que la ciudadanía se enfoque ya en que satisfacer sus necesidades desde la institución es un valor público, del que ellos deben gozar de una manera equitativa, justa y de calidad; pues es aquí donde diferentes de los términos que se analizó en un principio están ligados, ya que un desarrollo local, no solo depende de una institución sino también del compromiso ciudadano.</p>
	<p>Ing. Andrés Cisneros. Director de Participación Ciudadana.</p> <hr/> <p>La principal estrategia que hemos implementado es el tema de mejorar el acceso a la información a la ciudadanía ya que está normado por la ley de transparencia, pero también como institución hemos tratado de implementar qué nuestros</p>	<p>En relación a lo que se mencionó anteriormente, cuando las personas conocen sobre las actividades que realizan sus representantes, en este caso a nivel provincial, conocen también que posibilidades de mejora se van a obtener; por esta razón es que se intenta trabajar de una manera coordinada y mantener las relaciones más pertinentes entre gobierno – ciudadano.</p>

servicios, las políticas públicas y proyectos puedan tener transparencia, o la ciudadanía pueda involucrarse directamente a través de los diferentes medios de comunicación, ya sean digitales, tradicionales o en este caso de innovación como es lo del modelo de gobierno abierto.

Ing. Jhonny Caicedo. Director de TIC

En el objetivo cuatro donde se deseaba implementar una planificación pública tecnológica, pero existieron varios factores que no se pudo llegar a completar con este objetivo, una de los factores fue la pandemia y eso causo muchos retrasos en esa parte otro factor es el costo elevado de implementación.

De la misma forma el acceso a la información no solamente está reflejado como un derecho que tiene la sociedad, sino que es un deber y tarea que toda institución pública debe manejar, así se da oportunidad a que se adapten nuevas formas de gobierno, como el manejo de una correcta gobernanza, en donde se vean ya insertos: sociedad, sectores públicos y privados.

Tabla 8. Análisis quinta pregunta de la entrevista directores

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES	ANÁLISIS
5. ¿Qué alcances se han logrado a través de los objetivos que maneja la dirección de la planificación de la Prefectura del	Ing. Lucy Benavides. Directora de Planificación En ese caso en cuanto a la herramienta de gestión por resultados (GPRD) ya tendríamos un 60% de ejecución en el objetivo	Las plataformas digitales se han convertido en instrumentos esenciales para las administraciones locales, donde podemos encontrar un

Carchi en relación a las Tecnologías de la Información y comunicación?

planteado, de igual manera en la aplicación estaríamos en un 30% por que se está mejorando la base y en el tema de gobierno abierto como estamos en un proceso de mejoramiento de la plataforma como tal con un 40%.

Ing. Andrés Cisneros.

Director de Participación Ciudadana.

Los alcances principales es mantener una ciudadanía informada, participativa y sobre todo que también tenga el poder de decisión en los diferentes mecanismos e instancias de participación ciudadana que van acorde a la política pública, y dentro de eso también fomentar la información que muchas veces es requerida por estudiantes de la Universidad, la Academia y también que de una u otra forma sea transparente para la ciudadanía en sí. En general cada una de las actividades y proyectos ya sean tanto en su ejecución como en el tema financiero.

Ing. Jhonny Caicedo. Director de TIC

gobierno abierto, ya que ha hecho que se promueva una comunicación directa, teniendo la accesibilidad a la información de los datos públicos y juntamente con la sociedad buscar una solución a los problemas públicos, estas plataformas deben enfocarse en la transparencia, participación ciudadana y lo más importante, que contengan el ser propio de la institución. De esta manera se debe tomar en cuenta que los actores sociales son representantes de proyectos que la Prefectura ha desarrollado, es por eso que para que un proyecto sea realizado de manera favorable se necesita de un financiamiento y a la vez de visitas periódicas que den seguimiento y evaluación, que garanticen la continuidad a los proyectos que se llevan a cabo, ya que estos proyectos que son acogidos por la ciudadanía son obras que enmarcan el territorio provincial. También se toman en cuenta diferentes mecanismos de participación ciudadana, de los cuales el más predominante es el de presupuestos participativos, en donde el

Un gran alcance que se ha logrado mediante los objetivos fue la implementación de un sistema denominado GPRD (Gestión Por Resultados para el Desarrollo), dónde en este sistema se ingresan todas las actividades, la planificación anual que se lo hace año tras año, para que la dirección de planificación lleve un control y manejo de este sistema.

GAD como tal, se alinea y coordina con representantes de sectores para llevar a cabo una rendición de cuentas y a la vez proponer los nuevos proyectos que se quieren llevar a cabo.

Tabla 9. Análisis sexta pregunta de la entrevista directores

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES	ANÁLISIS
<p>6. ¿Cuál es la manera que se utiliza para dar seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en la relación a las Tecnologías de la Información y comunicación?</p>	<p>Ing. Lucy Benavides. Directora de Planificación</p> <hr/> <p>Mediante la herramienta GPRD en el componente de seguimiento tenemos un enlace al cumplimiento de los indicadores tanto establecidos en el PDOT cómo en el plan estratégico, entonces en base a esa herramienta nosotros hacemos un control y cada año se presenta un informe anual de cumplimiento de los objetivos establecidos en el PDOT.</p> <hr/>	<p>Desde la institución el compromiso que se puede adaptar, es una correcta planificación y como bien en la entrevista manifestaban los funcionarios, que los indicadores de gestión estén en constante control y tema de conversación, puesto que es un aprovechamiento del ser propio de la institución en un mundo actualizado y globalizado que se nos presenta hoy en día. Un indicador es una referencia o desempeño que se tiene de alguna actividad que se lleva a</p>

Ing. Andrés Cisneros.
Director de Participación
Ciudadana.

La manera que se utiliza para dar seguimiento, primero es que las preguntas o las necesidades que se generen por estos medios sean respondidas en el menor tiempo o inmediatamente, de la misma forma que cada una de estas plataformas estén útiles y que proporcionen la información referente, ya que como institución se trata de que esta información sea veraz, honesta y sobre todo sea de buena fe, ya que todo lo que está en las plataformas sea real y que como institución es lo que se está ejecutando.

Ing. Jhonny Caicedo. Director
de TIC

Aquí se hace un seguimiento dentro de la unidad de sistemas de acuerdo a los productos que manejamos de la institución dentro de la unidad de sistemas lo que es el mantenimiento de base de datos, mantenimiento de los sistemas y en sí tener a punto todos los sistemas que se manejan para que todos los empleados internos puedan realizar su trabajo de manera adecuada.

cabo, es por esta razón que se debe tener en cuenta una revisión periódica del mismo, y así como bien se maneja en la prefectura, cada año se debe evaluar, y según su alcance, mejorar o si tal es el caso reformarlo.

La interacción que procede de la unión del gobierno y la sociedad se ve manejada desde la comunicación que existe entre las autoridades competentes con los representantes de la ciudadanía, tal es el caso que una de las ideas que debaten dentro de la prefectura es de fomentar y capacitar a todas las personas a que formen parte de la iniciativa de ser como persona o ciudadano, puesto que como objetivo se quiere que ellos como más cercanos a los problemas, puedan priorizar diferentes proyectos o acciones que se vayan a llevar a cabo, todo esto porque siempre se debe manejar las cosas desde un pensamiento neutro, que busque dar la mejor capacidad de respuesta en menor tiempo posible y de calidad a los casos circunstanciales sociales.

Tabla 10. Análisis séptima pregunta de la entrevista directores

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES	ANÁLISIS
<p>7. ¿ Cuáles son las propuestas donde se integran las tecnologías de la información y comunicación, para mejorar el acceso a la información pública y la transparencia?</p>	<p>Ing. Lucy Benavides. Directora de Planificación</p> <hr/> <p>En ese tema por ejemplo el acceso a la información pública sería la LOTAIP y la transparencia la parte de gobierno abierto. En la parte de la ley de transparencia dentro de la norma y de la regulación que siempre se hace cada mes y su actualización basada en el artículo 7 que se trata de transparentar toda la información en cuento es al manejo público desde las diferentes direcciones operativas, y dentro de esta norma se maneja por medio de lo que es literales, en donde hay información específica tanto financiera como de compras públicas y todos los procedimientos que como institución pública nosotros realizamos mensualmente, esta actualización se realiza máximo hasta el 10 de cada mes y está abierta al público a través de nuestra página web, donde podemos encontrar el link de transparencia y</p>	<p>Para este análisis se puede decir que todo esto se logra cuando no solamente la institución pública se preocupa por estar organizada, manejar una correcta planificación y emitir políticas públicas, sino que también debe ser compromiso ciudadano el velar por su interés a través del control, evaluación y seguimiento de dichos proyectos.</p> <p>Como se mencionó anteriormente, en temas de gestión no solamente debe verse comprometido las actividades y funciones de las distintas direcciones, sino también el grado de amplitud y acceso que generan las mismas, a lo cual los ciudadanos hacen un llamado de atención para que se mejore la cobertura y acceso al internet en todas las comunidades en las que tiene competencia la prefectura, ya que esto permite estar actualizados de todo lo que</p>

consultar cada una de la información que se sube virtualmente.

Ing. Andrés Cisneros.
Director de Participación
Ciudadana.

La principal propuesta va dentro de la ley de transparencia, ya que como institución pública siempre tratamos de tener actualizado y de subir a tiempo toda la información que está dentro de la ley de transparencia, que prácticamente basa toda la toda la información que como institución pública tenemos nosotros mensualmente. Esta información se la actualiza mensualmente hasta el 10 de cada mes y es regulada o verificada por la Defensoría del Pueblo, para que la ciudadanía pueda estar bien informada y los accesos de esta información sean verídicos y sobre todo para que la información pública como la palabra mismo lo indica sea pública para que la ciudadanía pueda tener acceso a todo esto.

Ing. Jhonny Caicedo. Director
de TIC

pasa a su alrededor, de esta forma cada vez más se alberga y se cumple con el derecho de acceso a la información pública contemplada en la (LOTAIP).

El acceso a la información pública otorga a los ciudadanos un grado de responsabilidad y de derecho, puesto que cada contenido que les sirva de utilidad e información es una oportunidad para estar más cerca de la institución y su gestión, ahora bien, como propuesta dentro de la prefectura se ha tratado de manejar todo con transparencia, lo que conlleva a que dentro de la plataforma institucional, se encuentren los datos, documentos y más que puedan ser de carácter importante para los ciudadanos

La prefectura del Carchi fue uno de los pioneros en implementar el gobierno electrónico, gobierno abierto, entonces es así como se publican datos abiertos que genera la prefectura del Carchi, así mismo tenemos la página web donde se publica todo lo que es la ley de transparencia a la vez tenemos el sistema de gestión documental (QIPUX) que como servidor público se puede ingresar para saber dónde están los trámites.

Tabla 11. Análisis octava pregunta de la entrevista directores

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES	ANÁLISIS
8. ¿Cómo aplica el desarrollo tecnológico en los objetivos de las direcciones de la prefectura del Carchi?	<p data-bbox="491 1193 882 1267">Ing. Lucy Benavides. Directora de Planificación</p> <hr/> <p data-bbox="491 1339 882 2004">De igual manera la herramienta GPRD es manejada a nivel institucional, entonces todas las direcciones operativas tienen acceso a esta herramienta, donde se plantea claramente los objetivos relacionados al cumplimiento de las metas de cada una de las direcciones, entonces como ellos tienen acceso a esta herramienta tecnológica se da el cumplimiento de estas. Es</p>	<p data-bbox="911 1339 1324 2004">Como una institución acorde a llevar una planificación, donde se vean reflejados los objetivos que quiere lograr obtener, la Prefectura del Carchi ha tratado de impulsar en su mayoría muchos que vayan acorde a puntos importantes como lo es de integrar las TIC (Tecnologías de Información Y comunicación), la participación ciudadana y por ende la mejora de los servicios públicos que presta, es gracias</p>

decir que las direcciones no son individuales, sino que se va concentrando en la dirección de TIC el cumplimiento establecido como tecnologías, pero la aplicación de estas herramientas se la trabaja a nivel Institucional.

Ing. Andrés Cisneros.

**Director de Participación
Ciudadana.**

El desarrollo tecnológico prácticamente va acorde con cada una de las políticas que como institución pública y en esta administración se ha realizado, desde la planificación, la comunicación y como no desde las diferentes direcciones operativas, ya que el hecho de estar vinculadas y la planificación ser un ente transversal se trata de que cada una de las informaciones que nosotros como prefectura manejemos estén también a la vista de la ciudadanía y a la vez estar enterados de cómo se realizan los proyectos y las actividades en cada uno de los territorios, de la misma forma desde las direcciones operativas se ha implementado algunos sistemas tecnológicos, que

a esto que una interacción de calidad, una conexión más objetiva es la conclusión de querer manejar informaciones veras, en el momento exacto y aprovechando la facilidad y agilidad de las TIC en toda la prefectura del Carchi.

Consecuentemente podemos hablar de un compromiso democrático institucional, pues como en su momento se manifestó, toda la información que se maneja debe ser verdadera, debe ser de ayuda para las personas que lo necesiten, e inclusive deben acercarse a un grado de accesibilidad que genere transparencia, esto es lo que se refiere cuando se dice que cada dirección, en especial las que se encargan del sistema operativo, que quiere decir los que están más cerca de la realidad social, manejen datos y documentos digitalizados. A esto se le suma que las iniciativas sociales, las políticas públicas, programas o proyectos, se puedan conocer a través de las plataformas digitales, donde se creen consensos para saber que aptos pueden ser dentro de su ejecución, y aún más conocer que beneficios puede tener a las personas

permitan tener una mayor eficiencia en las actividades diarias que ellos desarrollan y a la vez poder generar una comunicación más directa a la ciudadanía.

Ing. Jhonny Caicedo. Director de TIC

Cómo tecnología nosotros somos encargados de orientar a las diferentes direcciones sobre las herramientas para que ellos puedan realizar su gestión de la manera más adecuada, cómo sería la función de computadores y servidores, recientemente se implementó servidores para el almacenamiento de nuestros sistemas con un sistema de virtualización, donde se puede mejorar y respaldar la información de una manera más optima. también el internet que hoy en día es una herramienta indispensable para toda actividad dentro de la institución pública.

Tabla 12. Análisis novena pregunta de la entrevista directores

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES	ANÁLISIS
9. ¿Cómo las Tecnologías de la Información y comunicación	Ing. Lucy Benavides. Directora de Planificación	

pueden promover servicios de calidad a la ciudadanía ?

Dentro de la ley de transparencia es el tema de formularios donde la ciudadanía puede acceder como tal y puede realizar a través de estos formularios la solicitud, ayudando ya sea a la distancia o dentro del territorio, para que la ciudadanía a través de estos formularios pueda hacer la consulta de cualquier tema o información dentro de la institución como tal. Así mismo a través de la ley de transparencia los ciudadanos pueden acceder desde cualquier parte del territorio ya que pueden descargar la información que está legalmente facultada desde cada una de las direcciones en la publicación que se la realiza.

Ing. Andrés Cisneros.

Director de Participación

Ciudadana.

Primero cerrando un poco la brecha territorial de que la ciudadanía se pueda trasladar por algunas horas a donde está ubicada la prefectura del Carchi, segundo que esta información sea veraz y que la ciudadanía tenga un fácil acceso y también le permita ver y verificar que toda la

Como uno de los pilares fundamentales para llevar a cabo diferentes propuestas, encontramos la idea de formar una cohesión territorial, esto quiere decir que las diferentes localidades en donde tiene competencia la prefectura, creen directrices en donde se maneje los requerimientos y necesidades sociales, esto debido a que, si una comunidad es organizada, las autoridades también pueden generar respuesta inmediata a cualquier situación que se presente, así es como se abarca el trabajo en equipo y los resultados desembocan en mejorar la calidad de los servicios. Hay que tomar en cuenta que las demandas sociales son muchas, debido a que todo cambia, y las respuestas a estas necesidades deben ser de manera pertinente, tomando en cuenta espacio y tiempo donde se desenvuelven los hechos.

En cuanto a los aspectos sociales el gobierno creando políticas, generaría servicios de calidad generando soluciones a los problemas que tiene la sociedad, es por eso que para generar un desarrollo se debe tomar en cuenta ciertos

información que ellos pueden encontrar en la red, la plataforma y web institucional es algo que es veraz y que a la vez les va a servir ya que no es necesario que ellos puedan trasladarse para poder obtener información, hacer alguna solicitud de información o de algún proyecto.

Ing. Jhonny Caicedo. Director de TIC

Dentro de las tecnologías de la información y comunicación se pueden implementar varias acciones, por ejemplo dentro de la prefectura se hace un cobro de impuesto al rodaje para el uso de vías, pero esto se lo realiza mediante ventanillas y una forma de mejorar sería realizar este pago de manera online , también se plantea desarrollar una aplicación móvil para que la ciudadanía pueda ingresar a esta aplicación y tenga conocimiento de todos los proyectos que se están realizando aquí en la institución a la vez renovar la página web de la prefectura para que la ciudadanía tenga una mejor perspectiva de la institución. Tenemos varios sistemas en la prefectura que

criterios como una correcta organización y la mejora continua de servicios de calidad así van encaminados a generar un desarrollo local, esto genera crear canales de comunicación más sistemáticos y de menor complejidad para las personas, pero sobre todo porque cada vez realizan que un desarrollo se vea reflejado en valorar el tiempo de los ciudadanos y así también sus recursos, a lo que desde párrafos anteriores le llamamos cerrar una brecha y dar una oportunidad digital.

nos ayudan, como es el sistema QUIPUX y el sistema financiero, donde se maneja todo lo que son pagos, nóminas y también de la gestión de bienes.

Tabla 13. Análisis décima pregunta de la entrevista directores

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES	ANÁLISIS
<p>10. ¿Desde la planificación institucional realizada por la prefectura del Carchi orientada al uso las Tecnologías de la Información y comunicación, que mecanismos de participación ciudadana se ha tomado en cuenta para promover su desarrollo?</p>	<p>Ing. Lucy Benavides. Directora de Planificación</p> <hr/> <p>Dentro de los mecanismos e instancias de la participación ciudadana se ha tomado en cuenta el tema de presupuestos participativos, donde la ciudadanía ha podido acceder dentro de lo que es la consulta ciudadana y proponer por ejemplo, en rendición de cuentas cuáles son los temas que le gustaría que la autoridad rinda cuentas como tal siendo partícipes de esto, de la misma forma en los presupuestos participativos donde la ciudadanía puede realizar lo que es la selección de la priorización en el tema de las diferentes competencias que como prefectura del Carchi mantenemos. Entonces estos han sido los dos mecanismos e</p>	<p>En relación a lo que se viene analizando, también es necesario que exista el diseño e implementación de políticas públicas que den respuesta a problemas complejos, donde la ciudadanía pueda ser parte de ello, esto se puede lograr creando cooperación, la cual propicie la economía tanto social como institucional y al mismo tiempo fortalezcan este vínculo con la ciudadanía para trabajar en la construcción y desarrollo territorial, aliándose la prefectura del Carchi con instituciones privadas para tener estrategias que permitan incrementar los recursos. Sin embargo se establece que para el logro y fortalecimiento de los servicios institucionales, es necesario una administración pública que se</p>

instancias de participación ciudadana que se ha solventado, también solventar el tema de la transparencia que es un mecanismo transversal a la participación ciudadana y que la ciudadanía puede realizarlo habitualmente o mensualmente.

Ing. Andrés Cisneros.
Director de Participación Ciudadana.

Los mecanismos e instancias de participación ciudadana dada la circunstancia se ha tenido en cuenta lo que es el presupuesto participativo, donde la ciudadanía tenga la oportunidad de priorizar los diferentes proyectos y obras que se ejecutan cada año, entonces dentro de estos proyectos y obras que se han ejecutado la ciudadanía ha tenido la oportunidad de participar, otro mecanismo es la rendición de cuentas, que mediante la consulta ciudadana y mediante los medios tecnológicos se ha podido también recabar cuáles son las dudas de la ciudadanía, que le gustaría que la autoridad rinda cuentas y también ser partícipe de esto. También

desempeñe mediante lo profesional, eficiente, eficaz, estable, honesta y legítima, juntamente con el refuerzo de las capacidades de cada funcionario, con el fin de mejorar la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía, debido a esto podemos rescatar un aspecto fundamental al momento de fortalecer estos servicios y es el de mejorar los mecanismos internos de la institución y la gestión del talento humano, dejando atrás el modelo tradicional burocrático y enfocarse en un sistema de gestión que se oriente a satisfacer las necesidades de la población. Vale la pena decir que bajo la atribución de autonomía que tienen los gobiernos descentralizados, puedan ejercer sistemas de calidad, e integrar mecanismos que alcancen la mayor efectividad en la prestación de servicios públicos a través del uso de la tecnología para lo que se ha tomado en cuenta ciertos criterios importantes que van encaminados a los objetivos estratégicos que ha impulsado la Prefectura del Carchi, es así que la ciudadanía toma como un mecanismo en donde

diferentes emprendimientos y proyectos que hemos tenido como prefectura del Carchi.

Ing. Jhonny Caicedo. Director de TIC

La prefectura del Carchi tiene la plataforma de Gobierno abierto, esta plataforma permite que un ciudadano pueda dar su idea o criterio acerca de una obra que necesite en un determinado lugar y los demás usuarios pueden interactuar votando a favor o en contra de esta idea.

pueden visualizar y evaluar el trabajo que realizan los servidores públicos mediante la transparencia, a la rendición de cuentas, donde la ciudadanía puede ser parte y estar al tanto de lo que cada institución realiza y a la vez permite que la institución informe a la ciudadanía sobre la gestión en un periodo de tiempo determinado, pero no todo esto es conformidad de la ciudadanía, ya que se necesita capacitaciones donde se den a conocer las actualizaciones que se han realizado en las direcciones de la prefectura, ya que también esto forma parte en donde la ciudadanía sea participe sobre lo interno y externo que realiza la prefectura en la localidad, de esta manera se fundamenta que la ciudadanía no es solamente un espectador, sino que también puede atribuir en la toma de decisiones y así juntamente con el gobierno impulsar el desarrollo rural en los aspectos sociales, económicos, culturales y tecnológicos.

Tabla 14. Análisis décima primera pregunta de la entrevista directores

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS DIRECTORES DEPARTAMENTALES	ANÁLISIS
<p>11. ¿A través de que lineamiento estratégico se articularían las Tecnologías de la Información y comunicación para dar origen a un modelo de Gobernanza Digital?</p>	<p>Ing. Lucy Benavides. Directora de Planificación</p> <hr/> <p>Esta establecido en el PDOT, en el lineamiento 5, en el político institucional, estaría en dos objetivos en el 5.2 y 5.3 que habla del tema del cumplimiento de la transparencia, el acceso a la información y tecnologías. En cuanto al plan estratégico institucional está establecido en dos componentes, en el primer lineamiento que es relacionado a planificación específicamente la herramienta GPRD (Gestión Por Resultados para el Desarrollo) y en el componente administrativo que está toda la parte tecnológica como tal.</p> <hr/> <p>Ing. Andrés Cisneros. Director de Participación Ciudadana.</p> <hr/> <p>Dentro de los lineamientos estratégicos que maneja como planificación y dentro del plan de desarrollo, esto va acorde, primero desde el lineamiento institucional ya que como institución tratamos</p>	<p>Esto va acorde a lo que se trataba en el análisis anterior, donde se buscaba implementar una correcta planificación dada desde estos enfoques que se mencionan. Entre tantas propuestas que se pueden obtener a través del PDyOT (Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial), encontramos un impulso de mejorar la interacción de los ciudadanos a través de una aplicación que se está fortaleciendo dentro de la prefectura, la cual permitirá dar seguimiento a los diferentes programas y proyectos, y lo más importante hacer que los ciudadanos puedan generar ideas o políticas públicas que mejoren el desarrollo de la provincia.</p> <p>En suma. de todo lo mencionado en los párrafos anteriores, lo que se busca es integrar las TIC a la institución, a sus servicios y a la proyección que ellos mantienen con la sociedad. Como lineamiento estratégico se encuentra el</p>

de innovar y de mantenernos acorde al tema tecnológico como va avanzando y va a desarrollando, con esto tratamos de que dentro de la institución capacitada y con un lineamiento tecnológico, se pueda llegar a la mayoría de lineamientos que como prefectura sostenemos dentro de nuestras competencias y que con esta información la ciudadanía pueda acercarse más a la institución y permita que vaya acorde. Y que así la gobernanza digital sea oportuna para cerrar todas las brechas de territorio.

hecho de cerrar las brechas territoriales, dando la oportunidad a una nueva era de digitalización y a una nueva visión de que un gobierno puede estar cerca de sus representados, a tan solo un clic. Llamarle desarrollo continuo e innovación es lo que tratan de manifestar los servidores públicos, y desde la percepción de las personas verdaderamente es un gran inicio, para poder adaptar nuevos modelos de gobierno que logren integrar nuevos actores, políticas y por ende servicios para la sociedad.

**Ing. Jhonny Caicedo. Director
de TIC**

A través del lineamiento número 5 que es la cohesión territorial teniendo una eficiencia en la gestión pública local, en este lineamiento tenemos promover una cultura de responsabilidad social garantizando el acceso a la información, transparencia y toma de decisiones en la gestión pública.

Análisis de las entrevistas a los actores sociales beneficiados de los proyectos de impacto alcanzados por la gestión que realizan las direcciones operativas de la prefectura del Carchi.

Tabla 15. Análisis primera pregunta de la entrevista actores sociales

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS ACTORES SOCIALES	ANÁLISIS
<p>1. ¿Cuál de los mecanismos de Participación Ciudadana que Ud. ha sido parte, cree que es el más apropiado para tener mayor acogida por la ciudadanía?</p>	<p>Sra. Blanca Reyes. Proyecto vía del ciclista</p> <hr/> <p>La rendición de cuentas, porque es un mecanismo porque se sabe de todas las cosas que la institución hace a la vez cuánto invierten, es por eso que con este mecanismo todo el mundo y toda la provincia estamos enterados de todo lo que se hace</p> <hr/> <p>Sra. Adriana Sarmiento. Proyecto raciones alimenticias Carcho solidario</p> <hr/> <p>He sido parte del apoyo que brinda la prefectura con los víveres que dan a las personas más vulnerables de mi barrio, pero la verdad sería más apropiado crear fuentes de trabajo, porque sí es cierto de que en algún momento nos sustentan la necesidad que tenemos con referente al programa de alimentación pero solamente se da una sola vez, no todos los días, semanas o meses llega el gobierno provincial con estos alimentos que son una necesidad básica diaria, al contrario si ellos crearan fuentes de trabajo</p>	<p>Aquí podemos decir que; como representantes de la ciudadanía se toma en cuenta a la rendición de cuentas como un mecanismo en donde pueden visualizar y evaluar el trabajo que realizan los servidores públicos mediante la transparencia, a la rendición de cuentas, donde la ciudadanía puede ser parte y estar al tanto de lo que cada institución realiza y a la vez permite que la institución informe a la ciudadanía sobre la gestión en un periodo de tiempo determinado, es por eso que el gobierno a través de este mecanismo da un crecimiento a la apertura sobre las opiniones públicas involucrando a todos los sectores, parroquias y comunidades dentro de los proyectos y obras que construye diariamente. Es así que la ciudadanía es participe sobre lo interno y externo que realiza la prefectura en la localidad, de esta manera se fundamenta que la</p>

tendríamos una mejor economía y sería una buena solución, pero esto no se mira por parte de la institución.

Sr. Leonel Villarreal. Proyecto Carchi lácteo (FIEDS)

Dentro del marco legal la prefectura del Carchi a coordinado toda la información y participación de todos los proyectos con la ciudadanía, con ese enfoque el área de participación ciudadana involucra a todos los sectores, parroquias y comunidades dentro de los proyectos y obras que construye diariamente. Dentro de esta participación se involucra el tema comunicacional para llegar a tener una opinión pública de la ciudadanía, a la vez que el GAD de la prefectura de una información que sea objetiva, veraz y transparente, y esto permita transparentar la gestión pública institucional, ya que la comunicación es la mejor manera de informar si la ciudadanía conoce qué es lo que está haciendo la prefectura en cuanto a obras y en donde son invertidos los recursos del pueblo.

ciudadanía no es solamente un espectador, sino que también puede atribuir en la toma de decisiones y así juntamente con el gobierno impulsar el desarrollo rural en los aspectos sociales, económicos, culturales y tecnológicos.

Sr. Jaime Delgado. Proyecto sistema de riego biprovincial juco – el limonal

He sido parte del consejo de ciudadanía sectorial, porque mi pueblo me eligió como presidente y hasta la fecha he podido conducir este proyecto y tener la acogida de mis compañeros junto con la prefectura del Carchi.

Tabla 16. Análisis segunda pregunta de la entrevista actores sociales

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS ACTORES SOCIALES	ANÁLISIS
<p>2. ¿Cree que es importante integrar equipos para crear ideas de desarrollo?</p>	<p>Sra. Blanca Reyes. Proyecto vía del ciclista</p> <hr/> <p>Si, porque creando equipos, a la ciudadanía les dan explicaciones y les tienen más al tanto de todas las cosas que pasan en la prefectura y a la vez las obras que se realizan en las comunidades.</p> <hr/> <p>Sra. Adriana Sarmiento. Proyecto raciones alimenticias Carcho solidario</p> <hr/> <p>Si, es muy importante porque al crear o desarrollar una empresa y se brinda trabajo a la comunidad estas personas pueden llegar con ayudas alimentarias a otras personas vulnerables, entonces se puede decir que existen</p>	<p>Como uno de los pilares fundamentales para llevar a cabo diferentes propuestas, encontramos la idea de formar una cohesión territorial, esto quiere decir que las diferentes localidades en donde tiene competencia la prefectura, creen directrices en donde se maneje los requerimientos y necesidades sociales, esto debido a que, si una comunidad es organizada, las autoridades también pueden generar respuesta inmediata a cualquier situación que se presente, así es como se abarca el trabajo en equipo y los resultados desembocan en</p>

personas que en sí pueden mejorar la calidad de los acceder a un mejor empleo servicios. Hay que tomar en un ejemplo es que existen cuenta que las demandas personas que trabajan de sociales son muchas, debido a albañiles y no encuentran que todo cambia, y las trabajo o un agricultor al respuestas a estas necesidades sembrar a veces pierde, pero deben ser de manera si estas personas que están a pertinente, tomando en cargo de las personas cuenta espacio y tiempo vulnerables tuviera un trabajo donde se desenvuelven los para un mejor desarrollo todos hechos. los meses ya no necesitaría hacer esto, sino todos los meses tendría el dinero para ayudarse y ayudar.

Sr. Leonel Villarreal. Proyecto

Carchi lácteo (FIEDS)

laro que es importante y eso debería aplicarse en la Prefectura para tener una mejor comunicación con todas las direcciones y aparte de ello también que se trabaje con las parroquias y comunidades para ir trabajando en los proyectos de desarrollo, porque si no se trabaja en equipo no se podría ejecutar las obras.

Sr. Jaime Delgado. Proyecto

sistema de riego biprovincial

juco – el limonal

El proceso para incluir las tecnologías de la información y comunicación en la planificación, sería la implementación de sistemas

que ayudan a la gestión interna de la institución ya sea para mejorar los procesos de compras, procesos de adquisición y también mejorar de los procesos de gestión de la prefectura del Carchi. Tenemos varios sistemas en la prefectura que nos ayudan, como es el sistema QUIPUX y el sistema financiero, donde se maneja todo lo que son pagos, nóminas y también de la gestión de bienes.

Tabla 17. Análisis tercera pregunta de la entrevista actores sociales

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS ACTORES SOCIALES	ANÁLISIS
3. ¿En la Prefectura del Carchi como cree Ud. que las Tecnologías de la Información y comunicación ayudan a crear programas y proyectos después de ser tratadas en concordancia con la ciudadanía?	<p>Sra. Blanca Reyes. Proyecto vía del ciclista</p> <hr/> <p>Yo pienso que se debe tener personas adecuadas en las que tienen que explicar, indicar y salir a las comunidades a ofrecer charlas y capacitaciones para estar actualizándonos un poco mejor y saber de las cosas que pasan.</p> <hr/> <p>Sra. Adriana Sarmiento. Proyecto raciones alimenticias Carcho solidario</p> <hr/> <p>Es necesario que el gobierno provincial nos contacte por medio del teléfono y junto a</p>	<p>La ciudadanía mediante chat grupales tiene la comunicación con las direcciones encargadas, hoy en día este medio de comunicación es muy utilizado por la población, ya que permite una mejor agilidad y a la vez una capacidad de respuesta inmediata a los requerimientos que sean necesarios, es por eso que el gobierno a través de este medio de comunicación da un crecimiento a la apertura sobre las opiniones públicas, sin dejar</p>

ellos nosotros como de lado que las representantes de estos capacitaciones brindadas por proyectos verificar que la prefectura según las personas necesitan la ayuda y necesidades ciudadanas así tener buenos resultados, también son necesarias ya pero por decir en el campo se estas son técnicas de necesita que la prefectura formación, en las cuales la vaya allá, conversar con las sociedad puede desarrollar sus personas de esa comunidad, capacidades y habilidades de porque ellos a veces no están una forma eficaz y segura pendiente de los medios de comunicación que tenemos hoy en día, ya que ellos salen a trabajar y no tienen en sus teléfonos los medios por los cuales puedan informarse, entonces la prefectura necesita ir presencialmente para conversar y saber qué es lo que necesita la comunidad.

**Sr. Leonel Villarreal. Proyecto
Carchi lácteo (FIEDS)**

Recordemos que estamos viviendo en un mundo netamente digital y las nuevas tecnologías de la información y comunicación son de suma importancia, más aún con todo esto de la pandemia las redes sociales, las nuevas tecnologías de información y comunicación se han constituido en un elemento vital no solamente para informar y comunicar, sino para llamar a la participación ciudadana. Los elementos

claves dentro de una institución son las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Sr. Jaime Delgado. Proyecto sistema de riego biprovincial juco – el limonal

Si, por que la prefectura del Carchi nos ha dado un inicio, una explicación y a la vez una terminación de nuestro proyecto y nos hemos comunicado para tener la apertura y construcción de una mejor comunicación para el mismo.

Tabla 18. Análisis cuarta pregunta de la entrevista actores sociales

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS ACTORES SOCIALES	ANÁLISIS
<p>4. ¿Qué proyectos conoce en la relación a la utilización de las Tecnologías de la Información y comunicación?</p>	<p>Sra. Blanca Reyes. Proyecto vía del ciclista</p> <hr/> <p>En la relación de las tecnologías y comunicación uno como persona es llegar a saber más por medios de comunicación, televisión, internet, WhatsApp y teléfonos, así habiendo un poco más de coordinación y nos podemos enterar mejor de muchas cosas que las instituciones hacen. Uno de los proyectos es el gobierno</p>	<p>El crear nuevas ideas de emprendimientos para las comunidades rurales sería beneficioso ya que por medio de estos emprendimientos los sectores rurales tendrían capacitaciones y a través de la utilización de las TIC promocionarían su trabajo y darían a conocer sus emprendimientos, a la vez generarían más desarrollo económico, pero para crear</p>

abierto para acceder a estas plataformas tecnológicas.

Sra. Adriana Sarmiento.

Proyecto raciones alimenticias

Carcho solidario

Conozco un proyecto de las pequeñas emprendedoras en donde les dieron un título y a la vez una capacitación de cómo utilizar la tecnología para hacer la promoción de lo que ellas hacen, por ejemplo, una señora que tiene su emprendimiento sobre decoraciones para fiestas y siguió este curso y hoy en día ya fomenta y da a conocer su trabajo por medio del teléfono de lo que ella hace para llegar a más personas por medio de las redes sociales.

Sr. Leonel Villarreal. Proyecto

Carchi lácteo (FIEDS)

Uno de los proyectos que conozco es el de Gobierno abierto, este es un proyecto importante que contiene la prefectura del Carchi, donde podemos ingresar, presentar nuestros proyectos, ideas, pero falta coordinación para el manejo de este proyecto. Ya que se sabe que a nivel nacional también otras instituciones poseen este modelo, pero ya es más

esas ideas la prefectura del Carchi debe coordinar el uso de la plataforma de gobierno abierto, fortaleciendo la el sistema de participación ciudadana la cual es importante, para que dentro de esta plataforma la ciudadanía pueda participar y ser beneficiarios de los proyectos que desarrolle la institución, a la vez la información dentro de la plataforma digital que maneja debe fomentarse en la transparencia, información permanente, verídica y confiable para la utilización de la ciudadanía.

desarrollado y esta es la base para compartir con la ciudadanía.

Sr. Jaime Delgado. Proyecto sistema de riego biprovincial juco – el limonal

Los proyectos que yo conozco es la ayuda que la prefectura nos brinda para informarnos de cómo tenemos que manejar nuestro proyecto y además tengo conocimiento que existe una plataforma que es el de gobierno abierto en donde uno como ciudadano puede presentar varias propuestas e ideas.

Tabla 19. Análisis quinta pregunta de la entrevista actores sociales

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS ACTORES SOCIALES	ANÁLISIS
5. ¿Qué herramientas de las Tecnologías de la Información y comunicación conoce Ud. para la interacción Gobierno – Ciudadanía en la Prefectura del Carchi?	Sra. Blanca Reyes. Proyecto vía del ciclista Una de las herramientas es un grupo de WhatsApp que manejábamos los beneficiarios de la comunidad cuando se realizó el proyecto de la vía del ciclista hace un año y la interacción que se ha tenido es con representantes de la prefectura.	Como posible respuesta a lo que se menciona, uno de los elementos contemplados en la planificación institucional que mejorarían la interacción de las personas con la prefectura es el de recibir constantes capacitaciones en temas de gestión e innovación, haciendo eco en que las primeras tienen que ver netamente con el accionar y el

Sra. Adriana Sarmiento.
Proyecto raciones alimenticias
Carcho solidario

Las herramientas que conozco es por llamada telefónica ya que ellos me contactan por ese medio, he visto también que tienen su página ya la vez por medio del WhatsApp, entonces se podría decir que ellos utilizan estos medios para ubicarnos a nosotros como representantes y así poder ayudarles ya que nosotros sabemos y conocemos de la necesidad de cada familia que viven aquí en el barrio.

compromiso que tiene la entidad para generar un bienestar común y el segundo en que las personas puedan adaptarse a modelos como el de gobierno abierto que permite que la información esté al alcance ciudadano y a la vez también se puedan receptor distintas ideas para promover el desarrollo local.

Sr. Leonel Villarreal. Proyecto
Carchi lácteo (FIEDS)

Conozco la mayoría, y las más conocidas de acuerdo a un estudio es el tema de las redes sociales, como el Facebook que es el más aceptado aquí en la provincia del Carchi, donde tiene esa interrelación con la ciudadanía, aparte de los medios de comunicación tradicionales como el Instagram, el tik tok que hoy en día también está superándose y mediante esta herramienta se da a conocer las actividades de la prefectura y el Twitter que se tiene

información de las autoridades.

Sr. Jaime Delgado. Proyecto sistema de riego biprovincial juco – el limonal

La herramienta principal son los técnicos que nos han conducido y nos han ayudado para llegar a la culminación de nuestro proyecto a través de llamadas telefónicas, mensajes e informes que nos envían al WhatsApp.

Tabla 20. Análisis sexta pregunta de la entrevista actores sociales

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS ACTORES SOCIALES	ANÁLISIS
6. ¿Qué servicios conoce Ud. que se relacionen con las Tecnologías de la Información y comunicación?	<p>Sra. Blanca Reyes. Proyecto vía del ciclista</p> <p>Tener un grupo de conversaciones con personas directamente desde la institución hacia los moradores de la comunidad o representantes.</p> <p>Sra. Adriana Sarmiento. Proyecto raciones alimenticias Carcho solidario</p> <p>Los servicios en los cuales uno se puede informar y se relaciona es la página en Facebook que tiene la prefectura ya que ahí hacen conocer lo que han hecho y lo</p>	<p>En relación a lo que se viene analizando, también es necesario que exista el diseño e implementación de políticas públicas que den respuesta a problemas complejos, donde la ciudadanía pueda ser parte de ello, esto se puede lograr creando cooperación, la cual propicie la economía tanto social como institucional y al mismo tiempo fortalezcan este vínculo con la ciudadanía para trabajar en la construcción y desarrollo territorial, aliándose la prefectura del Carchi con</p>

que van a hacer en base a sus proyectos, así mismo por medios del teléfono, llamadas y donde yo más me informo que son las redes sociales.

Sr. Leonel Villarreal. Proyecto Carchi lácteo (FIEDS)

Los servicios que conozco es la página web, el gobierno abierto y las redes sociales ya que forman parte de los servicios que brinda la prefectura, donde la gente podemos opinar, felicitar y criticar acerca de las obras que realizan.

Sr. Jaime Delgado. Proyecto sistema de riego biprovincial juco – el limonal

El servicio que conozco es el de evaluación, seguimiento y control a las actividades que realizamos dentro de nuestro proyecto y con esto buscamos que nuestra Junta de riego no fracase.

instituciones privadas para tener estrategias que permitan incrementar los recursos. Sin embargo, se establece que, para el logro y fortalecimiento de los servicios institucionales, es necesario una administración pública que se desempeñe mediante lo profesional, eficiente, eficaz, estable, honesta y legítima, juntamente con el refuerzo de las capacidades de cada funcionario.

Tabla 21. Análisis séptima pregunta de la entrevista actores sociales

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS ACTORES SOCIALES	ANÁLISIS
7. ¿Por qué medios de comunicación Ud. interactúa con el GAD de la	Sra. Blanca Reyes. Proyecto vía del ciclista	
	Por medio de WhatsApp y teléfono, ya que son medios	Con las entrevistas realizadas se conoce, que, es por eso que

**Prefectura
Carchi?**

del de comunicación en los cuales se puede interactuar con mayor facilidad.

Sra. Adriana Sarmiento.

**Proyecto raciones alimenticias
Carcho solidario**

Por llamadas telefónicas, siempre me llaman o ellos van a la casa, conversamos o los llevo para que miren donde están las personas más necesitadas.

**Sr. Leonel Villarreal. Proyecto
Carchi lácteo (FIEDS)**

Lo hago por medios de comunicación tradicionales como radio, televisión, prensa, pero especialmente en redes sociales o llamadas telefónicas, pero la mayoría de las personas que habita en el sector urbano hoy en día lo hace mediante redes sociales, en cambio muchas de las personas que habitan en los sectores rurales aún están al tanto mediante la radio o un periódico impreso ya que aún no hay accesibilidad a estas nuevas tecnologías.

**Sr. Jaime Delgado. Proyecto
sistema de riego biprovincial
juco – el limonal**

Me he comunicado por medio de la televisión y radio,

mediante estas capacitaciones que brinda la institución es de sutil importancia, porque muchas veces los actores sociales no tienen conocimiento acerca de las nuevas tecnologías, entonces con una buena capacitación brindada, la sociedad puede desarrollarse como persona y a la vez ser testigos sobre la difusión de información en redes sociales, televisión, periódico y radio, por esta razón los medios de comunicación que se mencionan tienen la capacidad de moldear la información que se presenta a nivel local, regional, provincial y en muchos de los casos internacional, entonces para tener esta interacción gobierno - ciudadanía es necesario que la sociedad utilice, conozca y entienda acerca de estos medios, porque se obtendría la seguridad de ejercer los derechos mediante la opinión pública.

pero el más importante hoy en día es el WhatsApp porque nos permite tener agilidad y facilidad para comunicarnos, ya que son parte fundamental para la ayuda de nuestro proyecto.

Tabla 22. Análisis octava pregunta de la entrevista actores sociales

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS ACTORES SOCIALES	ANÁLISIS
<p>8. ¿Cómo cree Ud. que las Tecnologías de la Información y comunicación ayudaría a mejorar los procesos de transparencia en la Prefectura del Carchi?</p>	<p>Sra. Blanca Reyes. Proyecto vía del ciclista</p> <hr/> <p>Como gran ayuda nosotros queremos que la prefectura del Carchi ponga equipos de tecnología y comunicación para las comunidades y exista el internet ya que muchas personas no tenemos, ni como comunicarnos, porque ahora todos las comunicaciones son a base de chats, teléfono e internet, ya que eso es lo más necesario y principal hoy en día, a la vez sería importante comunicarse directamente con representantes de la prefectura para tener conversaciones e información en donde las comunidades estén al tanto de lo que sucede y la institución este al tanto de las necesidades que las comunidades requieren.</p> <hr/>	<p>Las plataformas digitales se han convertido en instrumentos esenciales para las administraciones locales, donde podemos encontrar un gobierno abierto, ya que ha hecho que se promueva una comunicación directa, teniendo la accesibilidad a la información de los datos públicos y juntamente con la sociedad buscar una solución a los problemas públicos, estas plataformas deben enfocarse en la transparencia, participación ciudadana y lo más importante, que contengan el ser propio de la institución.</p>

Sra. Adriana Sarmiento.

Proyecto raciones alimenticias

Carcho solidario

Con respecto a esta pregunta la transparencia no es buena de la prefectura, ni del Gobierno nacional ni de los Gobiernos seccionales, ya que anuncian una cosa para ganar popularidad y realmente las cosas no son como ellos las anuncian porque en realidad no se llega a la ciudadanía con la verdad es decir con la idea general o principal, ya que ellos primero nos exponen al pueblo y después eso se disipa y muchas veces los proyectos se quedan en nada es por eso que la ciudadanía está en la viveza criolla en nosotros como pueblo y en ellos como gobierno.

Sr. Leonel Villarreal. Proyecto

Carchi lácteo (FIEDS)

Bien, porque hoy en día el ser humano está involucrado en el tema de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, así como también las empresas e industrias están relacionadas, porque si falla una red social también se paraliza el tema de la información y comunicación, es decir de

dependemos mucho ahorita de un 80 o 90 por ciento de las nuevas tecnologías de información y comunicación, ya que en el 2020 por el tema de la pandemia no se paralizó las actividades institucionales y se hizo un teletrabajo, esto gracias a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Sr. Jaime Delgado. Proyecto sistema de riego biprovincial juco – el limonal

Ayudan porque están en mayor contacto con nosotros y muchas veces ellos vienen a visitarnos físicamente para capacitarnos o darnos charlas que es de gran ayuda para la información sobre el presupuesto que tiene la prefectura y por ende el que nos corresponde a nosotros.

Tabla 23. Análisis novena pregunta de la entrevista actores sociales

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS ACTORES SOCIALES	ANÁLISIS
9. ¿Desde su punto de vista, cómo ha sido su experiencia en cuanto al uso de las Tecnologías de la Información y comunicación en relación a los	Sra. Blanca Reyes. Proyecto vía del ciclista <hr/> La prefectura del Carchi si ha presentado buenos usos de cualquier manera en tecnología y obras, hablo por mi comunidad ya que, si	Aquí podemos ver reflejado que en cuanto a los aspectos sociales el gobierno creando políticas, generaría servicios de calidad generando soluciones

**servicios
brinda
Prefectura
Carchi?**

**que
la
del** hemos tenido acercamiento con la prefectura, al mismo tiempo tenemos ayudas y no nos han dejado a un lado.

Sra. Adriana Sarmiento.

**Proyecto raciones alimenticias
Carcho solidario**

En esta pregunta los señores de la prefectura se contactan conmigo a través del teléfono o WhatsApp, me piden la ubicación de las familias que necesitan los alimentos y yo les doy la referencia, la respuesta a este servicio es rápida, por decir a mí me llaman unos 15 días antes y yo envío las copias de las cédulas, los números de teléfono de cada familia y en 8 días ya nos dieron los kits alimenticios.

**Sr. Leonel Villarreal. Proyecto
Carchi lácteo (FIEDS)**

Bien, porque hoy en día el ser humano está involucrado en el tema de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, así como también las empresas e industrias están relacionadas, porque si falla una red social también se paraliza el tema de la información y comunicación, es decir de dependemos mucho ahorita de un 80 o 90 por ciento de las

a los problemas que tiene la sociedad, es por eso que para generar un desarrollo se debe tomar en cuenta ciertos criterios como una correcta organización y la mejora continua de servicios de calidad así van encaminados a generar un desarrollo local, en cuanto al aspecto económico se podría generar nuevas fuentes de trabajo los cuales serían un beneficio para la sociedad, ya que muchas veces la población rural se dedica a lo que es la agricultura, y teniendo nuevas fuentes de trabajo aumentaría sus ingresos y por ende los aportes para poder ejecutar políticas públicas que beneficien y radiquen en el bienestar social.

nuevas tecnologías de información y comunicación, ya que en el 2020 por el tema de la pandemia no se paralizó las actividades institucionales y se hizo un teletrabajo, esto gracias a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Sr. Jaime Delgado. Proyecto sistema de riego biprovincial juco – el limonal

Es de gran acogida los servicios que brindan, pero a la vez necesita mayor coordinación en base a los servicios que nos han brindado porque han sido parte de la herramienta para nosotros poder salir adelante y seguir produciendo para el pueblo.

Tabla 24. Análisis décima pregunta de la entrevista actores sociales

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS ACTORES SOCIALES	ANÁLISIS
10. ¿Cree Ud. que la Prefectura del Carchi debe enfocarse ya en un modelo de las Tecnologías de la Información y comunicación que promueva el desarrollo en sus servicios?	Sra. Blanca Reyes. Proyecto vía del ciclista Sí, yo estoy de acuerdo que la prefectura tome asunto en esas cosas, porque es necesario para todos quienes conformamos las comunidades que estamos alrededor de la prefectura y no solamente esto, pero	Las Tic netamente han llegado a cambiar y facilitarnos la vida, para lo cual se la ha tomado como uno de los beneficios de mayor impacto que promete cada vez más innovar al pensamiento de las personas y la cultura de la gestión de las

necesitamos algo nuevo, algo que la prefectura nos ayude a nosotros, pero siempre y cuando nosotros también estar pendiente de ellos.

Sra. Adriana Sarmiento.

**Proyecto raciones alimenticias
Carchi solidario**

Sí, porque hoy en día todo el mundo utilizamos el teléfono hasta las personas más vulnerables tienen un teléfono ya que es una necesidad para comunicarnos y sí creo que el gobierno provincial debe actualizarse y hacer que los impuestos que tenemos que pagar se lo realice en línea y esto nos beneficiaría mucho, fuese más fácil, ágil y rápido. Y promover todos sus servicios en línea para así mismo cuando existan proyectos los publiquen y nosotros poder aplicar a ese proyecto.

**Sr. Leonel Villarreal. Proyecto
Carchi lácteo (FIEDS)**

Sí, porque debe haber una mayor coordinación en cuanto a los servicios que ofrece la prefectura del Carchi y fortalecer cada uno de los temas que poseen, a la vez invertir más recursos en equipos y personal capacitado para que se abra

instituciones públicas, de lo cual lo que primero se debe hacer es que como cultura social dejar de ser espectadores y receptores de todo lo que acontece a nuestro alrededor, para ser protagonistas y canales por donde se pueda ejercer el derecho a participar, para luego evidenciar a través de resultados y metas obtenidas que la planificación que realiza la prefectura del Carchi va acorde a las necesidades sociales en los ámbitos políticos, económicos, ambientales y tecnológicos.

más a la ciudadanía y poder coordinar con los municipios y parroquias para que exista más servicios de internet y a través de estas tecnologías desde la prefectura se pueda llegar a estos sectores, involucrando más a la ciudadanía y profesionales y de esta manera lograr el desarrollo.

Sr. Jaime Delgado. Proyecto sistema de riego biprovincial juco – el limonal

Sí, porque las nuevas tecnologías de la información y comunicación son importantes para el desarrollo y a la vez la interacción, para que nosotros por medio de ellos nos sintamos respaldados y poder seguir adelante con el servicio que nos brindan en base a nuestros proyectos.

Tabla 25. Análisis décima primera pregunta de la entrevista actores sociales

PREGUNTA DE LA ENTREVISTA	RESPUESTA DE LOS ACTORES SOCIALES	ANÁLISIS
<p>11. ¿Ha notado Ud. que existen propuestas para impulsar el desarrollo tecnológico para mejora de los servicios?</p>	<p>Sra. Blanca Reyes. Proyecto vía del ciclista</p> <hr/> <p>Claro, eso sí, siempre se ha querido hacer unas propuestas, siempre y cuando a las direcciones provinciales de todo ámbito social les</p>	<p>Tomando en cuenta los criterios anteriores podemos inferir que conocer del uso y la correcta inducción de las tecnologías de la información son de suma</p>

parezca, por lo que nosotros necesitamos y vivimos en un sector rural donde necesitamos todo el apoyo de en cuanto a las tecnologías o al mismo tiempo nos brinden charlas, capacitaciones o el internet porque muchas familias que lo desean no poseen este servicio, entonces eso es lo que se desea para las familias de estas comunidades.

Sra. Adriana Sarmiento.

**Proyecto raciones alimenticias
Carcho solidario**

Yo no conozco realmente que existan propuestas en tecnología para impulsar el desarrollo, pero si fuese bueno que toda la información sea mediante WhatsApp, así como también la lista de las propuestas que el Gobierno va a impulsar, y nosotros como actores sociales y representantes poder aplicar a cada una de estas propuestas y que el gobierno provincial no solo se enfoque en el sector rural, ya que muchas veces el sector urbano queda segregado. A la vez se requiere que los servicios sean en línea como también las ideas o propuestas que el Gad proponga y

importancia en la actualidad, más sin embargo existen personas que habitan en el sector rural las mismas que no cuentan con estos equipos para la interacción con los funcionarios de la prefectura, o al mismo tiempo informarse sobre lo que esta realiza en cuanto a programas y proyectos, lo que ha generado que la institución deba crear nuevos canales de comunicación e interacción para de esta manera menorar las brechas digitales y tener un mejor acercamiento con la ciudadanía, es aquí donde se genera el derecho a ser escuchados y ser partícipes en cuanto a las actividades o creación de nuevas políticas públicas, es por esta razón que se puede concluir en que de una u otra forma la ciudadanía también necesita de ayudas por parte de la prefectura, y es necesario que los funcionarios o en este caso las direcciones que corresponda lleguen a ellos para priorizar las necesidades y problemáticas de una forma rápida y eficaz.

nosotros intervenir como actores sociales teniendo como resultado un ahorro de tiempo para hacer cualquier trámite o recibir la respuesta a lo solicitado.

**Sr. Leonel Villarreal. Proyecto
Carchi lácteo (FIEDS)**

Si, ya que cada dirección operativa que maneja la prefectura del Carchi se comunica con cada uno de los representantes de las diferentes comunidades para poder ayudarnos en la logística de lo que es el tema de nuestro proyecto, además de que también nos envían documentos o nos imparten capacitaciones digitales de cómo manejar cualquier actividad en relación a lo que nosotros tenemos conocimiento.

**Sr. Jaime Delgado. Proyecto
sistema de riego biprovincial
juco – el limonal**

Naturalmente las que yo conozco, que son los chats que nosotros que tenemos o las llamadas que nos hacen o cuando nos presentan nuevas iniciativas utilizando la tecnología para darnos ejemplos de cómo crear un desarrollo en la comunidad.

4.2. DISCUSIÓN

En este apartado se va a dar a conocer el proceso de discusión que tiene la investigación, en la misma se va a tomar en cuenta puntos tales como las teorías en las que se fundamenta el tema, seguido de la comparación de las respectivas entrevistas que se realizaron a funcionarios de la prefectura del Carchi y actores sociales, para contrastar la gestión realizada, y de esa manera obtener posibles recomendaciones al problema planteado. Todo esto se valida a través de una triangulación donde se ve presente también los distintos criterios presentes en la metodología, por lo que es importante mencionar que el recurso para validar los criterios obtenidos será el PDyOT, pues del mismo se ha tratado de evidenciar el desarrollo de la investigación y el posible alcance de los objetivos.

A continuación, queremos adentrarnos al análisis tomando en cuenta primero al Plan estratégico basándonos en el criterio de Basurto (2018) resaltó en temas de como una institución pública, para alcanzar el grado de eficiencia y calidad en sus servicios debe manejar una correcta planificación estratégica, esto debido a que de allí se derivan los objetivos y posibles metas a alcanzar. Muchas le llaman una carta de navegación en donde se evidencian factores como la organización, el correcto uso de los recursos, la evaluación y seguimiento a las diferentes actividades que se realizan. Que de tal forma explicando cada uno de ellos, podemos decir que, en temas de organización, se debe crear un ambiente correcto que genere confianza dentro y fuera de la institución, que se debe mantener una línea concreta donde se puedan establecer direcciones con funciones correspondientes a cada una de ellas. Con lo analizado anteriormente y tomando en cuenta la Nueva Gestión Pública De la Garza et al. (2018) manifiesta que cuando hablamos del correcto uso de los recursos, no solamente deben ser los económicos sino también los de talento humano, debido a que cuando cada uno es manejado correctamente se logra evidenciar un desarrollo reflejado en la eficacia. Entonces es así como también se le da un grado de importancia al factor de los recursos humanos hablando de una institución pública, ya que de ellos es que parte la iniciativa de querer crear desarrollo a nivel interno que proyecte lograr objetivos a nivel social, de la misma forma y no menos importante esta; evaluar cada acción realizada, pues esto comprende plantear distintos indicadores que logren evidenciar si las metas u objetivos están siendo cumplidos y suma de esto está el seguimiento que hay que realizarlo

permanentemente, ya que como son resultados presentes en la sociedad, cambian a medida que pasa el tiempo y por la cultura social.

A través de este estudio, la planeación estratégica genera un valor público cuando toma en cuenta a los ciudadanos, problemas y realidades, ya que al obtener esta información lo más importante radica en manejar una gestión institucional interna eficiente y de calidad, suma de todo esto, se obtienen ventajas entre las que se encuentran: mejorar la operatividad, coordinación y la organización de las direcciones que pertenecen en este caso al GAD de la prefectura del Carchi. Una coordinación clara y una organización con compromiso genera una mejor comunicación e interacción con el ciudadano.

Dentro de la investigación hemos visto a través del PDyOt que maneja la prefectura del Carchi, diferentes puntos clave en los que ellos evidencian el correcto uso de la planificación estratégica, pero para lo cual nos hemos visto en la tarea de lograr contrastar esta realidad con criterios de ciudadanos en los que tiene competencia la entidad. Así, ellos manifiestan que todo lo relacionado en temas de planificación, es el acercamiento que la prefectura ha tenido con cada uno de los sectores donde ellos se encuentran y que por ende se han tratado de dar posibles soluciones a los problemas que surgen, en sus distintas opiniones creen que esta institución maneja correctamente sus direcciones a nivel adjetivo y operativo, ya que siempre han tratado de crear conexiones entre representantes para que se encarguen de organizar en su localidad a los miembros de las comunidades para poder receptar las ideas que ellos proponen en donde la primordial es que los servicios que se presten sean de calidad y acompañados de un seguimiento continuo.

En razón de lo anterior, la prefectura del Carchi valida la información debido a que ellos forman parte del CONGOPE, una organización que suma esfuerzos para promover el desarrollo local de los Gobiernos Autónomos descentralizados, esto debido a que su principal objetivo radica en la calidad, y en la mejora continua. A esto se suma el compromiso adquirido con los ciudadanos al mantenerlos informados de su gestión a través de diferentes rendiciones de cuentas e inclusive plataformas digitales que permitan el acceso a la información de lo cual se hablara posteriormente en este mismo apartado, Ahora la pregunta que surge es como podemos saber nosotros de que lo receptado por ambas partes es correcto, y es por esa razón que se presenta el siguiente cuadro donde se explica la presente funcionalidad del manejo de una correcta planificación.

Objetivo Estratégico del	Programa	Proyecto
5.1	Fortalecimiento de la planificación estratégica	GPRD -Gestión por Resultados para el desarrollo Sistema de Información estadística

Figura 1. Objetivo estratégico 5.1 del lineamiento N.5

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2019).

Como se puede evidenciar, la prefectura del Carchi dentro del objetivo estratégico 5.1 en el lineamiento N.5 constituye que una correcta planificación evidencia una Gestión pública por resultados, los mismos que a criterio de los ciudadanos se ha venido realizando, debido a que las propuestas y políticas públicas que se han planteado, han logrado cumplir las expectativas de solución pronta y eficiente para sus comunidades. Esto quiere decir que las directrices que se toman del CONGOPE no son solo líneas generales, sino que también ayudan a que la sociedad vaya desarrollándose y junto a ellas las competencias que tienen los GAD provinciales.

Consecuente a lo que se ha venido mencionando en ideas generales en párrafos anteriores, la investigación quiere hacer un aterrizaje para analizar como el uso de las TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) son una de las bases esenciales para que un gobierno, en este caso el de la prefectura del Carchi, inicie su camino a un desarrollo tecnológico y por ende a la mejora de la calidad de los servicios que presta, es por esta razón que dentro de las teorías que manejamos las TIC según Cruz et al (2019) son "El conjunto de herramientas, soportes y canales para el proceso y acceso a la información, que forman nuevos modelos de expresión, nuevas formas de acceso y recreación cultural" (p.6).

Como se menciona, el hecho de hacer uso de las herramientas tecnológicas permite cerrar las brechas digitales y por ende que exista mejor comunicación y aportes que puedan dar los ciudadanos según sus problemas o necesidades. En la recolección de datos se ha tratado de enfatizar cómo ve la prefectura esta oportunidad, y de parte de ellos ciudadanos a como ellos perciben la misma entidad cumple con el

papel de darles uso en su gestión. Así en primer plano los funcionarios nos explican sin deslindarse de la teoría base de las TIC, que han podido facilitar los procesos internos y externos de la entidad, pues aprovechando sus ventajas han creado un gobierno abierto que permite tener información por y para los ciudadanos, y un gobierno electrónico que hace más efectivas las actividades realizadas en las distintas direcciones.

Tomando en cuenta lo que se manifestó anteriormente, está la otra cara de la moneda, en donde los ciudadanos creen que la prefectura del Carchi ha incrementado las TIC, pero solo netamente a través de un chat, o del simple uso de las redes sociales. Lo que ellos demandan es un 100% de conectividad en los sectores rurales, para que de esta manera los funcionarios puedan llegar a capacitarlos a ellos en temas de interés, y de esta forma surjan nuevas ideas o políticas públicas por parte de las comunidades, como bien lo mencionan los representantes sociales todas las cosas que provengan de una institución pública comprometida, va a ser de acogida correctamente y también pondrán su granito de arena para construir un desarrollo social.

Como podemos darnos cuenta la ciudadanía, inclusive en los lugares más alejados, es consciente de que una correcta gestión pública se realiza, tomando en cuenta la opinión de las personas, y esta no se logra más que cerrando las brechas digitales, y culturalizando a la gente en que deben aprovechar este desarrollo globalizado que son las tecnologías.

Al hablar de la Calidad en los servicios públicos según SAE (2018) "La mejora de los servicios públicos, el incremento de posibilidades de obtener una respuesta más rápida, y la accesibilidad son puntos enfáticos que deben manejarse al momento de crear una estrategia" (párr. 3). Y es por esta razón, sobre todo, que los ciudadanos cada vez más quieren hacer uso de sus derechos y no quedar como meros espectadores de todas las acciones que realizan sus representados.

Ahora bien, podemos sentirnos satisfechos de que nuestras instituciones públicas estén sumando a su gestión las TIC, pero ¿dónde queda la idea del desarrollo y la mejora continua? Esta pregunta es una invitación a los diferentes GAD y en especial al de la prefectura del Carchi para que no se conforme naturalmente con manejar una gestión por resultados con un gobierno abierto o un gobierno electrónico, sino que ahora dé un paso seguro al de manejar una gobernanza digital. Es cierto que no todo se construye a la ligera, y que cada proceso demanda tiempo, recursos y más,

pero se debe ya empezar a tener la idea y la noción de que posibilidades y ventajas se puede obtener de incrementar este nuevo modelo de gobierno en las entidades públicas.

Conjuntamente con lo anteriormente analizado la Gobernanza que según Whittingham (2017) es aquella gestión vista desde tres paradigmas distintos, pero bien importantes a la vez, el correcto accionar de las instituciones públicas, a través de una eficiente organización y manejo de los recursos, una oportunidad de incrementar en su efectividad una operatividad neta donde la calidad de los servicios se vea reflejada en el alcance de los objetivos, pero con recurso netos y propios para cada una de las acciones a realizar.

Crear ideas de cooperativismo y conexión con empresas privadas, las cuales tiene mayor acogida y apertura a nivel mundial, aquellas que conoce la realidad de un mundo globalizado, y las culturas de otros países, empresas que ya han trabajado con distintos gobiernos a nivel internacional, y que con esas experiencias se ha logrado consolidar también nuevas formas de gobierno y efectividad. Pero que, de la suma de dos grandes factores, si no se tiene la participación ciudadana de por medio, ya que es el tercer parte y la cima de un triángulo donde sus bases son fuertes y su finalidad es dirigida a la mejora continua. Es por esta razón que sí, la gobernanza debe ser el primer plus para que la digitalización forme parte de ella, ya que netamente una sociedad enmarcada en un mundo de aprendizajes tecnológicos puede evidenciar una responsabilidad y un compromiso para que los proyectos a nivel público más el privado cuenten con la suficiente capacidad de resolver sus problemas. Quizás este es el mejor aporte que las instituciones públicas y por ende la prefectura del Carchi puede realizar con los ciudadanos, debido a que al manejar una gobernanza digital, no solamente crean un gobierno mayor comprometido, sino también un gobierno transparente y accesible; transparente porque toda la información que se maneja puede estar al alcance de los ciudadanos, porque los presupuestos que se dirigen a diferentes programas o proyectos cuentan con toda la claridad o seriedad que ameritan y porque son parte neta del diario vivir de la sociedad. De la misma forma accesibles, porque logran crear canales de comunicación más sistemáticos y de menor complejidad para las personas, pero sobre todo porque cada vez realizan que un desarrollo se vea reflejado en valorar el tiempo de los ciudadanos y así también sus recursos, a lo que desde párrafos anteriores le llamamos cerrar una brecha y dar una oportunidad digital.

Eficiencia y Eficacia Institucional	Fortalecimiento de capacidades Fortalecimiento tecnológico
Comunicación, Promoción y Difusión pública de la Gestión Institucional del GAD de la Provincia	Fortalecimiento de la comunicación institucional y democratización de la información provincial

Figura 2. Objetivos estratégicos 5.3 y 5.4

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2019).

Como lo hicimos anteriormente, hemos tomado en cuenta las ideas o propuestas que realiza la prefectura en razón de un desarrollo tecnológico, y para ello analizaremos dos puntos clave de los lineamientos estratégicos presentes en el PDyOT. Aquí se habla según Roth (2019) la NGP pretende que su acción se guíe por las señales de un mercado competitivo garante de mayor eficiencia institucional la misma que tiene por objetivos fortalecer las capacidades y la tecnología para dar y generar un valor público a través del impulso de políticas públicas acordes a los problemas y demandas sociales. Conversando con los funcionarios públicos, se tiene previsto manejar un modelo de gobernanza digital para el año 2025 en donde ya todos los procesos de la prefectura se manejen en línea, y la accesibilidad a la información sea al 100% ejecutada y receptada por los ciudadanos. El punto clave, dentro de todo esto, es que al realizar una mejora en la comunicación y promoción de la gestión que realiza la prefectura se obtendrán mejores posibilidades de manejar una correcta democracia, acercando a los ciudadanos cada vez más a las instituciones públicas, y esto a través de una aplicación, que ellos se encuentran trabajando con el fin de eliminar las brechas digitales y territoriales, y de esa manera construir una mejor relación entre Gobierno – ciudadanía, esta cooperación es importante porque se maneja una estrategia con resultado en la calidad de los servicios públicos logrando alcanzar objetivos que radiquen en el bienestar social.

Lo que se puede rescatar de esta mención y análisis realizado, es que netamente todos somos conocedores de las ventajas y aportes que han traído las TIC a nuestras vidas, pues nos han facilitado muchas cosas y han creado inclusive oportunidades para el crecimiento y desarrollo social, pero es momento de que toda gestión realizada también por nuestras autoridades se vean inmersas en tomarlas como la

iniciativa de crear nuevos modelos de gestión, donde se vean inmersos los compromisos a nivel local y nacional, tomando en cuenta la cooperación con instituciones privadas y sobre todo la participación de los ciudadanos.

A continuación, vamos a direccionar el análisis a uno de los ejes fundamentales para llevar una correcta planificación y gestión de las instituciones públicas y es la participación ciudadana la misma que dentro del análisis teórico, la Carta Iberoamericana de los Deberes y los Derechos de los ciudadanos en relación a la Administración Pública (2020), hace relación 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.

Lo mencionado anteriormente lleva a que tengamos una reflexión sobre el papel y compromiso que tenemos los ciudadanos, pues el compromiso y la idea central que abarca todo esto es el de fundamentar un papel donde nosotros no seamos personas que solo reciben resultados de políticas públicas planteadas, sino más bien que seamos quienes formule propuestas y posibles soluciones. La participación ciudadana es de por si uno de los sumandos importantes para que los resultados o servicios sean de calidad, es por esta razón que debemos enfocarnos siempre en mejorar nuestra cultura para formar parte de una gobernanza inmersa al desarrollo social. Quizás se genera en nosotros la duda de porque también formamos parte de una gobernanza, y esto se explica a través de lo siguiente; Cuando las instituciones públicas generan o prestan un bien o servicio toman en cuenta a una población beneficiaria, la misma que por a o b motivos formó a través de su organización y comunicación la petición para que se pueda tomar en cuenta sus necesidades, pero antes de ello existió netamente un orden y un plan manejado desde los ciudadanos conocido como planificación participativa, en donde los objetivos y metas trazados iban acorde a lo que ellos deseaban obtener. Ahora bien ¿porque esta planificación es parte de la gobernanza? Porque las entidades a nivel público y privado no actúan solas, sino que toman en cuenta los criterios y realidades de la sociedad, para así trabajar en cooperación y dar pronta solución a los problemas.

En la investigación realizada, varias personas desde su perspectiva creen que la prefectura del Carchi puede mejorar los niveles de participación, viviendo o palpando netamente la realidad social, después de esto entablar una conversación con los ciudadanos y brindarles apoyo a través de capacitaciones y sobre todo el uso de los medios digitales para que lo que ellos tengan por decir se pueda ver reflejado en tiempo real y con la mayor accesibilidad posible. Esto es lo que se venía manejando en párrafos anteriores y tomando en cuenta la gobernanza digital según García (2020) manifiesta que es el uso de las TIC a la dimensión ejecutiva del gobierno para desarrollar los procesos internos a la administración pública, así como las interacciones con la ciudadanía en las dimensiones de transparencia y acceso a la información, disposición de datos abiertos, tramites y servicios en línea, y mecanismos de participación ciudadana. Es así como se puede transparentar cada una de sus acciones y a la vez dejarlas ver como una oportunidad para que los servicios sean de calidad a largo tiempo. En contraste como mención por parte de los funcionarios, debemos tomar en cuenta el uso que realizan ellos a través de las plataformas digitales y sitios web, sobre todo el manejo de gobierno abierto, el cual ha sido bien recibido por la población y del cual se han podido encontrar ciertos beneficios, más sin embargo no netamente toda una gestión se ve convalidada con tener acceso a los documentos o información de una institución, sino a crear una especie de canales de comunicación en tiempo real donde se puedan emitir criterios o sugerencias que ayuden a mejorar la condición de vida de las personas.

Programa	Proyecto
Carchi Participa	Fortalecimiento provincial del sistema de Participación Ciudadana y control social.

Figura 3. Objetivos estratégicos 5.1.

Fuente: Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial (2019).

De la misma forma para continuar esta discusión, retomamos el análisis y la influencia de la participación ciudadana dentro del PDyOT que maneja la prefectura del Carchi. Esta vez enfatizando en el programa que busca dar a conocer cómo las TIC inciden para mejorar la interacción del gobierno provincial con la sociedad.

Como bien podemos darnos cuenta, el programa se llama Carchi Participa, el mismo que busca fortalecer los sistemas de participación y sobre todo manejar un control social de la gestión institucional, Aquí podemos ver como quizás a través de una participación activa, se fortalece la prefectura a nivel interno y externo, puesto que cuando la demanda ciudadana tiene razón de ser, todos en absoluto deben trabajar en conjunto para poder solucionar los problemas. Así mismo en el aspecto de control social, lo que se trata de implementar en el pensamiento ciudadano es que como autores propios de crear un control, evaluación y seguimiento de los planes y proyectos que se quieran ejecutar puesto que al momento de controlarlos, conocemos quizás el camino por el que van y las posibles fallas u oportunidades que se presentan dentro del mismo, con la evaluación podemos obtener criterios positivos o negativos que influyan para dar continuidad a la gestión, por último tenemos el seguimiento que es la etapa cumbre o terminal de una política pública, en donde la idea se centra en no conformarse con el solo hecho de entregar una obra sino quizás también de darle mejores oportunidades que ayuden al desarrollo local. Es por eso que la participación ciudadana es importante y según Pazmiño (2017) "participar es un legado que la democracia a través de los años nos ha dejado como aprendizaje para alcanzar un fin en común que es el bienestar social" (p. 51). Eso quiere decir que las personas se sientan bien y a la vez se les otorgue una mejor calidad de vida, pues solamente así se obtiene que la ciudadanía se sienta satisfecha y por tal se convalide una correcta relación y manejo de un Estado o localidad en armonía para un tiempo a corto, mediano y largo plazo.

Conscientes de todo lo que debemos realizar como ciudadanos sujetos a derechos, pero también a responsabilidades, es nuestro deber empezar a crear cambios dentro de la cultura social en la que se encuentra inmerso, y darle la oportunidad a las propias ideas y criterios de organización y planificación, para que sean tomadas en cuenta en las instituciones que representan nuestros intereses, además debemos enfocarnos en que cualquier tipo de brecha que existe, solo puede eliminarse con una correcta participación, que podemos tener dentro de las entidades de gobierno, pues como se mencionó anteriormente, es aquí donde se presentan diferentes

opciones sobre las necesidades de territorio, donde se prioriza alcanzar la calidad del servicio público óptimo, cumpliendo con las expectativas más deseadas.

V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. CONCLUSIONES

- La Gestión Pública por resultados, como modelo de gestión utilizado por la prefectura del Carchi, ha tratado de ejecutarse con miras hacia el desarrollo local, tratando de fundamentarse más en la participación ciudadana y la innovación con el uso de los medios tecnológicos, más sin embargo no es netamente un modelo contundente, debido a que se debe tomar en cuenta los cambios culturales y sociales que se viven en este momento y suma de ello el efecto de la globalización y la digitalización. Lo que la institución pública como tal promueve, es una correcta organización a nivel interno lo que desemboca en creer que mayor eficiencia significa tener mayor acogida por los ciudadanos.
- Según la investigación realizada, la sociedad como tal, cree que la prefectura del Carchi maneja un correcto proceso de participación ciudadana debido a las distintas capacitaciones que se han llevado a cabo a nivel rural, piensan ellos que de esta forma se disminuye la brecha territorial, más sin embargo al ser la participación un deber pero también un derecho, manifiestan que se deben crear recursos más innovadores como lo de tener cobertura y uso de los medios tecnológicos, para de esta forma estar en contacto con las autoridades, tener accesibilidad a la información y poder evaluar, controlar y dar seguimiento a los distintos proyectos o políticas públicas que se quieren incrementar.
- En la planificación institucional del GAD de la provincia del Carchi encontramos lineamientos estratégicos enfocados en generar un valor público y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, para lo cual, el de mayor importancia para la investigación es el que se enfoca en la cohesión territorial y eficiencia de la gestión pública local. Aquí podemos encontrar que la institución busca la mejora continua a través de la difusión y promoción de la gestión por resultados dejando así que todas las actividades sean evaluadas a través de indicadores por parte de los ciudadanos los cuales miden su grado

de satisfactoriedad, según el impacto que produzcan en cada una de sus necesidades.

- Hablando del uso de la tecnología dentro de la gestión que realiza la prefectura del Carchi, solo se ha logrado implementar un modelo de gobierno abierto, que permite generar acercamiento con el ciudadano y por ende fomentar la transparencia en todos los niveles que tiene capacidad la institución, lo que ha sido positivo a lo largo de diferentes gestiones, por el hecho de que al conectar este proceso con el de gobierno electrónico se empieza a generar un modelo de gobernanza, el mismo que busca correlacionar a la entidad pública como tal, el sector privado por su presencia a nivel mundial y la participación ciudadana activa.

5.2. RECOMENDACIONES

Considerando la importancia de esta investigación y una vez establecidas las conclusiones se recomienda lo siguiente:

- Es necesario que la dirección de planificación del GAD de la prefectura del Carchi, se enfoque ya en un modelo de digitalización que se base en la transformación de un proceso continuo, estratégico, social y a la vez cultural como es la gobernanza digital, ya que la población por ende necesita tener la interacción gobierno – ciudadanía mediante la utilización de las tecnologías, es así que con este proceso de cambio la prefectura estando en la era de la digitalización los servicios serían de mayor accesibilidad para la ciudadanía, obteniendo de esta manera sistematizar los datos y a la vez generar un desarrollo en los procesos internos, teniendo en cuenta que la ciudadanía con este proceso ya sería parte en la toma de decisiones mediante la participación ciudadana, facilidad de datos abiertos con total transparencia y la utilización de los servicios en línea.
- Es importante que el área de participación ciudadana del GAD de la prefectura del Carchi, acojan las sugerencias por parte de la ciudadanía y al mismo tiempo llevar a cabo una política pública que gestione la accesibilidad de internet a todos los sectores rurales, porque muchas familias que lo desean no poseen este servicio, teniendo en cuenta que a través de estas tecnologías la ciudadanía pueda ser parte en la toma de decisiones proyectando ideas, sugerencias y emprendimientos que sean fomentados y promocionados por

medio de estas tecnologías ya que son necesarios para el desarrollo de la localidad.

- Todas las direcciones operativas del GAD de la prefectura del Carchi deben encargarse de trabajar para dar mayor información a la ciudadanía en la plataforma que esta posee, de igual manera direccionarse al cumplimiento de los objetivos relacionados con cada meta que las direcciones tienen, subiendo la información completa y través de ello fomentar la transparencia de la gestión pública en la herramienta utilizada por la institución que es la GPRD (Gestión por resultados).
- Se recomienda a la dirección de TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), ejecutar y socializar la aplicación que en las entrevistas realizadas manifestaron se encuentra trabajando, esta aplicación denominada "Mi territorio" sería importante para que la ciudadanía tenga un acercamiento más con el gobierno provincial y agilizar el servicio público, ya que al momento de hacer un clic ya se podrá tener información en línea de los proyectos que se están ejecutando en la institución.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, G. (2018). *Análisis del PDOT y su aporte a la parroquia Guale del cantón Paján, periodo 2016-2017*, (Tesis de pregrado). Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador.
- Aguilar, L. (2013). *Gobernanza Y Gestión Pública*. Fondo de cultura económica. <https://marcelagonzalezduarte.files.wordpress.com/2018/01/aguilavillanueva-gobernanza-y-gestion-publica.pdf>
- Angely, M. (2017). *De la planificación estratégica a la planificación participativa: las políticas de juventud y el reconocimiento de los jóvenes como actores políticos*. (tesis de maestría). <https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/%25f/agora/files/fa-agora-2017-martinez.pdf>
- Agencia de Gobierno Electrónico y Sociedad de la Información y del Conocimiento [AGESIC]. (2020), "Plan de Gobierno Digital 2020". https://www.gub.uy/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/sites/agencia-gobierno-electronico-sociedad-informacion-conocimiento/files/2021-06/Descargar%20Plan%20de%20Gobierno%20Digital%20Uruguay%202020_0_0_0.pdf
- Barros, A., Campero, T y Cabello, P. (2016), *Estudio para una gobernanza digital en Chile*, Santiago, Ministerio de Hacienda/Ministerio Secretaría General de la Presidencia.
- Basurto, X. (2018). Un acercamiento de la planificación estratégica y las organizaciones sanitarias. *Revista Dominio de las ciencias*, 2(3). <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5761614>
- Bernal, C. (2014). *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. <https://ceduna.jimdofree.com/app/download/13872381378/Bernal+Cap%C3>

%ADtulo+7.pdf?t=1522088201#:~:text=La%20investigaci%C3%B3n%20documen-
ntal%20consiste%20en,con%20Casares%20Hern%C3%A1ndez%2C%20et%20al.

Cabezas, E., Andrade, D. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. <https://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>

Calderón, D. y Palma, D.(Ed.). (2018). *Gobernanza Multidimensional*. Ediciones USTA. https://books.google.com.ec/books?hl=zh-CN&lr=&id=i7OIdwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1945&ots=IlojjPcRys&sig=W5ckCg6QowCn3FF0oA2e-b41v20&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false

Calizaya, S. (2019). *La Gestión Pública y su Relación con el Valor Público en el Gobierno Regional de Tacna–Sector Comercio Exterior, 2018* (tesis de pregrado). Universidad Privada de Tacna. <https://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12969/1243/Calizaya-Condori-Samantha.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cardozo, L. (2021). Calidad del servicio: qué es, su importancia y los 5 pilares fundamentales. Zenvia. <https://www.zenvia.com/es/blog/calidad-delservicio/>

Cisneros, D. (2019). Propuesta metodológica para el diagnóstico territorial económico urbano: caso cantón Portoviejo (tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Ecuador. <file:///C:/Users/ASUS/Downloads/PROPUESTA%20METODOL%C3%93GICA%20PARA%20EL%20DIAGN%C3%93STICO%20TERRITORIAL%20ECON%C3%93MICO%20URBANO%20CASO%20CANT%C3%93N%20PORTOVIEJO.pdf>

Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas, [COPFP]. (2019). Quito, Ecuador: Registro Oficial Suplemento No. 306, de 22 de octubre de 2010. Última modificación: 6 de mayo de 2019. <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2019/08/GUIA-PROVINCIAL-FINAL.pdf>

Cortes, K. (2017). *Hacia un esquema de análisis de la planificación el desarrollo humano y territorial: Estudiando los procesos de territorialización fundamentados en un enfoque de derechos humanos* (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá.

- Cruz , M., Pozo, M., y Aushay, H. (2019). Las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) como forma investigativa interdisciplinaria con un enfoque intercultural para el proceso de formación estudiantil. *e-Ciencias de la Información*, 9(1). Doi: <https://doi.org/10.15517/eci.v1i1.33052>
- Cruz, R. (2018). Gobernanza digital: Un análisis de propuestas para Costa Rica. *e-Ciencias de la Información*. volumen 8, número 1. <https://www.redalyc.org/journal/4768/476854589006/>
- Chiarella, J. y Yakabi, K. (2016). Planificación y ordenamiento territorial. Consideraciones a partir del caso peruano. *Revista Política e Planejamento Regional*, volumen 3(2), p. 147. <https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/%25f/agora/files/planificacion-y-ordenamiento-territorial.-consideraciones-a-partir-del-caso-peruano.pdf>
- De la Garza, D., Yllán, E., y Barredo, D. (2018). "Tendencias En La Administración Pública Moderna: La Nueva Gestión Pública En México." *Revista Venezolana de Gerencia*. 23(81). <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23467/23676>
- Esponda, S., Pasini, A., Boracchia, M., Calabrese, J., Muñoz, R., Preisegge, S. y Pesado, P. (2018). Gobernanza Digital. Mejora de procesos de gestión y Calidad de software. http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/67727/Documento_completo.pdf-PDFA.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Fernández, C., Hernández, R. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Fernández, L. y Linares, J. (2020). E- Gobernanza, camino a la gobernanza digital, Cundinamarca 2016 – 2019. (tesis de maestría). https://bdigital.uexternado.edu.co/bitstream/handle/001/3045/JIA-spa-2020-E_Gobernanza_camino_a_la_gobernanza_digital_Cundinamarca_2016_2019?sequence=1&isAllowed=y

- Figueroa, O. (2010). *Diagnóstico territorial con enfoque territorial*. (1ed.). México: D.R. Colegio de Postgraduados / Financiera Rural. https://www.researchgate.net/publication/349768488_Diagnostico_territorial
- García, A. (2020). Índice de Gobernanza Digital Estatal 2019. https://u-gob.com/indice-de-gobernanza-digital-estatal-2019/#google_vignette
- Gibson, T. (2019). Digital humanities, libraries, and collaborative research: New technologies for digital textual studies. *College & Undergraduate Libraries*, 26(2), 176-204. doi: 10.1080/10691316.2019.1638702.
- Gutiérrez, A. (2016). Millennials en Latinoamérica. Una perspectiva desde Ecuador. Ponencia, Flacso, 11 Disponible en <https://www.gutierrez-rubi.es/2016/12/09/millennials-en-latinoamerica-una-perspectiva-desde-ecuador/>
- Izcará, S. (2014). *Manual de investigación cualitativa*. Fontamara. [https://www.grupocieg.org/archivos/Izcará%20\(2014\)%20Manual%20de%20Investigaci%C3%B3n%20Cualitativa.pdf](https://www.grupocieg.org/archivos/Izcará%20(2014)%20Manual%20de%20Investigaci%C3%B3n%20Cualitativa.pdf)
- Jimbo, M. y Jimbo, P. (2021). Gobernanza Digital: Desarrollo de las tecnopolíticas en los países de América Latina: una revisión sistemática de la literatura. *Economía y Negocios*, V. 12-N. 1, p. 53. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/23574/1/21%20JIMBO%20SANTANA%20MONICA-PATRICIA-GOBERNANZA%20DIGITAL.pdf>
- Jorquera, D. (2016). Gobernanza para el desarrollo local. *Rimisp – Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural*. https://www.rimisp.org/wp-content/files_mf/1366307608n952011gobernanzaparadesarrollolocaljorquera.pdf
- Martínez, M. (2013). La investigación Cualitativa (síntesis conceptual). *Revista IIPSI*. VOL. 9 – N. 1, p. 135. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion_psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf
- Martínez, A. y Rojas, R. (2017). De la planificación estratégica a la planificación participativa: las políticas de juventud y el reconocimiento de los jóvenes como actores políticos. *FLACSO ECUADOR*.

<https://www.flacsoandes.edu.ec/sites/default/files/%25f/agora/files/fa-agora-2017-martinez.pdf>

Martínez, A., Asmat, N., Alberca, N., y Medina, J. (2018). Gestión del talento humano como factor de mejoramiento de la gestión pública y desempeño laboral. *Venezolana de Gerencia*, 744.

Morales, J. (2016). *La Planificación de Desarrollo y Ordenamiento Territorial frente al Desarrollo Local*. (Tesis de pregrado). Universidad Politécnica Salesiana Sede Quito, Ecuador.

Naser, A. (2021). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación, *Documentos de Proyectos (LC/TS.2021/80)*, Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf

Neira, J. y Tenelema, C. (2017). *Plan estratégico para la empresa serviexpress dedicada al servicio técnico automotriz en la ciudad de Guayaquil*. (tesis de pregrado). <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/16835/1/Tesis%20Final%20Plan%20estrategico.pdf>

Núñez, N. (2020). Investigación fenomenológica hermenéutica y en tiempos de postmodernidad. *Fundación Aula Virtual*. vol. 1(3), p. 5. <http://portal.amelica.org/ameli/journal/399/3991726008/3991726008.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos/Banco Interamericano de Desarrollo [OCDE/BID]. (2016). Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: un manual para la economía digital, París, OECD Publishing [en línea] <https://dx.doi.org/10.1787/9789264259027-es>.

Pasco, M., Cárdenas, V. & Hernández, A. (2021). El rastreo de procesos en el análisis causal cualitativo y su aporte al estudio de las organizaciones. *Revista Pesquisa Qualitativa*. v. 9 n. 21. Recuperado de <https://editora.sepq.org.br/rpq/article/view/473/284>

Pazmiño, J. (2017). Participación Ciudadana en la elaboración de presupuestos participativos parroquiales, en el Gobierno de la Provincia de Pichincha

durante el año 2015. Quito: Universidad Central del Ecuador.
<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/13244/1/T-UCE-0013-Ab-171.pdf>

Peñaherrera, J. (2016). La planificación nacional en Ecuador: planes de desarrollo y ordenamiento territorial, y el sistema de seguimiento y evaluación SIGAD. *Revista Ciencia Unemi*, vol. 9(21).
<https://www.redalyc.org/journal/5826/582661267015/html/>

Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial [PDOT]. (2019).
<https://carchi.gob.ec/2016f/index.php/mega-menu-2/category/115-plan-de-desarrollo-y-ordenamiento-territorial.html?download=1551:pdot-2019-2023>

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.

Prefectura del Carchi. (2019). Dirección de Participación Ciudadana.
<https://www.carchi.gob.ec/2016f/index.php/2022/febrero/itemlist/category/105-la-intitucion.html>

Roth, A. (2019). Las políticas públicas y la gestión pública: un análisis desde la teoría y la práctica. *revista internacional de administración*. 5.
<https://revistas.uasb.edu.ec/index.php/eg/issue/view/101/18>

Servicio de acreditación ecuatoriano [SAE]. (2018). Calidad en los servicios públicos.
<https://www.acreditacion.gob.ec/calidad-en-los-servicios-publicos/>

Sarango, M., Ávila, M. y Castillo, Y. (2021). Estrategias de ordenamiento territorial sostenible para el cantón Gualaceo. *Revista ConcienciaDigital*, 4(2), 55-73.
<https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/ConcienciaDigital/article/download/1627/4093/>

Santillán, J. (2018). Valor público, gobernanza y tercera vía, Convergencia. *Revista de Ciencias Sociales*, [S.l.], p. 175-193, ago. 2018. ISSN 2448-5799.
<https://convergencia.uaemex.mx/article/view/10373>.

Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo [SENPLADES]. (2022). La guía para la elaboración de los PDOT se construye participativamente.

<https://www.planificacion.gob.ec/la-guia-para-la-elaboracion-de-los-pdot-se-construye-participativamente/>

Subsecretaría de Planificación Territorial de la Inversión Pública. (2016). Guía de planificación territorial. Ciudad Autónoma de Buenos Aires, Argentina. https://www.mininterior.gov.ar/planificacion/pdf/AS_14659169801.pdf

Valiente, J. (2020). *Descentralización administrativa y gobernanza digital en el Instituto Tecnológico de la Producción – 2020*. (tesis de maestría). https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/74624/Valiente_MJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Vadivia, I. (2021). La Planificación estratégica con enfoque de género en la administración pública de Nicaragua. *Revista Humanismo y Cambio Social*, Número 17, p.124. <https://www.lamjol.info/index.php/HCS/article/download/11714/13585/43229>

Whittingham, M. (2017). Qué es la gobernanza y para qué sirve. *Revista análisis internacional*. 2 <https://revistas.utadeo.edu.co/index.php/RAI/article/view/24/26>

VII. ANEXOS

Anexo 1. Acta de la sustentación de Predefensa del TIC



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



FACULTAD DE COMERCIO INTERNACIONAL, INTEGRACIÓN, ADMINISTRACIÓN Y ECONOMÍA EMPRESARIAL

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ACTA

DE LA SUSTENTACIÓN ORAL DE LA PREFENSA DEL TRABAJO DE INTEGRACIÓN CURRICULAR


ESTUDIANTE:	Ruano Cando David Estalin	CÉDULA DE IDENTIDAD:	0401768270
PERIODO ACADÉMICO:	2023 A		
PRESIDENTE TRIBUNAL	MSC. ALIDA KARINA POZO ALVEAR	DOCENTE TUTOR:	MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE:	MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO		
TEMA DEL TIC:	"Análisis de la planificación institucional, en el proceso de gobernanza digital del Gobierno Autónomo Descentralizado de la prefectura del Carchi, período 2019-2022"		

No.	CATEGORÍA	Evaluación cuantitativa	OBSERVACIONES Y RECOMENDACIONES
1	PROBLEMA - OBJETIVOS	8.33	
2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	8.33	Jerarquización de la planificación y alcance de metas y objetivos en los diferentes instrumentos de planificación
3	METODOLOGÍA	8.33	Describir los documentos analizadas, como parte de la hermenéutica.
4	RESULTADOS	8.33	
5	DISCUSIÓN	8.33	Considerar el valor público. Identificar las propuestas de interacción entre la ciudadanía y el gobierno. La participación ciudadana considerar la brecha digital y
6	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	8.33	
7	DEFENSA, ARGUMENTACIÓN Y VOCABULARIO PROFESIONAL	8.33	
8	FORMATO, ORGANIZACIÓN Y CALIDAD DE LA INFORMACIÓN	8.33	

Obteniendo una nota de: 8,33 Por lo tanto, **APRUEBA** ; debiendo el o los investigadores acatar el siguiente artículo:

Art. 36.- De los estudiantes que aprueban el Informe final del TIC con observaciones.- Los estudiantes tendrán el plazo de 10 días para proceder a corregir su informe final del TIC de conformidad a las observaciones y recomendaciones realizadas por los miembros del Tribunal de sustentación de la pre-defensa.

Para constancia del presente, firman en la ciudad de Tulcán el martes, 11 de julio de 2023


MSC. ALIDA KARINA POZO ALVEAR
PRESIDENTE TRIBUNAL


MSC. DIEGO GUILLERMO ALMEIDA BURBANO
DOCENTE TUTOR


MSC. LUIS RAMIRO GARCÍA REVELO
DOCENTE

Anexo 2. Certificado del abstract por parte de idiomas



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI
FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE CENTER**

ABSTRACT- EVALUATION SHEET				
NAME: David Estalin Ruano Cando				
DATE: 18 de julio de 2023				
TOPIC: “Análisis de la planificación institucional, en el proceso de gobernanza digital del Gobierno Autónomo Descentralizado de la prefectura del Carchi, periodo 2019 – 2022.”				
MARKS AWARDED QUANTITATIVE AND QUALITATIVE				
VOCABULARY AND WORD USE	Use new learnt vocabulary and precise words related to the topic	Use a little new vocabulary and some appropriate words related to the topic	Use basic vocabulary and simplistic words related to the topic	Limited vocabulary and inadequate words related to the topic
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1 Vera Játiva Edwin Andrés,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
WRITING COHESION	Clear and logical progression of ideas and supporting paragraphs.	Adequate progression of ideas and supporting paragraphs.	Some progression of ideas and supporting paragraphs.	Inadequate ideas and supporting paragraphs.
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
ARGUMENT	The message has been communicated very well and identify the type of text	The message has been communicated appropriately and identify the type of text	Some of the message has been communicated and the type of text is little confusing	The message hasn't been communicated and the type of text is inadequate
	EXCELLENT: 2 <input checked="" type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
CREATIVITY	Outstanding flow of ideas and events	Good flow of ideas and events	Average flow of ideas and events	Poor flow of ideas and events
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
SCIENTIFIC SUSTAINABILITY	Reasonable, specific and supportable opinion or thesis statement	Minor errors when supporting the thesis statement	Some errors when supporting the thesis statement	Lots of errors when supporting the thesis statement
	EXCELLENT: 2 <input type="checkbox"/>	GOOD: 1,5 <input checked="" type="checkbox"/>	AVERAGE: 1 <input type="checkbox"/>	LIMITED: 0,5 <input type="checkbox"/>
TOTAL/AVERAGE	9 - 10: EXCELLENT 7 - 8,9: GOOD 5 - 6,9: AVERAGE 0 - 4,9: LIMITED		TOTAL 9,5	



**UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL
CARCHI FOREIGN AND NATIVE LANGUAGE
CENTER**

Informe sobre el Abstract de Artículo Científico o Investigación.

Autor: David Estalín Ruano Cando

Fecha de recepción del abstract: 18 de julio de 2023

Fecha de entrega del informe: 18 de julio de 2023

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 9,5 por lo cual se valida dicho trabajo.

Atentamente



Ing. Edison Peñafiel Arcos MSc
Coordinador del CIDEN

Anexo 3. Entrevista directores de la Prefectura del Carchi



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



La Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC). Se encuentra realizando una investigación sobre el: **“Análisis de la planificación institucional, en el proceso de gobernanza digital del Gobierno Autónomo Descentralizado de la prefectura del Carchi, periodo 2019 – 2022”** y de la manera más comedida requerimos de su valioso aporte para la realización de esta investigación, toda la recopilación obtenida será bajo estricta confidencialidad y criterio académico. **Gracias por su tiempo y colaboración.**

ENTREVISTA DIRECTORES DEPARTAMENTALES

Nombre:

Lugar:

Cargo:

Fecha:

12. En la planificación institucional de la Prefectura del Carchi. ¿Cuál es el proceso para incluir las Tecnologías de la Información y comunicación en la planificación institucional ?
13. ¿Qué proyectos se están ejecutando en relación a la utilización de las Tecnologías de la Información y comunicación?
14. ¿Cuál es el modelo de gestión tecnológica que maneja el GAD de la Prefectura del Carchi?
15. ¿Dentro de la Planificación Institucional se han implementado varios objetivos estratégicos, cuales de estos se enfocan a la mejora de las Tecnologías de la Información y comunicación?
16. ¿Qué alcances se han logrado a través de los objetivos que maneja la dirección de planificación de la Prefectura del Carchi en relación a las Tecnologías de la Información y comunicación?
17. ¿Cuál es la manera que se utiliza para dar seguimiento y control al cumplimiento de los objetivos estratégicos planteados en relación a las Tecnologías de la Información y comunicación?
18. ¿Cuáles son las propuestas donde se integran las Tecnologías de la Información y comunicación, para mejorar el acceso a la información pública y la transparencia?
19. ¿Cómo aplica el desarrollo tecnológico en los objetivos de las direcciones de la prefectura del Carchi?
20. ¿Cómo las Tecnologías de la Información y comunicación pueden promover servicios de calidad a la ciudadanía ?
21. ¿Desde la planificación institucional realizada por la prefectura del Carchi orientada al uso las Tecnologías de la Información y comunicación, que mecanismos de participación ciudadana se ha tomado en cuenta para promover su desarrollo?
22. ¿A través de que lineamiento estratégico se articularían las Tecnologías de la Información y comunicación para dar origen a un modelo de Gobernanza Digital?

Anexo 4. Entrevista Actores sociales beneficiados de la Prefectura del Carchi



UNIVERSIDAD POLITÉCNICA ESTATAL DEL CARCHI



La Universidad Politécnica Estatal del Carchi (UPEC). Se encuentra realizando una investigación sobre el: **“Análisis de la planificación institucional, en el proceso de gobernanza digital del Gobierno Autónomo Descentralizado de la prefectura del Carchi, periodo 2019 – 2022”** y de la manera más comedida requerimos de su valioso aporte para la realización de esta investigación, toda la recopilación obtenida será bajo estricta confidencialidad y criterio académico.

Gracias por su tiempo y colaboración.

ENTREVISTA ACTORES SOCIALES

Nombre:

Lugar:

Cargo:

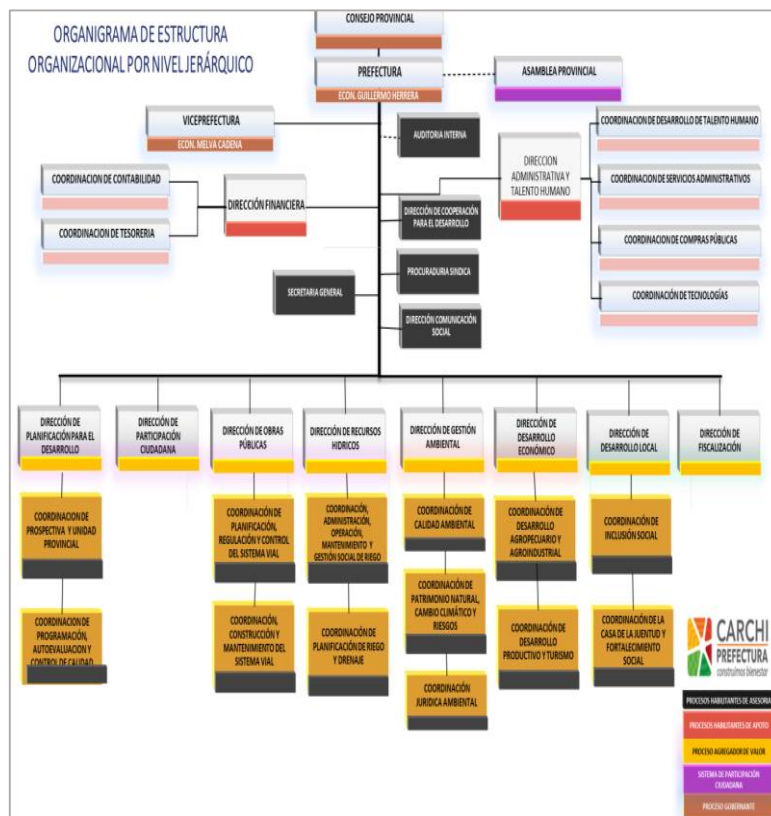
Fecha:

1. ¿Cuál de los mecanismos de Participación Ciudadana que Ud. ha sido parte, cree que es el más apropiado para tener mayor acogida por la ciudadanía?
2. ¿Cree que es importante integrar equipos para crear ideas de desarrollo?
3. ¿En la Prefectura del Carchi como cree Ud. que las Tecnologías de la Información y comunicación ayudan a crear programas y proyectos después de ser tratadas en concordancia con la ciudadanía?
4. ¿Qué proyectos conoce en relación a la utilización de las Tecnologías de la Información y comunicación?
5. ¿Qué herramientas de las Tecnologías de la Información y comunicación conoce Ud. para la interacción Gobierno – Ciudadanía en la Prefectura del Carchi?
6. ¿Qué servicios conoce Ud. que se relacionen con las Tecnologías de la Información y comunicación?
7. ¿Por qué medios de comunicación Ud. interactúa con el GAD de la Prefectura del Carchi?
8. ¿Cómo cree Ud. que las Tecnologías de la Información y comunicación ayudaría a mejorar los procesos de transparencia en la Prefectura del Carchi?
9. ¿Desde su punto de vista, cómo ha sido su experiencia en cuanto al uso de las Tecnologías de la Información y comunicación en relación a los servicios que brinda la Prefectura del Carchi?
10. ¿Cree Ud. que la Prefectura del Carchi debe enfocarse ya en un modelo de las Tecnologías de la Información y comunicación que promueva el desarrollo en sus servicios?
11. ¿Ha notado Ud. que existen propuestas para impulsar el desarrollo tecnológico para mejora de los servicios?

Anexo 5. Recolección de información

DIRECCIONES Y DESARROLLO	PROYECTO	EXPLICACIÓN	BENEFICIARIO	CONTACTO
Dirección de Obras Públicas	Via del Ciclista	Asfaltado y Construcción de Nuevas Vías	Comunidades rurales de la Provincia del Carchi. (Representante de la Comunidad El Capote)	Sra. Blanca Reyes Presidenta de la Comunidad 0991859247
Dirección de Desarrollo Social	Programa de Raciones Alimenticias Carchi Solidario	Entrega de Raciones Alimenticias en toda la provincia del Carchi a personas y familias de escasos recursos	Toda la Provincia del Carchi	Adriana Sarmiento 0979122811
Dirección de Desarrollo Económico	Carchi Lácteo (FIEDS) Fondo Ítalo ecuatoriano para el Desarrollo Sostenible	Se invierte dos millones de dólares para controlar la brucelosis, mediante prueba y vacunación del Ganado, para mejorar la calidad de la Leche	Toda la Provincia del Carchi	Centro Agrario del Carchi
Dirección de Recursos Hídricos	Sistema de Riego Biprovincial Juco el limonal	Construcción de sistema de riego para mejorar la producción agrícola y la productividad de los distintos sectores	Toda la Provincia del Carchi	Comunidad San Juan del Achas

Anexo 6. Organigrama de Estructura Organizacional



Anexo 7. Evidencia fotográfica de la investigación de campo

