



PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

TRABAJO DE TITULACIÓN

CONTEXTUALIZACIÓN DEL USO DE HERRAMIENTAS
TICS COMO ESTRATEGIA QUE VIABILIZA LA
TRANSPARENCIA EN LA CONCESIÓN OPORTUNA DE
LAS JUBILACIONES POR VEJEZ POR PARTE DEL
SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. CASO DE ESTUDIO:
DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS EN MANABÍ.

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GOBERNANZA

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GOBERNANZA INSTITUCIONAL

PREVIO AL TÍTULO DE
MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

AUTORA
MYRIAN ELIZABETH ZEVALLOS GARCÍA

TUTOR(A)
DR. WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA, PHD

PORTOVIEJO, JULIO 2022

INDICE DE CONTENIDO

Certificación del Tutor.....	4
Acta de la Comisión Académica.....	5
Declaración de autenticidad y responsabilidad.....	6
Agradecimientos	7
Dedicatoria.....	8
Resumen.....	9
Revelando el contexto.....	10
Propósito de la investigación	16
Directrices de la investigación.....	16
Escalada de la ciencia y las teorías	18
Escalada de la ciencia	19
Escalada teórica	21
Metodología aplicada.....	37
Hallazgos de la investigación.....	50
Reflexiones finales.....	63
Referencias bibliograficas.....	66

Anexos	74
--------------	----

INDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tablas

Tabla 1. Miembros del grupo focal.....	49
Tabla 2. Ideas del grupo focal.....	51
Tabla 3. Matriz axial de códigos emergentes – Categorización.....	53

Figuras

Figura 1. Ruta de inicio (Plan de Investigación)	37
Figura 2. Direccionamiento metodológico	38
Figura 3. Mapeo teórico.....	45
Figura 4. Fases previas a la categorización	59
Figura 5. Transformación digital e inteligente - Fomento de una simplificación administrativa articulada	62

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR

SEDE MANABÍ

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR

En mi calidad de tutor del trabajo de titulación, certifico haber revisado el presente manuscrito de investigación, el mismo que se ajusta a las normas vigentes de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador Sede Manabí, cumpliendo la Normativa del Trabajo de titulación de posgrados; en consecuencia, es apto para su publicación y su difusión.

Tema: CONTEXTUALIZACIÓN DEL USO DE HERRAMIENTAS TICs COMO ESTRATEGIA QUE VIABILIZA LA TRANSPARENCIA EN LA CONCESIÓN OPORTUNA DE LAS JUBILACIONES POR VEJEZ POR PARTE DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. CASO DE ESTUDIO: DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS EN MANABÍ.

Línea de Investigación: GOBERNANZA

Autora: MYRIAN ELIZABETH ZEVALLOS GARCÍA

WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA, PHD

CI: 1757746340

Director de Titulación

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ

ACTA DE LA COMISIÓN ACADÉMICA

CERTIFICADO DE APROBACIÓN

La Comisión Académica aprueba el presente trabajo de titulación en nombre de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí

Tema: CONTEXTUALIZACIÓN DEL USO DE HERRAMIENTAS TICs COMO ESTRATEGIA QUE VIABILIZA LA TRANSPARENCIA EN LA CONCESIÓN OPORTUNA DE LAS JUBILACIONES POR VEJEZ POR PARTE DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. CASO DE ESTUDIO: DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS EN MANABÍ.

Línea de Investigación: GOBERNANZA

Autora: MYRIAN ELIZABETH ZEVALLOS GARCÍA

Director de Titulación: WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA, PHD

Firman los miembros del tribunal

Wladimir Alberto Pérez Parra
Tribunal 1
Presidente Tribunal
Director de Titulación

Dr. Hilarión Vegas Meléndez
Tribunal 2

Mgt Freddy Miranda Pichucho

Abog. Domingo Vera

Tribunal 3

Secretario

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL ECUADOR
SEDE MANABÍ
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Este manuscrito no contiene ningún tipo de material que haya sido aceptado para la obtención de un título universitario en otra institución, excepto en forma de información de soporte que ha sido debidamente citada en mi trabajo. Este trabajo es de total responsabilidad del autor, quien declara bajo juramento que ninguna sección de este trabajo de titulación infringe los derechos de otros autores. Datos de la investigación

Tema: CONTEXTUALIZACIÓN DEL USO DE HERRAMIENTAS TICs COMO ESTRATEGIA QUE VIABILIZA LA TRANSPARENCIA EN LA CONCESIÓN OPORTUNA DE LAS JUBILACIONES POR VEJEZ POR PARTE DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. CASO DE ESTUDIO: DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IEES EN MANABÍ.

Línea de Investigación: GOBERNANZA

Autora: MYRIAN ELIZABETH ZEVALLOS GARCÍA

Director de Titulación: WLADIMIR ALBERTO PÉREZ PARRA, PHD

MYRIAN ELIZABETH ZEVALLOS GARCÍA

CI: 1306963156

AGRADECIMIENTOS

Al finalizar un trabajo tan arduo y lleno de dificultades como el desarrollo de un Programa de Maestría en Administración Pública, es inevitable el sentimiento que me embarga, por ello, es para mí un verdadero placer utilizar este espacio para ser justa y consecuente, expresándose mis más sinceros agradecimientos, al aporte de las personas y de la institución a la que pertenezco, que facilitaron las cosas, para que este trabajo llegue a un feliz término.

De manera especial agradecer al Dr. Wladimir Alberto Pérez Parra (PhD) por aceptarme bajo su tutela para la realización de la investigación; y, al Dr. Hilarión Vegas Meléndez (PhD), por el apoyo, confianza y capacidad para guiar mis ideas, han sido un aporte invaluable en el desarrollo del presente trabajo. Y por supuesto a la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Manabí por ofrecerme esta oportunidad de superación profesional.

Y con todo mi amor, un agradecimiento especial a toda mi familia, a quienes les robé tiempo, atención y cariño, ya que en los momentos en los que me sentí agobiada por mi trabajo y las jornadas de estudio, su paciencia, apoyo y su entendimiento han sido importantes para mi superación que es totalmente para ellos.

DEDICATORIA

El presente trabajo se lo dedico en primer lugar a Dios por permitirme empezar cada día con esas ganas de vivir, por darme las fuerzas y el valor necesario para seguir adelante a pesar de las vicisitudes que se me presenten en la vida.

A mi familia por ser ese pilar fundamental que me impulsa para continuar alcanzando nuevas metas.

A mis padres, Alfonso y Mariana, por el amor incondicional que me tienen, quienes siempre me animan a tomar cada reto como un aprendizaje.

A mi amado esposo Jamil, mi compañero de vida, por su amor, paciencia, apoyo absoluto y acompañamiento continuo, para cristalizar mis propósitos.

A mis tres preciosas hijas, que son el tesoro más valioso que tengo, la razón de mis propósitos y mi mayor alegría, Geanella, Victoria y Jilka, para quienes dedico este nuevo logro.

A mi nieta Raphaella, por ser ese ángel que con sus ocurrencias, me inyecta energía, felicidad y amor; y,

A mi yerno Santiago, por sus palabras y consejos que me alentaban hacia la consecución de este objetivo.

RESUMEN

La investigación tuvo como propósito principal contextualizar el uso de las herramientas TICs como estrategia que viabiliza la transparencia en la concesión oportuna de las jubilaciones por vejez por parte del sistema de seguridad social. Caso de estudio: Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano del Seguro Social - IESS, provincia de Manabí; la investigación se da desde un enfoque fenomenológico e interpretativo, con una dimensión inductiva que permitió dar a conocer, desde los niveles más bajos de la estructura funcional, el conocimiento emergente; los informante claves participan directamente en puestos de dirección dentro del caso de estudio, identificados en la sección a la metodología aplicada. Los instrumentos para la recolección de información utilizados fueron la observación directa y participante por parte de la investigadora, así como la estrategias del grupo focal mediante el esquema de respuestas abiertas y lluvia de ideas; la estrategia utilizada para la interpretación del discurso de los informantes fue la propuesta por la Teoría Fundamentada (Strauss y Corbin), partiendo de la triangulación de los datos obtenidos (teorías, entrevistas y hallazgos), apoyada en una estrategia de interpretación hermenéutica (Gadamer), resultando categorías, para al final, luego del mismo proceso hermenéutico surgieran las vertientes que dan origen a buenas praxis: V.1 Transformación digital e inteligente & V.2 Fomento de una simplificación administrativa articulada.

Palabras clave: Transparencia, gobierno, gobernanza, transformación digital

REVELANDO EL CONTEXTO

La ciudadanía, en cierta forma, acostumbrada a los retrasos administrativos por los excesos pasos burocráticos que no suman valor agregado al final del proceso, se ha visto en la situación de entregar todo tipo de documento (requerido o no) que bien considere posible aumentar sus opciones de una respuesta favorable, o como también sucede en otros casos, no presentar los requisitos exigidos para la continuación de trámite. Esto de alguna manera, dentro de un proceso administrativo, hace que los gestores utilicen tiempo y recursos materiales en el proceso de revisión (por demás, manual) para una posible aprobación o rechazo de la solicitud del ciudadano. Frente a este escenario surge la propuesta de incluir el uso de herramientas TICs en las organizaciones que buscan dar respuestas oportunas a quienes la requieran (afiliados, usuarios, clientes o ciudadanos).

El uso de las herramientas Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs) ha permitido que las organizaciones, públicas o privadas, puedan mostrarse antes sus usuarios o ciudadanos -cada una desde su contexto- como una organización que busca encontrar espacios de innovación para dar respuestas oportunas. En el caso específico que compete a la investigación (administración pública), la instrumentación de las TICs, ha generado un desarrollo sustantivo dentro de las propias estructuras funcionales del sector público.

No cabe dudas sobre la aceleración tecnológica la cual ha generado una desburocratización radical en muchas administraciones públicas, en la que la misma busca orientar la generación de valor público hacia la integración de sistemas y procesos de gestión de la información que ofrezcan una atención mucho más personalizada a la ciudadanía, simplificando trámites y procedimientos. En este proceso de desburocratización, las TICs contribuyen mucho en su ejecución. Lógicamente, la estrategia de usar herramientas TICs para

simplificar tramites y dar respuestas oportunas pasa, necesariamente, por un acomodo institucional, estructural y funcional, más allá de la voluntad gerencial o administrativa.

Este acomodo requiere de una institución sólida, pensada integralmente en servir al usuario o ciudadano y con un grupo de colaboradores orientados a la respuesta oportuna, fomentando la transparencia en la gestión pública, diversificando los medios de comunicación y de contacto entre la ciudadanía y la propia administración pública.

Según su página web, el Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2022), define las TICs de la siguiente manera: “Son un instrumento cada vez más poderoso para poder participar en los mercados mundiales; promover la responsabilidad política; mejorar la provisión de servicios básicos, y realizar las oportunidades de desarrollo local.

(<https://www.undp.org/es>)

De igual forma, en su página web, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2022), en cuanto al uso de las TICs, plantea que:

El desafío es cómo integrar las tecnologías de información en la planificación estratégica considerando aspectos sociales, económicos y políticas medioambientales de manera de facilitar una adecuada gestión pública y permeando los diferentes niveles de la administración pública.

(<https://www.cepal.org/es>)

Por su parte, el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD, 2020), manifiesta que el uso de las TICs permite:

1.- Conocer, con la facilidad que implican los medios electrónicos, lo que están haciendo tales Administraciones. 2.- Hacerlas más transparentes y, por ello mismo, más controlables contribuyendo a luchar contra la corrupción y generando la confianza de los ciudadanos. 3.- Eliminar las barreras que el espacio y el tiempo ponen entre los ciudadanos y sus Administraciones y que alejan al ciudadano del interés por la cosa pública. 4.- Promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos los ciudadanos puedan acceder, cualquiera que sea su situación territorial o social a los beneficios que procura la sociedad del conocimiento. (<https://clad.org/>)

Estos tres organismos internacionales, de connotada trayectoria gracias a sus aportes a la comunidad regional y global, han dado una especial importancia al tema de una gestión pública moderna adecuada a los nuevos tiempos, cuyos beneficiarios siempre serán la ciudadanía y el desarrollo. Por ello, sus orientaciones han permitido a los diversos países de la región, direccionar sus acciones de gestión pública hacia grandes transformaciones estructurales y gerenciales, gracias a sus minuciosos estudios y datos consolidados.

A raíz de la pandemia (COVID-19) los países, y en especial sus administraciones públicas, habilitaron procesos y procedimientos electrónicos (incluso virtuales) orientados a una pronta y pertinente atención de la ciudadanía, sobre todo en temas de salud, desarrollo de trámites urgentes y el necesario seguimiento de políticas sociales que no se podían dejar de lado. No cabe la menor duda, que la respuesta de la administración pública (sobre todo en el sector salud) procuró adaptarse al menor tiempo posible a la situación de emergencia presente, logrando (sin plantearse en ocasiones) cambiar buena parte de su estructura funcional gracias al uso y adaptabilidad de las TICs en sus instituciones. Instituciones propias de la administración pública,

con sentido visionario, lograron cambiar su modelo de gestión gracias a esta situación de emergencia, logrando ofrecer otros tipos de servicios -ahora en línea- calificados de novedosos o innovadores, mediante el teletrabajo.

En el caso específico de la presente investigación, la misma se planteó establecer una relación directa entre las TICs y la posibilidad de facilitar la concesión de beneficios a los ciudadanos, a través del uso oportuno de la innovación tecnológica y comunicacional en la administración pública, concretamente en el servicio que presta el Instituto Ecuatoriano del Seguro Social – IESS como institución ejecutora del sistema de seguridad social del Ecuador. Antes de proceder a detallar la situación problemática observada dentro del IESS, se hace necesario contextualizar un poco el historial de esta importante institución del sistema de seguridad social ecuatoriano.

La Seguridad Social en Ecuador nace el 13 de marzo de 1928 en el gobierno del Dr. Isidro Ayora. Esta institución fue creada con el objetivo de otorgar prestaciones a sus afiliados, inicialmente nombrada Caja de Pensiones entregaba prestaciones de jubilación, montepío y fondo mortuario, con el pasar del tiempo y debido a las necesidades de sus afiliados, en el año 1937, nace la Caja de Seguro de Salud, para el año 1970 transformarse en lo que hoy conocemos como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

La seguridad social está claramente definida en los Convenios de la OIT (Organización Internacional del Trabajo) y en los instrumentos de la ONU como un derecho fundamental, orientado hacia las naciones para que dicten instrumentos y políticas que contribuyan a mejorar las condiciones y beneficios de sus trabajadores.

El Seguro General Obligatorio en Ecuador, constituye un sistema nacional que se encuentra fundamentado por los principios de solidaridad, obligatoriedad, universalidad, equidad, eficiencia, subsidiaridad y suficiencia, en ellos convergen varios aspectos tendientes a la aplicación de normas que permitan ayuda mutua entre todos sus asegurados, cuya obligatoriedad se ve reflejada en el derecho de recibir protección, manteniendo iguales oportunidades y equidad en la entrega de las prestaciones.

Se busca el bien común, con la aplicación eficiente de los recursos económicos generados de las contribuciones de sus aportantes, el cual para el fin de la entrega de las prestaciones en las que no pueden ser financiadas totalmente deben ser asumidas por el Estado, esto en procura del bien de la población afiliada.

Las prestaciones que concede este régimen y que constan determinadas en el Reglamento Interno del Régimen de Transición del Seguro de Invalidez, Vejez y Muerte son: jubilaciones por invalidez que incluye subsidio transitorio por incapacidad; jubilación ordinaria por vejez, pensiones de montepío; y, auxilio para Funerales; dentro del presente trabajo de investigación se contemplarán las jubilaciones de vejez (del seguro general de vejez y de vejez de discapacidad).

Los asegurados que cumplan con los requisitos precedentes, podrán ingresar al portal del IESS (<http://www.iesgob.ec/>) y seleccionar la opción Solicitud de Pensiones e ingresar el número de cédula de identidad, escoger la opción Jubilación de Vejez, digitar su clave y llenar el formulario correspondiente con la información solicitada.

Una vez ingresada la solicitud de jubilación, antes de ejecutar la liquidación por parte del servidor del área de Pensiones, se verifica la cuenta individual del solicitante a fin de determinar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley de Seguridad Social, de no existir

impedimento, se liquidará la jubilación, es decir; el otorgamiento de la renta mensual que percibirá el interesado de por vida a los veinte (20) días de cada mes. En el caso del jubilado que reingresa a laborar bajo relación de dependencia, tiene derecho a una mejora en su pensión de jubilación, una vez que cese en su nuevo empleo y haya aportado como mínimo doce meses.

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social ampara sus actos en la Ley de Seguridad Social art.17, tiene la misión de proteger a la población urbana con relación de dependencia laboral o sin ella, contra las contingencias de enfermedad, maternidad, riesgos de trabajo, discapacidad, cesantía, seguro de desempleo, invalidez, vejez y muerte.

Entre las situaciones problemáticas detectadas, se hace imperante corregir la entrega de la prestación de jubilación ordinaria por vejez para que sea oportuna y ágil, la cual plantea como un punto relevante y fundamental el hecho de que el afiliado revise su historia laboral de manera periódica, lo que permitirá detectar las posibles inconsistencias; las que deberán ser subsanadas antes de la presentación de la solicitud de jubilación.

En el caso de estudio propuesto por la investigadora, la citada verificación de la cuenta individual por parte de cada uno de los asegurados, conlleva a que los procesos internos de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Pensiones de Manabí, fluyan de manera óptima, lo que se verá reflejada en el cumplimiento de los indicadores de gestión administrativa, y en mayor grado en la satisfacción por parte del usuario externo por la entrega oportuna de su renta. Como dato adjunto, se podría indicar que las estadísticas del Seguro de Pensiones en la Provincia de Manabí, indican el número de los jubilados a diciembre del 2019 asciende a 21.887 (IESS, 2019); a diciembre de 2020 asciende a 22.378 (IESS, 2020); y, a noviembre 2021 asciende a 24.402 (IESS; 2021), esto da cuenta de la importancia del uso de las TICs para el procesamiento

de la data y la toma adecuada de decisiones para una mejor gestión de los procesos y procedimientos.

A lo anterior, la investigadora, con el claro propósito de reflexionar sobre el uso de la TICs en la administración pública, y con especial atención a su incorporación dentro de la gestión de la Coordinación Provincial de Prestaciones de Pensiones de Manabí, como unidad integrante del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS de la misma provincia, se planteó la siguiente interrogante:

¿En qué contexto se podrá instrumentar el uso de las TICs como estrategia que viabiliza la transparencia en la concesión oportuna de las jubilaciones por vejez por parte del sistema de seguridad social? Caso de estudio: Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, provincia de Manabí.

Propósito de la investigación

Contextualizar el uso de las herramientas TICs como estrategia que viabiliza la transparencia en la concesión oportuna de las jubilaciones por vejez por parte del sistema de seguridad social. Caso de estudio: Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, provincia de Manabí.

Directrices específicas

- Comprender el uso de las TICs en instituciones públicas de la seguridad social como estrategia que viabiliza la transparencia de la información ciudadana
- Interpretar la importancia de las TICs en instituciones públicas de la seguridad social desde una perspectiva de la organización interna

- Sugerir el uso de herramientas TICs como estrategia que viabiliza la transparencia en la concesión oportuna de las jubilaciones por vejez por parte del sistema de seguridad social.

Caso de estudio: Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, provincia de Manabí.

ESCALADAS DE LA CIENCIA Y LAS TEÓRICAS

En esta sección se encuentran aquellos investigadores y teóricos que han realizado una escalada en el ámbito de la temática abordada, dando especial atención a aquellas que permiten una construcción discursiva basada en el rol de las TICs en la administración pública, y conexas al propósito de la investigación y sus directrices específicas.

La investigadora asume la postura de una argumentación administrativa, basada en la propuesta de C. Hood y M. Jackson, en la que se toma como premisa la experiencia de la acción en el propio contexto de la gestión desarrollada por la unidad en estudio, como lo es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, específicamente en la Dirección Provincial de Manabí.

Esta teoría de Hood y Jackson es un trabajo de investigación que abarcó el estudio de 99 doctrinas administrativas a través del tiempo, contempla el análisis entre la retórica y su relación con las doctrinas, filosofías y justificaciones, en la que se generan tres tipos genéricos.

La propuesta del mismo Hood y Jackson (1997) en su obra “La argumentación administrativa” orientó en buena parte el elemento discursivo de la presente investigación, estos autores destacan que la argumentación administrativa y la doctrina administrativa, en el acápite correspondiente a “Vamos a organizarnos”, toma distancia del tratamiento usual a esta cuestión y plantea en cambio, el interrogante de cuáles son las doctrinas y argumentos que convencen para adoptar una u otra forma de organización.

En la sección en la que abordan “Las doctrinas y la persuasión en la argumentación administrativa”, muestran un análisis entre las doctrinas y la “ciencia” de la administración. Se generan tres posibilidades, la “hobbesiana” que plantea una forma para señalar cual es el modo de organizarse, y ponerlos a prueba; la “aristotélica” que sustenta que no hay una forma mejor de

organizarse, pues ello depende de las situaciones, y por último la relación entre argumento y aceptación, antes que el vínculo existente entre diseño y desempeño.

Esta la sección en la que establecen que las ficciones y metáforas son instrumentos de la explicación y la interpretación (reconociéndose que existe una línea delgada entre ambas) siendo parte de la justificación, sin embargo, sostienen firmemente que la metáfora y la ficción son decisivas para el desarrollo práctico e intelectual de la administración, aseguran que para igualar a los “econócratas” se requeriría obtener la estrechez adiestrada que nace de acoger consistentemente aparentes falsos.

Los aportes de Hood y Jackson sin dudas son relevantes para la investigación en virtud de poder mostrar la importancia del discurso desde la doctrina, la ciencia y por supuesto la persuasión en la argumentación.

Por otro lado, se toma en consideración la estrategia del institucionalismo discursivo como oportunidad, especialmente en su planteamiento que conlleva a que las instituciones son el marco en el que los actores piensan y se comunican con otros, acá la misma investigadora construye su propio discurso, en la que el contraste de la praxis con la teoría permite configurar una postura propia y de orden sustantivo.

Escalada de la ciencia

A partir de este espacio, se encuentran las investigaciones más recientes sobre el uso de la TICs en la administración pública. Veamos:

Juan Gustavo Corvalán (2017) **Administración Pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial.** Este artículo se basó en destacar los desafíos, retos y oportunidades para transformar la Administración Pública por el impacto de la

inteligencia artificial. Su aporte a la investigación se da desde la interpretación que condiciona la llegada de la cuarta revolución industrial, siendo clave el impulsar un Gobierno y una Administración digital e inteligente, que promuevan la efectividad de los derechos y un desarrollo tecnológico inclusivo que asegure la dignidad digital de las personas.

Milton A. Freire Briones (2019) destaca en su trabajo de investigación **Modernización de la gestión pública y rendición de cuentas: análisis del caso ecuatoriano**, se pretende entender por qué la modernización de la administración pública es necesaria desde la contribución que pueden brindar las TICs. Su aporte está dado desde un concepto de innovación digital que debe considerarse por las instituciones e la administración pública, mostrando la importancia de la fluidez que se debe de propiciar en cada proceso o procedimiento establecido.

Irma Jara Íñiguez y Jenny Cedeño-Alcívar (2019) en su artículo **Transparencia y Nueva Gestión Pública en Ecuador** se analiza Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y a su vez la evolución del modelo de gestión que se ha desarrollado desde la expedición de dicha ley, para asegurar la transparencia y el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública en el país. Su aporte está representado en el análisis exhaustivo que se da esta ley y la aplicación de la misma al modelo de gestión.

Luis Carlos Correa Ortiz, Andrés Felipe Toro García y Cristián Camilo Gutiérrez Vargas (2020) en su trabajo **Estrategia de Gobierno Digital para la Construcción de Gobiernos Más Transparentes y Proactivos**, este estudio tuvo como objetivo la selección y revisión de diversas fuentes de información acerca de la estrategia del gobierno digital, que involucra los datos abiertos y con ello la transparencia. Su relación con esta investigación está dada desde los elementos conceptuales abordados, además de las experiencias señaladas en la metodología de abordaje.

Emilio Suárez (2020) en su trabajo de investigación **Transparencia administrativa y gestión pública: entre la gestión documental y el acceso a la información** aborda estos temas desde las perspectivas de la gobernanza y la participación ciudadana en la formulación de políticas públicas, la gestión de información como elemento potenciador de la institucionalidad. El aporte de este trabajo es significativo en los términos de la importancia que tiene el acceso a la información pública para poder legitimar acciones gubernamentales, pero desde una perspectiva de gobernanza, la cual es la línea de investigación en la cual se sumerge esta investigación.

Arévalo Montalván, R. A., y Barbarán Mozo, H. P. (2021) en su artículo científico **La transparencia en la administración de los recursos públicos** tuvieron como objetivo principal establecer opciones para combatir la corrupción que permitieran fomentar cada vez más mecanismos de transparencia en la administración de los recursos públicos. Este trabajo desarrolló un escenario relacionado con el principio de la transparencia de los recursos públicos, lo cual contribuye con esta investigación desde este principio como eje transversal de la administración pública y la confianza del ciudadano en sus instituciones públicas.

Encarna Hernández Rodríguez y Cristina Moreno Martínez (2021) en su trabajo **La transparencia en el escenario POST COVID_19: Hoja de ruta para una administración más abierta**, se propusieron profundizar en una hoja de ruta para el futuro, centrada en una administración más transparente, participativa y colaborativa. Estas pautas desarrolladas en la investigación mencionada, contribuyeron en la forma en que son debatidas las posturas desde la institucionalidad y la ciudadanía como ejes fundamentales de la gestión pública.

Escalada teórica

En esta parte del documento se hará referencia de los principales teóricos que contribuyeron en la construcción del discurso administrativo desde las pautas que impone un modelo de gerencia en la administración pública en la que las TICs, juegan un rol protagónico para su éxito.

Tecnologías de la Información y Comunicación – TICs

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2022) se refiere al uso de las TIC por parte de las instituciones de gobierno para mejorar cualitativamente los servicios e información que se ofrecen a la ciudadanía, aumentar la eficacia y eficiencia de la gestión pública; así como, para incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación ciudadana. (<https://www.undp.org/es>)

Para la CEPAL (2018) las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) “a menudo han jugado un rol decisivo en facilitar o gatillar cambios paradigmáticos de las organizaciones generando mayor conocimiento, desarrollo e innovación. No se trata, por cierto, de cambios menores ni simples mejoras de eficiencia” esta reflexión de la CEPAL, dada en su página web (<https://www.cepal.org/es>) es una forma de indicar la importancia que tienen las tendencias que se generan a partir del uso de las TICs en las que la innovación juega un rol decisivo en la incorporación de nuevos mecanismos de interacción con la ciudadanía.

En este sentido, cabe traer a colocación lo comentado por Corvalán (2017), quien manifiesta que “no se trata solamente de “adaptar” el Gobierno y la Administración al expediente digital, a la web o a las redes sociales. [...], hay que transformar de raíz todo lo que rodea al poder público y su vinculación con las personas”. (p.5)

Por su parte, la Organización de Estados Americanos (OEA, 2022), promueve en su Carta OEA la utilización de las nuevas tecnologías a partir de la configuración de cuatro grandes objetivos y postulados que se resumen a continuación: 1) aunar esfuerzos para lograr que los pueblos alcancen un desarrollo integral, que abarque el campo científico y tecnológico; 2) estimular el uso de la tecnología orientada hacia el mejoramiento integral de la persona humana y como fundamento de la democracia, la justicia social y el progreso; 3) promover la investigación científica e impulsar el adelanto tecnológico para su desarrollo integral; 4) fomentar la ciencia y la tecnología mediante actividades de enseñanza, investigación y desarrollo tecnológico, y programas de difusión y divulgación (<https://www.oas.org/es/>)

Para el CLAD (2022) las TICs tiene un objetivo estratégico e indirecto: promover la construcción de una sociedad de información y conocimiento, inclusiva, centrada en las personas y orientada al desarrollo. (<https://clad.org/>)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2021) reflexiona sobre el papel de las TICs en la administración pública, al comentar que estas 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”. (p 391)

Lo planteado por estos organismos orientadores de la administración pública en términos buenas praxis, hace que la investigación entre un poco más allá de la temática inicialmente planteada, dado que las propias TICs han dado espacio para reconocer nuevos conceptos que han emergido de su propia instrumentación, tal como lo

Han surgido una variedad de cambios (quizás muy rápidos) que no han permitido digerir adecuadamente los momentos de aporte significativo que cada uno ha hecho, gracias a la instrumentación de las TICs. Todo comenzó con el denominado “gobierno electrónico”, el cual, casi de inmediato dio paso al gobierno digital, este último circunscrito al llamado gobierno abierto; donde ahora incluso, desde este mismo gobierno abierto, emerge la llamada gobernanza digital. Veamos.

Gobierno electrónico

Antes de comentar sobre el gobierno electrónico se hace necesario hacer un breve apartado sobre una propuesta que nació en los años ´50 y que se convirtió en la base de lo que hoy día conocemos como medios electrónicos y digitales: la cibernética

La cibernética nace de la propuesta dada por Norbert Wiener (1950), en la que se esmeró en desarrollar una filosofía general de la tecnología. Para ello, Wiener se propuso reunir de manera teórica y de forma lógica, un conjunto de conocimientos rigurosos dispares o, en sus propias palabras, explorar "una tierra de nadie entre varios campos establecidos [...], las regiones en los linderos de la ciencia" (1949, p. 8).

Según Breton (2000) la cibernética representa el estudio teórico de los procesos de comunicación y de control en sistemas biológicos, mecánicos y artificiales. Su nombre proviene de la voz griega *kybernetes*, traducida como timonel o gobierno, con lo que la comunicación es asociada con las nociones de control, regulación y dominio. (p.12)

Según lo planteado, la cibernética consiste en una ciencia de las leyes generales de la comunicación, aplicadas a una diversidad de entidades, en la cual el concepto de información ocupa un lugar privilegiado en las formas de comprender al ser humano y sus relaciones con el

ambiente. Desde el enfoque cibernético, la comunicación representa el "modo de ser" de todos los fenómenos y, por lo tanto, su estudio no debe asumirse como un saber más, sino como el elemento común de todas las disciplinas. Sin dudas, la comunicación es la ciencia de las relaciones entre los fenómenos que permite distinguir su parte esencial, su naturaleza.

Ahora bien, en cuanto al gobierno electrónico como “hijo” de la cibernética, el PNUD (1997) destaca una relación inicial entre las TICs y el propio gobierno electrónico, y este a su vez suplido por el denominado gobierno digital, ambos referenciados en este texto un poco más adelante. Volviendo a lo propuesto por el PNUD, en el año 2012, presentó un informe llamado “Gobierno electrónico para el pueblo”, en el mismo se abordan seis grandes aspectos. Primero, se analiza el estado de situación del Gobierno digital en todos los Estados miembros; segundo, se enfoca en los avances en la prestación de servicios en línea por parte de los Estados; tercero, se propone la adopción de un enfoque de gobierno integrado; cuarto, se propicia el apoyo a la prestación de servicios multicanal; quinto, se reconoce la brecha digital existente, y se propone su reducción mediante el acercamiento a las poblaciones vulnerables; sexto, teniendo en cuenta su expansión, se brinda un panorama actual y se esbozan los desafíos que se presentan.

<https://www.undp.org/es>

La Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico, adoptada por la XVII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. La Resolución No. 18 de la «Declaración de Santiago» del 2007, abrió la posibilidad de incursionar, por parte de las administraciones públicas, y bajo un eje orientador, de cómo abordar las ventajas del uso de las TICs en la propia gestión pública. Esta Carta Iberoamericana busca dar la razón al rol irremplazable que le corresponde a los Estados en estos asuntos, para garantizar su universalización a toda la población, el encadenamiento de los servicios electrónicos y el fortalecimiento de la democracia.

Entre las principales finalidades del gobierno electrónico ha sido el incrementar la calidad de los servicios y productos públicos que el Estado tiene que suministrar a los ciudadanos al mejorar la eficiencia, la eficacia y una mayor transparencia. La misma Carta Iberoamericana conceptualiza al gobierno electrónico como el uso de las TIC “en los órganos de la administración para mejorar la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos”. (p.10)

Se promulgaron principios como los que se destacan a continuación: 1.- Principio de transparencia y accesibilidad: garantiza que la información de las administraciones públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se haga en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario, y 2.- Principio de adecuación tecnológica: las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de software libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y para prevenir que el conocimiento público no sea privatizado. En ningún caso este principio supondrá limitación alguna al derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a las administraciones públicas.

Ambos principios (entre otros), han sido rescatados por la propuesta que les sustituyó: gobierno digital.

Para la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) el gobierno electrónico es “la utilización de las TIC, y en particular internet, como una herramienta para lograr una mejor gobernanza” (p.391).

Ambas posturas -Carta Iberoamericana y la definición de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2016)- esta dadas bajo los supuestos de una respuesta de adentro hacia afuera, en la que solo hay una solitud y una respuesta. Esta situación tiene un cambio sustancial debido al aceleramiento de las tecnologías en materia digital, con un vertiginoso creciente dentro de los gobiernos, generando un nuevo cambio de paradigma, pasando de e-gobierno (gobierno electrónico) a gobierno digital.

Para la OCDE (2016) lo que origina este sustancial cambio es que un gobierno digital asume un perfil muy distinto al del gobierno electrónico, “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”. (p.391)

Según Fullin y Da Silva (2020) definen el gobierno electrónico como “la atención o las iniciativas que las autoridades realizan para que los ciudadanos, mediante medios electrónicos, puedan dar a conocer su parecer y participar de manera activa en las decisiones que a la larga les afectará o influirá en ellos” (p,22). En este sentido, Vergara y Rincón (2017) acotan que esta manera de participación permite que “las personas puedan acceder de forma más fácil a la información ya que mantiene la transparencia como un factor clave, debido a que se basa en una relación de confianza entre las entidades públicas y privadas y la sociedad gobernada” (p.32)

Reyna (2020) acota que en el gobierno electrónico “desaparece los procedimientos burocráticos y facilita la ejecución de tareas, nace como resultado de la adaptación del uso de tecnologías, el cual viene a ser un peldaño en la búsqueda de promesas constitucionales” (p12). Por su parte, Malodia (2021) reconoce que “existen algunas ventajas tangibles en cuanto a la

implementación del gobierno electrónico en la gestión pública, tales como reducción de costos en la prestación de los servicios públicos, costos en almacenamiento”. (p,11)

Gobierno digital

Con la llamada 4ta revolución industrial, llega lo que se conoce como interacción digital, desplazando todo lo propuesto por el gobierno electrónico.

La misma Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) manifiesta que un gobierno digital está representado por:

El uso de las tecnologías digitales como parte integral de las estrategias de modernización de los gobiernos con el fin de crear valor público. Esto se basa en un ecosistema de gobierno digital constituido por los actores estatales, organizaciones no gubernamentales, empresas, asociaciones de ciudadanos y personas encargadas de la producción y acceso a los datos, servicios y contenidos a través de interacciones con el gobierno (p 391).

Tal como se observa, la propuesta del gobierno digital reside en establecer una nueva configuración del valor público, en la que el servicio y los procedimientos de la administración pública sean de diseño digital por naturaleza propia, lo que requiere la unificación de las TICs en una agenda pública de reforma continua para el propio sector desde su particularidad.

Para ello, la propia OCDE (2019) estableció una serie de premisas que dan soporte al gobierno digital, tales como:

- Es **digital por diseño** cuando gobierna y aprovecha las tecnologías digitales para repensar y rediseñar los procesos públicos, simplificar los procedimientos y crear nuevos canales de comunicación y participación para la ciudadanía;

- Es **impulsado por los datos** cuando valora los datos como un activo estratégico y establece los mecanismos de gobernanza, acceso, intercambio y reutilización para mejorar la toma de decisiones y la prestación de servicios;
- **Actúa como plataforma** cuando despliega una amplia gama de herramientas, normas y servicios para ayudar a los equipos a centrarse en las necesidades de los usuarios para el diseño y la prestación de servicios públicos;
- Es **abierto por defecto** cuando pone a disposición del público los datos del gobierno y los procesos de formulación de políticas (incluidos los algoritmos), dentro de los límites de la legislación vigente y en equilibrio con el interés nacional y público;
- Es **dirigido por el usuario** cuando concede un papel central a las necesidades y la conveniencia de las personas en la configuración de los procesos, servicios y políticas; y al adoptar mecanismos inclusivos que permiten que esto suceda;
- Es **proactivo** cuando se anticipa a las necesidades de la ciudadanía y es capaz de responder rápidamente a ellas, simplificando la interacción con los usuarios y evitando la necesidad de procesos burocráticos y engorrosos (p.2)

Lo anterior se vuelve interesante cuando la ciudadanía también esta acoplada a las intenciones del gobierno de establecer una propuesta de gestión digital, lo que lleva a revisar lo indicado por Ramírez-Alujas, Jolías y Cepeda (2020), quienes dicen:

...de transitar hacia un sector público más ágil e inteligente, pero también de uno que pueda llenar las expectativas y valores de la ciudadanía actual y de las siguientes generaciones digitales. Más fundamentalmente, se trata de restaurar la confianza de los ciudadanos en el gobierno. Estamos en una encrucijada que definirá el futuro, uno en el

cual los gobiernos podrán incrementar la confianza ciudadana, mejorando la calidad de los servicios públicos, apalancando soluciones digitales y manejando de manera estratégica, ética y responsable sus datos. (p.9)

Pérez (2015) expone que el gobierno digital está encauzado en “el aprovechamiento de las TIC en mejorar la gestión interna de las dependencias gubernamentales, otorgando mejores servicios digitales, facilitando la interacción con la población y el acceso a fuentes de información, así como la transparencia en la administración”. (p.44)

Gobierno digital en Ecuador

En el programa Estrategia Ecuador Digital, lanzada por el MINTEL, se encuentra la línea de acción “Ecuador Conectado”, cuyo objetivo consiste en: “Fomentar la licitación de espectro para la masificación de 4G y despliegue de 5G, impulsando tecnologías emergentes como Internet de las Cosas y Big Data”. La meta, aunque consiste en el uso de tecnología 5G para 2021 y 2022, hasta 2019 el MINTEL se encontraba en la fase de planificación de este proyecto (MINTEL 2019). El despliegue de esta tecnología requiere de plataformas seguras y confiables como el blockchain (registro único), que funciona como una cadena de bloques conectados entre sí (Mela y Cedeño, 2020), generando entornos seguros de consenso y distribución entre nodos de red. Con estos antecedentes, la producción, transmisión, procesamiento, difusión y almacenamiento de datos crece día a día en la comunidad digital. En este escenario, el término big data define el volumen, la variedad y velocidad (3V) de datos que se dispone con el uso de la Internet. (<https://www.gob.ec/mintel>)

No cabe dudas de que un tránsito al gobierno digital puede beneficiar no solo al usuario o ciudadano, sino que también permite depurar en la gestión y al gobierno, eliminando la recolección de información repetida e innecesaria.

Gobernanza digital

Antes de definir la gobernanza digital, veamos unas breves definiciones del término gobernanza.

El Banco Mundial (2022), la gobernanza se define como “el proceso mediante el cual los grupos estatales y no estatales interactúan para diseñar y aplicar políticas, trabajando en el marco de un conjunto de reglas formales e informales que son moldeadas por el poder” (p.19). Aquí se observa la importancia que tiene el poder para influir y decidir sobre la posibilidad de diseñar políticas de bienestar con actores influyentes.

Posteriormente, el propio Banco Mundial (1992) describe la gobernanza como una “gestión imparcial y transparente de los asuntos públicos, a través de la creación de un sistema de reglas aceptadas como constitutivas de la autoridad legítima, con el objetivo de promover y valorizar valores deseados por los individuos y los grupos” (p.18)

Por su parte el Alto Consejo Francés de la Cooperación Internacional (2020) da una descripción de la propia gobernanza, al referirse a ella como una:

una visión no- intervencionista y minimalista del Estado, una concepción estrictamente funcionalista e instrumentalista que reduce a éste a la cuestión de la gestión técnica de los recursos públicos, dejando al margen la esfera política como lugar de determinación de un proyecto de sociedad, en beneficio de un enfoque en términos de procedimientos, de reglas y de la creación de instituciones de regulación de los mercados (p.33)

La Comisión Europea (2001) en su Libro Blanco sobre la Gobernanza Europea, sentencia que es un conjunto de “reglas, los procedimientos y las actitudes que influyen sobre el ejercicio de los poderes al nivel europeo, en particular, desde el punto de vista de la apertura, de la participación, de la responsabilidad, de la eficiencia y de la coherencia”. (p.29)

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2022) aporta su postura en relación a la gobernanza, en la que la considera como:

El ejercicio de la autoridad económica, política y administrativa con el objetivo de manejar las cosas de un país en todos los niveles. Ella engloba los mecanismos, procesos e instituciones por las cuales los ciudadanos y los grupos expresan sus intereses, ejercen sus derechos jurídicos asumiendo sus obligaciones. (p.22)

También se incluye, lo expresado por la Comisión de Gobernanza Global (CEPAL, 2022) la cual considera que la gobernanza es:

Es la suma de las muchas formas en que las personas e instituciones, públicas y privadas, gestionan sus asuntos comunes. Es un proceso continuo a través del cual se pueden acomodar intereses en conflicto o diversos y se pueden tomar acciones cooperativas. Incluye instituciones y regímenes formales facultados para hacer cumplir, así como acuerdos informales que las personas e instituciones han acordado o perciben que les conviene. (p.82)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 1995) en relación a la gobernanza, destaca que esta “denota el uso de la autoridad política y el ejercicio del control en una sociedad en relación con la gestión de sus recursos para el desarrollo social y económico”. (p.32)

Tal como se da de manifiesto en las diferentes posturas de los principales organismos internacionales que apoyan el concepto y la instrumentación de la gobernanza, como una nueva fuente de poder, esta se convierte en un proceso dinamizador de la participación ciudadana, la cual invita a procesos de gestión más transparente y de orden abierto para ser una gestión pública mucho más visible.

Ahora bien, desde la misma OCDE (2021) se plantea la denominada gobernanza digital, como:

La articulación y concreción de políticas de interés público con los diversos actores involucrados (Estado, sociedad civil y sector privado), con la finalidad de alcanzar competencias y cooperación para crear valor público y la optimización de los recursos de los involucrados, mediante el uso de tecnologías digitales. (p.32)

Por su parte, Barros, Campero y Cabello (2016), manifiestan que es la “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” (p.32)

El Estado ecuatoriano, desde su constitución nacional se plantea una estructura permite y facilita el proceso de gobernanza en sus diferentes niveles de administración pública, no solo desde lo territorial, sino también desde su estructura de gestión. Los lineamientos en el PND 2021-2025 establece la denominada gobernanza colaborativa, allí se expone lo siguiente: 1. Incentivar la participación ciudadana en el ciclo de la política pública en articulación con los diferentes niveles gubernamentales. 2. Garantizar la articulación, integración y coordinación de acciones intersectoriales de instituciones públicas de la función ejecutiva y los GAD, para la planificación e intervención efectiva en territorio. Tal como se observa, los puntos 1 y 2 dan

viabilidad a la investigación desde el punto del caso de estudio que se ha presentado, como lo es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social de la Dirección Provincial de Manabí.

Transparencia

La pérdida de confianza por parte de la ciudadanía en las instituciones públicas, ha sido mayormente por actos de corrupción y la ausencia de mecanismos para minimizarlos. La confianza pública es algo que se gana desde la acción básica de una formulación de objetivos que enmarcan una gestión, pasando lógicamente por fases de veeduría y control que muchas veces son debilitadas por la misma institucionalidad, por los excesos de procesos que se establecen. También por procedimientos poco claros y que son aprovechados por los usuarios para demandar mayor transparencia.

La transparencia viene a ser el resultado de una buena gestión de gobierno en la que sus recursos son utilizados para generar valor público. Desde los temas comentados anteriormente, tales como la utilización de las TICs, el gobierno electrónico, gobierno digital, para posteriormente resaltar el ejercicio de la gobernanza digital, ha permitido el poder contextualizar la importancia que tienen estas herramientas para que la administración pública este cada vez más pensada en la ciudadanía, y de la capacidad de respuesta de la propia gestión pública para cubrir las necesidades de la gente.

El CLAD (2020) hace un aporte al definir la transparencia, la cual la define como:

La obligación del Estado de proveer información sistemática a los gobernados, debe permitir que sea explícito para cualquier ciudadano no sólo qué hace su gobierno y cómo lo hace, sino además cómo se hace y porqué se tomaron ciertas decisiones que dejaron de lado otras posibilidades. (p.65)

Por su parte, Delpiazi (2018) dice que la transparencia:

Se asocia a lo que es visible y accesible, a lo que puede ser conocido y comprendido, por contraposición a lo cerrado, misterioso, inaccesible o inexplicable. Igualmente, la transparencia se asocia a una carga afectiva ligada a la tranquilidad y serenidad probada por todo aquello que se domina y racionaliza, por oposición a la angustia y perturbación de lo misterioso y desconocido (p.43)

Schiavi (2017) considera que:

La transparencia activa implica una acción proactiva del Estado de presentar información determinada como mínima, sin que las personas deban solicitarla, siendo fundamental para el fortalecimiento democrático en la medida que coadyuva a la generación de participación y confianza entre gobernantes y gobernados. (p.14)

Para Mendel (2018) la transparencia:

Usualmente se extiende a la información clave de los organismos sobre cómo operan, sus políticas, las oportunidades para la participación pública en su trabajo y como solicitar información. Publicar la información de esta manera se reconoce cada vez más como una de las maneras más eficaces de mejorar el acceso a la información que está en manos de entidades públicas. (p.11)

Para Vázquez Pedrouzo, (2017) “la transparencia implica apertura, comunicación y rendimiento de cuentas, y el acceso a la información pública constituye instrumento fundamental para su realización”. (p.42)

Todas estas posturas, sin dudas muy relevantes, dan claridad a dos elementos: acceso e intercambio de información de lo que por naturaleza propia se considera un acto de gestión pública para una buena toma de decisiones, y de acciones que benefician al usuario, y dan visibilidad a la propia administración pública.

El Estado Ecuatoriano, en su Plan Nacional de Desarrollo 2021-2025 (Creación de oportunidades) se expresa a sí mismo como:

Un Estado pequeño, sólido y eficiente. Trabaja con un presupuesto balanceado y no necesita endeudarse para poder brindar a la ciudadanía la atención que necesita. La implementación de políticas públicas integrales para la lucha contra la corrupción evita la impunidad en el ámbito público y privado, y garantizan el buen uso de los recursos públicos, lo que promueve la eficiencia y la transparencia. (PND 2021-2025)

Además, en el mismo Plan Nacional de Desarrollo 2021.2025, se especifica en su Objetivo 15. Fomentar la ética pública, la transparencia y la lucha contra la corrupción: La integridad pública es la coherencia y armonía de la actuación de los diferentes actores sociales con las reglas, valores, principios y normas éticas compartidas por la sociedad en su conjunto, con el propósito de priorizar el interés público y generar valor público.

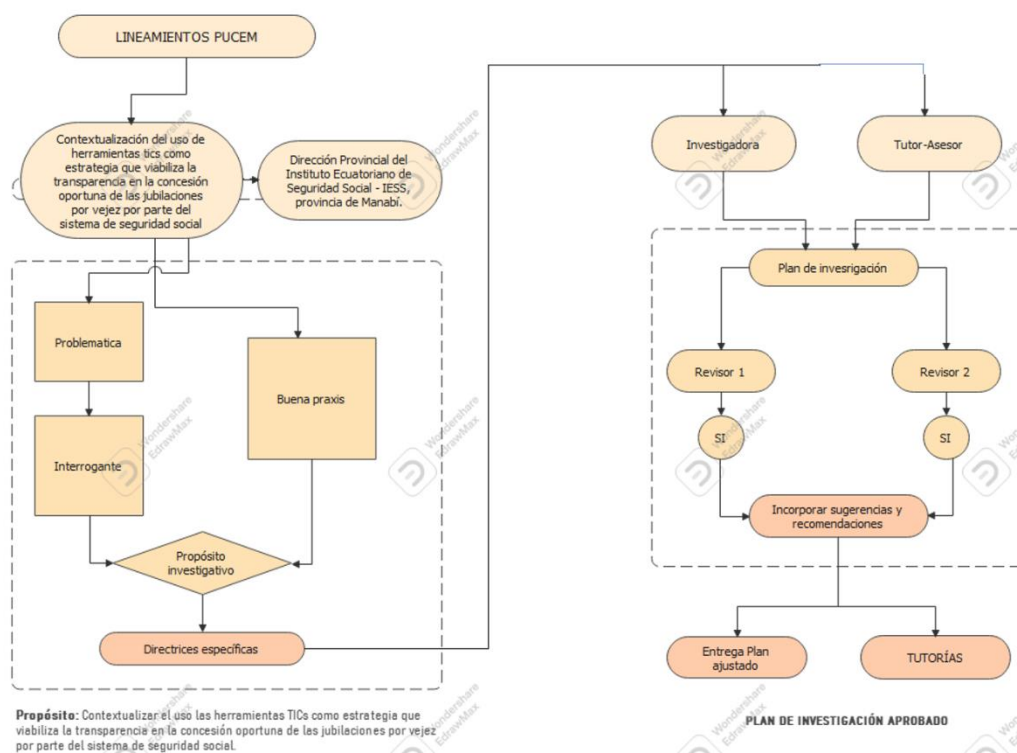
METODOLOGÍA APLICADA

Formulación del proyecto de investigación

El proceso de diseño de la investigación partió inicialmente de un proyecto formulado según las directrices emanadas por el Programa de Maestría en Administración Pública de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Manabí, con las respectivas orientaciones del Director de Titulación, dando alcance a la línea de investigación: Gobernanza institucional.

En la figura 1, se muestra de cómo inicia el proceso con el Plan de Investigación, en la que a partir de allí se fueron incorporando elementos (Valor agregado) que dan sustento al informe final de investigación.

Figura 1. Ruta de inicio (Plan de Investigación)

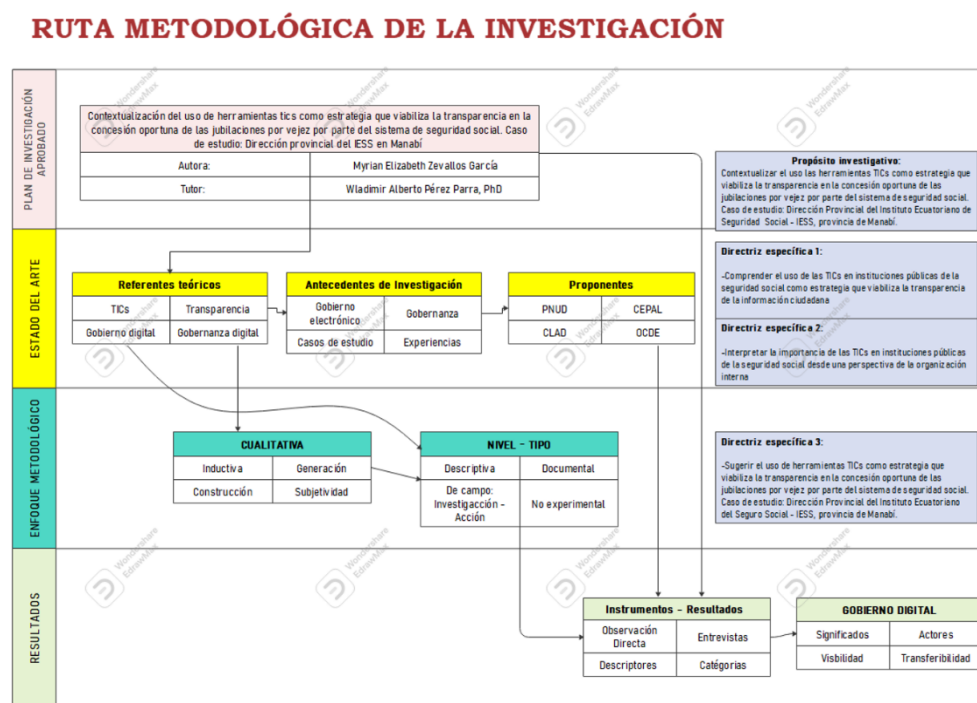


Elaboración propia (2022)

Direccionamiento metodológico de la investigación

En la siguiente Figura 2 se muestra el direccionamiento metodológico que lleva hasta la finalización de Informe Final de Investigación Aplicada, cuya intención final será sugerir su instrumentación en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, específicamente en la Dirección Provincial de Manabí, en la que dicha sugerencia se basa en los procesos de comprensión e interpretación analítica desarrollada por la investigadora, dando elementos suficientes para ser considerada como una buena praxis dentro de la administración pública.

Figura 2. Direccionamiento metodológico de la investigación



Elaboración propia (2022)

Enfoque de la investigación

La investigación partió con una intención fenomenológica interpretativa, con un enfoque cualitativo. Partiendo de un propósito investigativo en la que se propuso contextualizar el uso de las tecnologías de información y comunicación en la administración pública, específicamente en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en su Dirección Provincial de Manabí; a partir de este contexto se estableció un proceso de comprensión, entendimiento e interpretación del caso de estudio y sus particularidades frente al uso de las propias TICs.

Se desarrolló un recorrido por la situación neurálgica, o problemática del caso de estudio: Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en su Dirección Provincial de Manabí; expuesta en la sección Revelando el contexto. Es importante destacar el análisis crítico e interpretativo no valorativo ni de juicio, ejecutado desde el principio de la investigación con el objeto de mantener la objetividad que se requiere en todo tipo de investigación científica. Esta interpretación estuvo basada en las estrategias del método hermenéutico propuesto por Gadamer (2000), aplicado al momento de analizar la información recaba por la investigadora en el mismo escenario (IESS, Dirección Provincial de Manabí). La interpretación, nace un de un proceso previo de comprensión de los aspectos que dan origen a la problemática.

El uso del método hermenéutico se hizo en base a lo expuesto por el mismo Gadamer (1999):

También la comprensión de expresiones se refiere en definitiva no sólo a la captación inmediata de lo que contiene la expresión, sino también al descubrimiento de la interioridad oculta que la comprensión permite realizar, de manera que finalmente se llega a conocer también lo oculto. Pero eso significa que uno se entiende con ello. En este

sentido, vale para todos los casos que el que comprende se comprende, se proyecta a sí mismo hacia posibilidades de sí mismo. (p.328)

La investigación se da dentro del contexto de la administración pública, específicamente en la gestión del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, en su Dirección Provincial de Manabí (estudio de caso), en la que se observó de manera meticulosa los inconvenientes que se generan al no contar con procesos y procedimientos automatizados y/o digitalizados que hacen que su capacidad de respuesta sea poco ágil; por otro lado, se desarrolló un proceso inductivo que bien permitió identificar, desde las realidades y hallazgos, la importancia de las TICs desde una lectura microsociológica, gracias a la información suministrada de parte de los informantes claves de esta investigación.

Lo anterior se dio gracias a que la técnica de recolección de información establecida (*focus group*) permitió obtener con facilidad las impresiones y datos por parte de quienes realizan las funciones diarias dentro del caso de estudio (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social, Dirección Provincial de Manabí), llevando un proceso totalmente adaptable dentro de una investigación cualitativa. En este sentido, Strauss y Corbin (2002) establecen que “la investigación cualitativa produce hallazgos a los que no se llega por medio de procedimientos estadísticos u otros medios de cuantificación” (p.32); por su lado, Sampieri (2018) asienta que la investigación cualitativa “se enfoca en comprender los fenómenos, explorando desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto” (p.11).

Álvarez-Gayou, (2018) indica que la investigación cualitativa “va en búsqueda de la subjetividad, así como, explicar y comprender como interactúan estas y los significados subjetivos individuales o grupales, esto la hace inductiva, ya que permite al investigador, a partir de los datos desarrollar conceptos e interacciones”. (p.54)

Según Vegas (2015) mediante el enfoque cualitativo “se logra encontrar y analizar un área problemática -con su debida delimitación- por medio de una indagación y revisión de naturaleza teórica realizada en profundidad y de manera sistematizada a través del uso de fuentes escritas” (p.32). Y en cuanto a la recolección de información en las unidades de estudio, el mismo Vegas (2015) que se pueden combinar diversas técnicas de recolección de información como “los *focus group*, la etnografía o las entrevistas en profundidad a informantes relevantes con mucho que aportar, convirtiéndose en fuentes primarias y confiables, buscando al final, solo explicar y comprender sus significados”. (p.35)

El Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social al ser considerado por la investigadora como fuente micro sociológica (Dirección Provincial de Manabí), buscó información de primera instancia, identificando a sus principales actores generadores de cambio (informantes claves), quienes mostraron interés en contribuir con una propuesta de solución desde una perspectiva interna de la organización, mostrando matices gerenciales que bien pueden ser considerados para mejorar la praxis actual, lo que de alguna manera conlleva a procesos más transparentes y ayudan a visibilizar conductas de un gobierno digital, soportada en plataformas de gobernanza digital, gracias a la participación de una sociedad cada vez más formada en las tecnologías de orden digital.

Unidad de estudio

La unidad de estudio es el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Dirección Provincial de Manabí), ha sido seleccionada por la investigadora en virtud de que forma parte de los colaboradores que desarrollan sus operaciones y funciones organizacionales en beneficio de la ciudadanía demandante de los servicios de esta institución, en la que, como ya se dijo al inicio de este informe de investigación aplicada se le da el tratamiento de caso de estudio a las

particularidades que en el ocurren, y en la que se requiere dar soluciones a corto plazo para mejorar no solo sus procesos en tiempos de respuesta y servicios, sino su capacidad de generar valor público.

Según Yin (1994) el estudio de casos es “una investigación empírica que estudia un fenómeno contemporáneo dentro de su contexto de la vida real, especialmente cuando los límites entre el fenómeno y su contexto no son claramente evidentes”. (p.11)

Monje (2010) manifiesta que la investigación basada en estudio de casos, es aquella que:

Trata exitosamente con una situación técnicamente distintiva en la cual hay muchas más variables de interés que datos observacionales y, como resultado, se basa en múltiples fuentes de evidencias, con datos que deben converger en un estilo de triangulación; además, se beneficia del desarrollo previo de proposiciones teóricas que guían la recolección y el análisis de datos. (p.44)

Por otro lado, y como bien es conocido, la investigación de enfoque cualitativa no busca mostrar representatividad matemática, estadística o probabilística, solo busca una representatividad basada en aportes conceptuales y empíricos, los cuales están sustentados en las experiencias de vida y la sabiduría de los acciones, sin mayores complejos de verificación y razonamiento objetivo; en contraste, se indaga desde una subjetividad que favorezca al emerger del conocimiento sustantivo, para luego concebir cómo se generan los procesos desde el propio pensamiento de la base funcional de la organización.

Diseño de la investigación

Al ser una investigación de enfoque cualitativo, tiene un componente inductivo. Vegas (2015) manifiesta que lo inductivo “permite al investigador desarrollar acercamientos teóricos, comprensiones e interpretaciones desde los datos recogidos; estos datos no son para ser evaluar hipótesis alguna, modelo establecido o posturas teóricas preestablecidas. En este punto, la flexibilidad es un buen aliado en la investigación”. (p.27)

El nivel de profundidad de la investigación es de tipo descriptiva, de campo (naturalista), no experimental. La estrategia de análisis utilizada fue de tipo crítico e interpretativo, tomando en consideración el modelo propuesto por la denominada Teoría Fundamentada (Strauss y Corbin, 2002). Desde el nivel de profundidad descriptiva se pudo observar como el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Dirección Provincial de Manabí) (unidad de estudio) se comporta frente al entorno, en la que se logró descubrir una serie de atributos y componentes que ayudaron a conducir a la investigación a lo largo de las diferentes fases de la metodología científica, generando aportes muy característicos del caso de estudio, gracias a la realidad que se logró formular.

Sampieri (20217) hace una breve representación de lo que representa la investigación de nivel descriptiva:

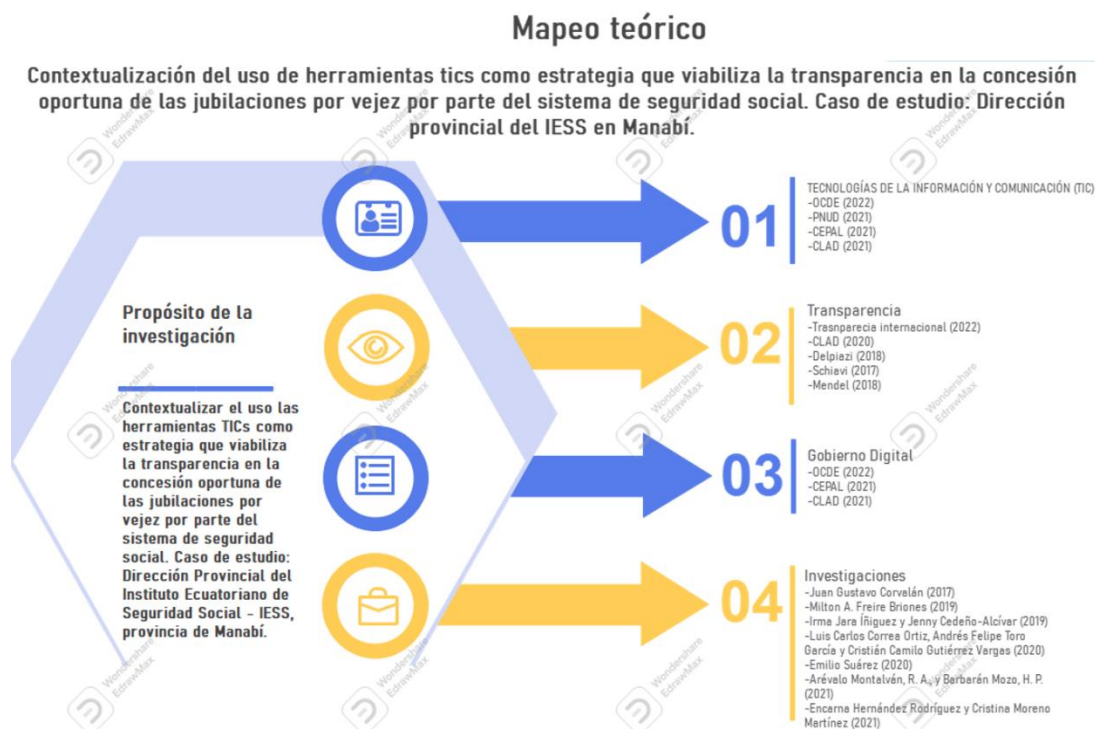
Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p.21)

Por ser una investigación de enfoque cualitativa, el proceso descriptivo se muestra genérico, sin ninguna intención de ser específico; no se busca ningún tipo de medición. Se describen los hechos desde la misma manera que se presentan, soportada en buena parte este proceso investigativo en la observación directa por parte de la investigadora dentro de la unidad de estudio, registrándose todo lo que sucede, y como sucede. Una narrativa sin introducir alteraciones.

La investigación se soportó en una estrategia de tipo documental. La utilización de investigaciones que permitieran contrastar lo estudios previos ayudó en no redundar sobre lo ya investigado, logrando a su vez identificar nuevos métodos y componentes necesarios para elaborar un constructo investigativo que diera sustento al reconocimiento científico de las herramientas TICs y su aplicabilidad en instituciones públicas de la seguridad social como estrategia que viabiliza la transparencia de la información ciudadana. A su vez, la utilización de referentes teóricos, que, sin dudas, lograron perfeccionar el discurso reflexivo de la investigación, y de la propia investigadora, sobre todo desde la concepción del institucionalismo discursivo y la argumentación administrativa.

Ambos aportes, investigativo y teórico, permitieron sentar las bases para una triangulación de ambos componentes con la idea de buena praxis propuesta por la investigadora, así como de los datos recogidos en el *focus group*.

Como forma de organizar la investigación, la investigadora se planteó la técnica del mapeo teórico, esto con el fin de identificar de manera oportuna a los principales investigadores y proponentes de las temáticas expuestas. El mapeo se muestra de la siguiente manera (Figura 3):

Figura 3. *Mapeo teórico*

Fuente: Elaboración propia (2022)

Dado que la investigación se planteó en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Dirección Provincial de Manabí), con la participación directa de la propia investigadora en dicha unidad de estudio, hace que la misma se de campo (expresando anteriormente)

Para Stocking (2018) la investigación de campo “es la experiencia constitutiva de la antropología, porque distingue a la disciplina, cualifica a sus investigadores y crea el cuerpo primario de sus datos empíricos” (p.91).

Lo comentado por Stocking, en cuanto a la antropología se destaca en el discurso de este autor debido a la importancia que tiene la actuación de la investigadora en el ámbito naturalista (campo), al tener que reconocer e identificar rasgos propios de la institución y aspectos culturales

relacionados con la gestión o gerencia de los mismos procesos que dan vida institucional al estudio investigativo propuesto.

Por otro lado, la investigación es no experimental dado que no existe manipulación de las variables por parte de la investigadora; por ello, cada elemento emergente como definiciones, conceptos, dimensiones, variables, categorías o grupos constituidos se manifiestan sin que existiese intervención alguna de la misma investigadora; registrando la esencia de la unidad de estudio. En el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (Dirección Provincial de Manabí) se observó cada situación o acontecimiento de la manera más natural posible, siendo analizados posteriormente cada uno de ellos.

Instrumentos de recolección de información

Esta recolección de información se dio bajo la idea de encontrar o recoger de manera originaria cada variable, significación o concepto emergente, evitando indicar cómo se relacionan entre sí estos elementos; sin perder de vista el propósito de la investigación, como ha sido el contextualizar el uso las herramientas TICs como estrategia que viabiliza la transparencia en la concesión oportuna de las jubilaciones por vejez por parte del sistema de seguridad social en la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IEISS. El hecho de evitar matizar la relación entre las variables, hace que no sea necesaria la formulación de una hipótesis al inicio de la investigación para su posterior comprobación al final del trabajo; aunque si se hace necesario dar sustento a lo descrito.

Unos de los principales instrumentos de recolección de información fue el uso de la investigación participante. En este sentido es importante detallar cuales son las particularidades

de este tipo de observación. Por ello, se considera lo expuesto por Taylor y Bogdan (1984) quienes manifiestan que este tipo de participación:

Involucra la interacción social entre el investigador y los informantes en el milieu (escenario social, ambiente o contexto) de los últimos, y durante la cual se recogen datos de modo sistemático y no intrusivo. Implica la selección del escenario social, el acceso a ese escenario, normalmente una organización o institución (por ejemplo, un hospital), la interacción con los porteros (responsables de las organizaciones que favorecen o permiten el acceso del investigador al escenario), y con los informantes, y la recolección de los datos. (p.32)

Desde la perspectiva de McKernan (2001) este tipo de investigación se fundamenta en tres columnas: 1.- Los participantes que están viviendo un problema son los mejor capacitados para abordarlo en un entorno naturalista; 2.-La conducta de estas personas está influida de manera importante por su entorno natural; y 3.- La metodología cualitativa es la más conveniente para el estudio de los entornos naturalistas, puesto que es uno de sus pilares epistemológicos. (p.33)

Tal como se ha planteado desde el inicio, la investigadora concentró sus energías investigativas en la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, observando directamente, analizando de manera crítica-positiva cada aspecto discordante o fuera de lugar, dando paso al sentido común de la praxis investigativa durante todo el camino observado, permitiéndose cada vez más involucrarse en la problemática y las posibles consecuencias a futuro; además de entender sus propios compromisos como componente influyente en la cimentación de un mejor resultado para la institución.

El instrumento que permitió recoger las expresiones de los informantes claves ha sido la técnica de los grupos focales (*focus group*), también conocido como lluvia de ideas desde una entrevista grupal. Kitzinger (2015) la define como “una forma de entrevista grupal que utiliza la comunicación entre investigador y participantes, con el propósito de obtener información” (p.11); para Martínez-Mígueles, (2018) el grupo focal "es un método de investigación colectivista, más que individualista, y se centra en la pluralidad y variedad de las actitudes, experiencias y creencias de los participantes, y lo hace en un espacio de tiempo relativamente corto". (p.21)

También se encuentra lo expresado por Vegas (2015) en cuanto al *focus group*, quien indica que:

La técnica de los grupos focales representa un conjunto de conocimiento expresado de manera colectiva, en la que el moderador (investigador) establece un tema de interés sensible y de orden vinculante con las necesidades, actitudes y las experiencias de los participantes, en la que, a su vez, se puede indagar más sobre el conocimiento y la experticia de las personas involucradas en un ambiente de plena interacción entre sí. (p.43)

La intervención de Vegas (2017) hace que la técnica de los grupos focales, ideal para una investigación de enfoque cualitativo, busque encontrar esa discursividad colectiva que permite dar sostenibilidad al significado empírico de los hallazgos encontrados.

Los miembros de grupo focal están identificados como:

Tabla 1:

Miembros del grupo focal

MIEMBROS DEL GRUPO FOCAL		
Unidad de Estudio	Actor	Simbología
Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS	Funcionario IESS	A1
	Funcionario IESS	A2
	Funcionario IESS	A3
	Funcionario IESS	A4

Fuente: Elaboración propia (2022)

HALLAZGOS PRODUCTO DE LA INVESTIGACIÓN

Luego de aplicar la metodología de manera rigurosa, en el levantamiento de la información, se procedió dar muestra a los hallazgos resultantes, para lo cual se utilizó la estrategia de la llamada Teoría Fundamentada (mencionada anteriormente) para el descubrimiento de los mismos en la que cada respuesta fue dando un “código in vivo”, en la que cada miembro del *focus group* fue dando sus impresiones sobre las preguntas que hacía la investigadora (moderada), este proceso conlleva a una posterior categorización. La técnica de identificación de los códigos” in vivo” se sustentó en lo explicado por Strauss y Corbin (2002) en la Teoría Fundamentada, en la que, al momento de hacer la codificación axial, en la misma matriz se ven las categorías que emergen.

La investigadora aplicó el *focus group* en un ambiente de cordialidad y colaboración por parte de los informantes. Cabe destacar que se realizó en un horario de conveniencia y en espacios laborales, lo cual permite la comodidad de la expresión *in situ*.

A continuación, se muestra parte de los “códigos in vivo” que se han generado, a través de la técnica del *focus group*. Véase la tabla Nro. 2.

Tabla 2. Ideas del grupo focal



Fuente: Elaboración propia (2022)

Luego de la identificación de los “códigos in vivo” se procedió a la correspondiente codificación axial. Una codificación axial es el proceso de relacionar las categorías a sus subcategorías, denominado "axial" porque la codificación ocurre alrededor del eje de una categoría, y enlaza las categorías en cuanto a sus propiedades y dimensiones. (Strauss y Corbin, 2002). Esta identificación de “códigos in vivo” están dada como ideas o frases que resaltan en el discurso de cada participante en el grupo focal, y que la investigadora considera a dicho código descubierto un condicionante, en la que el propio participante sostiene su postura.

La siguiente fase ha sido la categorización. Previamente se han agrupado los “códigos in vivo” que emergieron de las cuatro participaciones, según sus coincidencias o semejanzas, en la que a su vez se desarrolló una asociación con el contexto – TICs en la administración pública– dándose a mostrar en la investigación; así como con el caso en estudio (Instituto Ecuatoriano de

Seguridad Social – IESS, Dirección Provincial de Manabí) con el objeto de dar una adecuada agrupación de los elementos resultantes, y que al final reciben el nombre de categorías. La codificación axial permitió relacionar las categorías resultantes, pudiéndose observar cómo se entrecruzan y vinculan entre sí.

Como parte del proceso, es importante no olvidar la visión paradigmática de la investigación (fenomenológico interpretativo). Ello ha permitido buscar respuestas desde la forma en que cada categoría se muestra por sí misma. Ha sido necesario relacionar la estructura (matriz axial) con la visión fenomenológica de la investigación, esto dado a que la estructura permite identificar el escenario en la que se comporta el fenómeno en estudio (administración pública) y visibiliza sus actores (informantes claves); por su parte, lo fenomenológico, recurre a la acción de buscar espacios para la interpretación de los patrones de comportamiento, discurso y acciones de la unidad de estudio (Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, Dirección Provincial de Manabí)

A lo anterior, la investigación procuró responder la pregunta que la visión fenomenológica siempre se hace: ¿Qué está sucediendo aquí? La búsqueda constante de patrones repetitivos sobre lo que está sucediendo, así como de acciones e interacciones que se develan producto de la indagación investigativa, ha permitido dar una respuesta científica a la pregunta en cuestión.

Antes de comenzar a dar un significado y una definición sustantiva de cada categoría, veamos a continuación la matriz axial que da sustento a todo lo anterior.

Tabla 3. Matriz axial de códigos emergentes - Categorización

Posturas discursivas (Entrevistado)	Pregunta 1	Pregunta 2	Pregunta 3	Pregunta 4	Pregunta 5	Códigos emergentes	Categoría
A1	1.- ¿Podría Usted describir el uso de las TICs como estrategia de gestión institucional?	2.- Desde su punto de vista, ¿Cómo influyen las TICs en la solución en los llamados “cuellos de botella”?	3.- ¿Cómo podría Usted definir el uso de las TICs desde una perspectiva de la seguridad social?	4.- Actualmente, ¿Qué herramientas TICs son utilizadas en la institución? 4.1.- ¿Qué tipo de relación tienen con los procesos de jubilación?	5.- Según su experiencia ¿Qué tipo de herramientas TICs podrían dar respuestas oportunas a la ciudadanía? 5.1.- ¿Cómo interpreta usted la posibilidad de un cambio sustantivo que conlleve al uso de herramientas TICs que faciliten la concesión oportuna de las jubilaciones por vejez parte del sistema de seguridad social en el IESS, Provincia de Manabí?	Visibilidad en tiempo real Producción y acceso a datos confiables Configuración de tecnologías digitales Valor público	Transparencia digital Gobierno digital
	Considero que el uso de las TICs es indispensable	Que los trámites fluyan con facilidad, y no se encuentren	Bueno en el sentido de facilidades tanto	-Intranet, correo y quipux	- Página web de la institución.	Nueva concepción sobre las TICs	

	hasta cierto punto ya que se facilita la gestión o procesos administrativos, herramientas necesarias para mermar documentación física y poder agilizar los trámites; sin embargo se debe considerar que deben tener seguridades para no ser violentadas y darles un mal uso a las mismas.	represados.	para el servidor como para el usuario; y malo porque se pueden volver manipuladoras de información.	- De información y resultados.	- Favorable para la concesión de las prestaciones.	Interacción digital Estrategias de digitalización Confianza pública Ecosistema de actores sociales Gobierno abierto con actores abiertos	Gobernanza digital
2	A 1.- ¿Podría Usted describir el uso de las TICs como estrategia de gestión institucional?	2.- Desde su punto vista, ¿Cómo influyen las TICs en la solución en los llamados “cuellos de botella”?	3.- ¿Cómo podría Usted definir el uso de las TICs desde una perspectiva de la seguridad social?	4.- Actualmente, ¿Qué herramientas TICs son utilizadas en la institución? 4.1.- ¿Qué tipo de relación tienen con los procesos de jubilación?	5.- Según su experiencia ¿Qué tipo de herramientas TICs podrían dar respuestas oportunas a la ciudadanía? 5.1.- ¿Cómo interpreta usted la posibilidad de un cambio sustantivo que conlleve al uso de herramientas TICs que faciliten la concesión oportuna de las	Ciudadanía digital Confianza de los ciudadanos en el gobierno	

					jubilaciones por vejez parte del sistema de seguridad social en el IESS, Provincia de Manabí?
	Como una herramienta que hace que el proceso sea más dinámico y sobre todo eficiente y eficaz.	Los requerimientos de los usuarios a través de los medios tecnológicos puedan ser solucionados de una manera más rápida	Como una herramienta que ayuda a mejorar la atención de los afiliados, haciendo que sus solicitudes lleguen de manera oportuna a los servidores para su atención.	-Sistema de Gestión -Documental Quipux. -Correo Electrónico. -Sistema Informático IESS	Tiene mucha relación, ya que actualmente se utilizan esos medios para que el afiliado pueda presentar desde cualquier punto del país su solicitud de jubilación
3	A 1.- ¿Podría Usted describir el uso de las TICs como estrategia de gestión institucional?	2.- Desde su punto vista, ¿Cómo influyen las TICs en la solución en los llamados “cuellos de botella”?	3.- ¿Cómo podría Usted definir el uso de las TICs desde una perspectiva de la seguridad social?	4.- Actualmente, ¿Qué herramientas TICs son utilizadas en la institución? 4.1.- ¿Qué tipo de relación tienen con los procesos de jubilación?	5.- Según su experiencia ¿Qué tipo de herramientas TICs podrían dar respuestas oportunas a la ciudadanía? 5.1.- ¿Cómo interpreta usted la posibilidad de un cambio sustantivo que conlleve al uso de herramientas TICs que faciliten la concesión oportuna de las jubilaciones por

					vejez parte del sistema de seguridad social en el IESS, Provincia de Manabí?
	El uso de las TICs puede ser de apoyo para mejorar los procesos de validación de información de las aportaciones que constan en el sistema bajo el uso de parámetros (preguntas a los afiliados) que estén habitados y sean ingresados previo a la generación de solicitudes, en el caso de no cumplir el parámetro requerido, la solicitud no se genere hasta solucionar la inconsistencia que tengan las aportaciones del afiliado	Pueden ayudar a generar procesos eficaces bajo la aplicación de parámetros del sistema, que permita detectar y solucionar inconvenientes en las aportaciones del afiliado previo al ingreso de la solicitud	La Seguridad Social cuenta con ya con un sistema moderno y amigable para uso directo de los afiliados bajo su ingreso con cédula y clave de usuario sin embargo este podría ser mejorado con procesos que generen solicitudes previamente validadas.	-Sito Web, Redes Sociales, Intranet, Extranet, Ordenadores, y la tecnología necesaria para brindar servicios a los afiliados y pensionistas. - Las TICs son utilizadas para socializar información a los usuarios a través del sitio web, respecto a requisitos, simulador y aplicativo para el ingreso de la solicitud y una vez generada la solicitud por el afiliado esta es atendida a través de la Intranet y aplicativos de Pensiones habilitados para atender estas solicitudes.	-Internet, Correo electrónico, etc -Mejora de procesos que conlleven la reducción de tiempo en la entrega de las prestaciones de jubilaciones por vejez
	1.- ¿Podría Usted describir el uso de las TICs como	2.- Desde su punto vista, ¿Cómo influyen las TICs en	3.- ¿Cómo podría Usted definir el uso de las TICs		5.- Según su experiencia ¿Qué tipo de

A4	estrategia de gestión institucional?	la solución en los llamados “cuellos de botella”?	desde una perspectiva de la seguridad social?	4.- Actualmente, ¿Qué herramientas TICs son utilizadas en la institución? 4.1.- ¿Qué tipo de relación tienen con los procesos de jubilación?	herramientas TICs podrían dar respuestas oportunas a la ciudadanía? 5.1.- ¿Cómo interpreta usted la posibilidad de un cambio sustantivo que conlleve al uso de herramientas TICs que facilitan la concesión oportuna de las jubilaciones por vejez parte del sistema de seguridad social en el IESS, Provincia de Manabí?
	Para mejorar el proceso de los Trámites	En mecanismos para encontrar las soluciones	Herramienta informática mediante la cual se ejecutan los procesos de Jubilación	-Intranet -Concesiones -Histórico de Host -Sistemas de Pensiones -Correo Electrónico	-Intranet - Positivo, ya que agilizaría el proceso y culminación de las prestaciones a conceder

Fuente: Elaboración propia (2022)

Partiendo de la explicación previa dada en líneas anteriores en cuanto a la identificación de categorías, es importante señalar que estas son una variedad de conceptos que han emergido desde los datos que surgen, siendo estos últimos una representación de las propiedades y atributos que los hacen inéditos (investigación de nivel descriptivo) partiendo de patrones que se han formado alrededor de ellos. Antes de esta situación, se procedió cumplir con las siguientes etapas:

Etapas de verificación

La verificación se ha mantenido invariable a lo largo de la investigación, dando inicio con los postulados conceptuales, luego con lo expresado por los servidores públicos entrevistados, así como la observación directa y participativa de la investigadora del comportamiento no solo del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, Dirección Provincial de Manabí como unidad de estudio, sino de todo aquello que le rodea como parte de su entorno (instituciones, ciudadanía, *stakeholders*, entre otros).

Etapas de análisis (empírica – teórica)

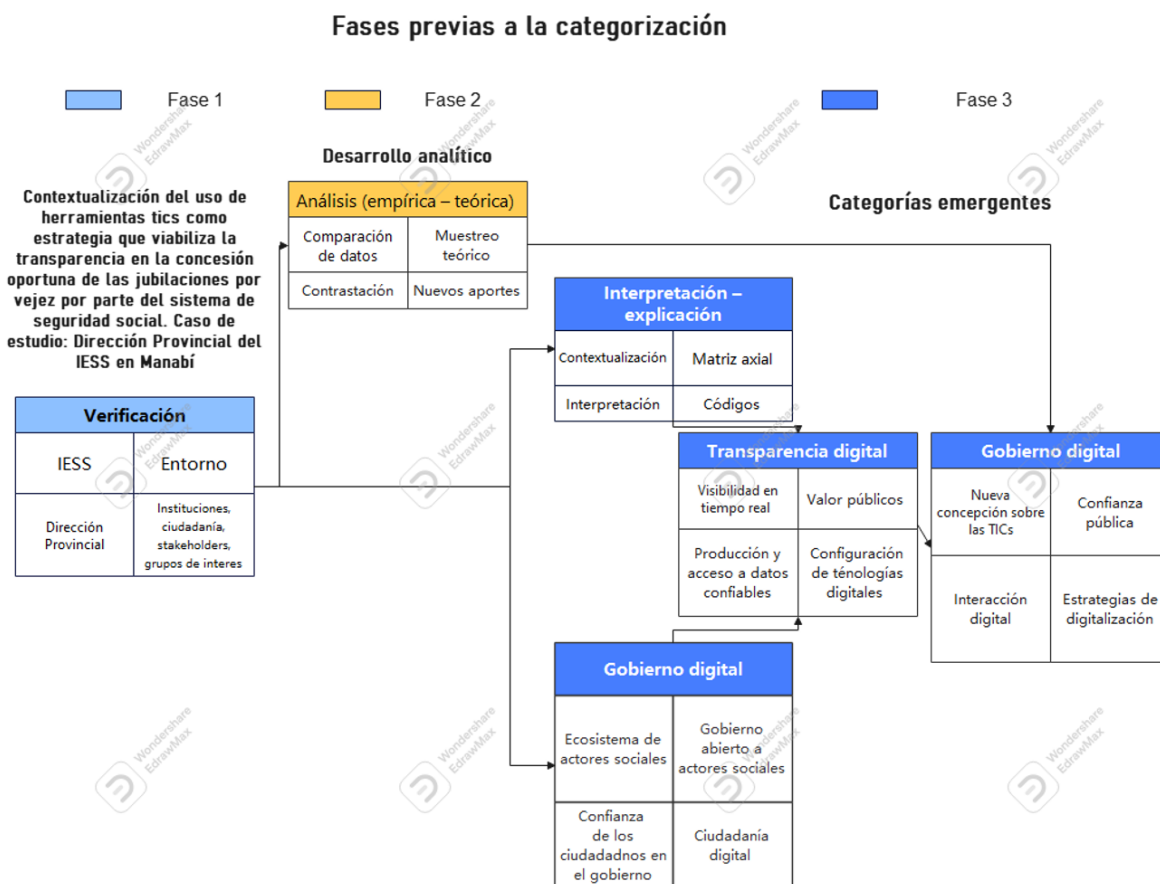
Esta etapa de análisis permite una contrastación entre el conocimiento sustantivo (empírico) y la teoría formal, en la que se “confrontan” los datos encontrados frente al muestreo teórico, como lo es el caso de brindar un significado al denominado gobierno digital.

Etapas de interpretación – explicación

En esta etapa se procede a dar significados a las categorías resultantes, no solo desde una postura interpretativa por parte de la investigadora, sino que se da una explicación de cómo se asocia y favorece a la transparencia institucional el uso de las herramientas TICs.

En la siguiente figura 4 se muestra un resumen de los códigos emergentes y su interconexión con los ejes temáticos de la investigación:

Figura 4. Fases previas a la categorización



Fuente: Elaboración propia (2022)

Descripción de las categorías resultantes

- **Transparencia digital**

La transparencia será el resultado que toda gestión de la administración pública desea tener como producto de sus actos. Desde una transparencia digital en la que el ciudadano puede acceder a los procesos y sus resultados, es el espacio ideal para la confianza por parte de la sociedad, y la generación de un valor público que califica más allá de la eficiencia que se espera en el manejo adecuado de los recursos.

- **Gobierno digital**

La digitalización propuesta de los procesos administrativos dentro del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS (Dirección Provincial de Manabí) requiere del compromiso de autoridades de nivel superior, y de una cultura digital que fluya entre los colaboradores y ciudadanos para que la oportunidad de una institución tan importante como el IESS, establezca patrones de comportamiento digital en cada proceso vital de su estructura funcional.

- **Gobernanza digital**

La gobernanza digital es un paso adicional en el proceso de acompañamiento para la toma de decisiones que las instituciones públicas al momento de considerar la digitalización como una opción para la mejora de sus respuestas, para ello, se hace necesaria la participación de actores que se involucren en dicha decisión; en ese sentido, la gobernanza es el espacio ideal para los debates de las propuestas y objeciones que resulten en dicho marco de referencia.

Posterior a análisis interpretativo de las categorías resultantes, la investigadora considera oportuno proponer desde este informe de investigación las siguientes vertientes para que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, Dirección Provincial de Manabí pueda establecer una directriz de gobernanza institucional pensada desde dos de sus principales componentes: Transparencia digital, gobierno digital y gobernanza digital.

En este sentido se proponen las siguientes vertientes (V1&V2) las cuales se convierten en una praxis gerencial viable para el Instituto Ecuatoriano del Seguro Social – IESS, Dirección Provincial de Manabí:

V.1 Transformación digital e inteligente

Dentro de la lógica institucional, y debido a los nuevos tiempos, esta vertiente parece descansar muy cómoda dentro de las opciones de mejora principal o de carácter urgente; la pandemia (COVID-19) dejó muy clara esta necesidad. Con la puesta en marcha de esta transformación digital, el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, Dirección Provincial de Manabí se convierte en una institución de tipo digital e inteligente, logrando dar respuestas oportunas a quienes requieran de los servicios del proceso de jubilación por vejez en la menor cantidad de tiempo posible.

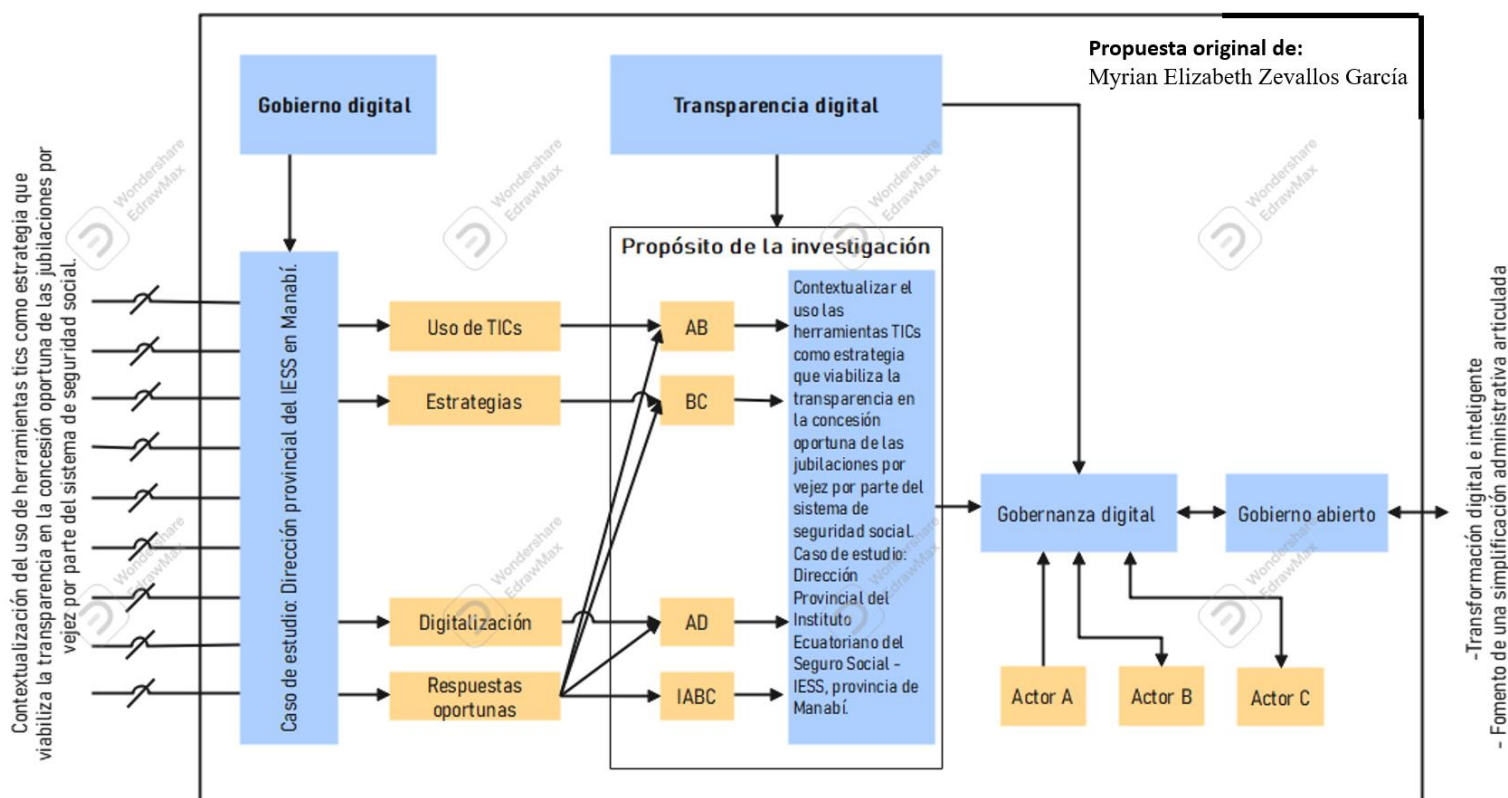
V.2 Fomento de una simplificación administrativa articulada

Esta vertiente pareciera estar muy soportada en las normativas que la impulsan. Sin embargo, lo observado y los resultados de los análisis en la investigación indican la necesidad de ser nuevamente revisores de su cumplimiento o alcance. Para ello, es importante considerar los postulados del gobierno digital, en la que se centra en la desburocratización, y en un acceso más

cómodo a los beneficios de la institución. En otras palabras, hacer posible la entrega eficiente, oportuna y transparente de los servicios públicos.

La idea de buena praxis que ofrece la investigadora, desde las vertientes mencionadas y justificadas anteriormente (V.1 Transformación digital e inteligente & V.2 Fomento de una simplificación administrativa articulada) permiten que el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, Dirección Provincial de Manabí pueda asumirlas como instrumentos estratégicos para la transparencia al momento de dar respuestas a quienes soliciten la jubilación por vejez.

Figura 5. Transformación digital e inteligente - Fomento de una simplificación administrativa articulada



Fuente: Elaboración propia (2022)

REFLEXIONES FINALES

La investigación al ser de enfoque cualitativo, se muestra sin aspectos conclusivos, solo reflexiones; con estas se da por concluida la investigación.

Los elementos encontrados representan hallazgos de vital importancia para el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, Dirección Provincial de Manabí en cuanto a las posibilidades que se tienen no solo de identificar situaciones que le generan retrasos en sus funciones, sino que además, se puede mostrar las verdaderas oportunidades que tiene la institución de mejorar sus procesos de manera significativa y sustantiva.

La investigadora mantuvo una coherencia discursiva desde las posturas investigativas y teóricas que bien permitieron construir un nuevo valor académico desde la propuesta presentada, reflejada en las vertientes expuestas: V.1 Transformación digital e inteligente & V.2 Fomento de una simplificación administrativa articulada; ambas con la firme intención de ser promovidas para un buen desempeño de la gestión administrativa del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social – IESS, Dirección Provincial de Manabí.

Como toda investigación, existen retos planteados para continuar con las nuevas vertientes que surgen; sin embargo, lo explorado y lo interpretado ha permitido dar cumplimiento a la línea de investigación del Programa de Maestría en Administración Pública de la Pontificia Universidad católica del Ecuador sede Manabí, como lo es: Gobernanza institucional.

El propósito de la investigación fue el contextualizar el uso las herramientas TICs como estrategia que viabiliza la transparencia en la concesión oportuna de las jubilaciones por vejez por parte del sistema de seguridad social, teniendo como caso de estudio la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, provincia de Manabí. Dicho contexto fue

expresado a lo largo de toda la investigación de una manera en que quedará muy bien reflejada la llamada argumentación administrativa sobre la importancia de las TICs en la administración pública.

Por otro lado, mediante la técnica del institucionalismo discursivo, se dio paso al cumplimiento de cada directrices específicas establecida, donde las mismas daban soporte al propósito de la investigación, como se recordará, son: Comprender el uso de las TICs en instituciones públicas de la seguridad social como estrategia que viabiliza la transparencia de la información ciudadana; interpretar la importancia de las TICs en instituciones públicas de la seguridad social desde una perspectiva de la organización interna, y Sugerir el uso de herramientas TICs como estrategia que viabiliza la transparencia en la concesión oportuna de las jubilaciones por vejez por parte del sistema de seguridad social. Caso de estudio: Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano del Seguro Social - IESS, provincia de Manabí.

Las vertientes: V.1 Transformación digital e inteligente & V.2 Fomento de una simplificación administrativa articulada, se ofrecen como una oportunidad de mejora sustantiva dentro de la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, provincia de Manabí.

La V1: Transformación digital e inteligente ofrece la posibilidad de incursionar en el mundo de lo digital, adentrándose en la transparencia y la capacidad de respuestas oportunas para los ciudadanos. Sus premisas están reflejadas en la figura 5, presentada en páginas anteriores.

En cuanto a la V.2: Fomento de una simplificación administrativa articulada, esta hace fuerza por ser cada vez menos burocrática, sobre todo en la toma de decisiones de carácter funcional. Al igual que la V1, sus bifurcaciones se encuentran en la figura 5.

Desde la investigación, se espera por un debate que acompañe a esta propuesta que se ha elaborado para la Dirección Provincial del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social - IESS, provincia de Manabí.

Se ha concluido.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alonso, L. E. (2007). Sujetos y Discurso: el lugar de la entrevista abierta en las prácticas de la sociología cualitativa. En línea: <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2016/01/Alonso-Cap-2-Sujeto-y-Discurso-El-Lugar-de-La-Entrevista-Abierta.pdf>
- Álvarez-Gayou, J. (2018). Métodos básicos en la investigación cualitativa, la observación. XIKUA Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan. En línea: <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/xikua/article/view/2528>
- Arévalo-Montalván, R. A., & Barbarán-Mozo, H. P. (2021). La transparencia en la administración de los recursos públicos. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar. En línea: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i4.705
- Banco Mundial (2022). La gobernanza mundial. *Informe 2020*. En línea: <https://www.bancomundial.org/es>
- Barros, A., T. Campero y P. Cabello (2016). *Estudio para una gobernanza digital en Chile, Santiago*. Publicaciones del Ministerio de Hacienda/Ministerio Secretaría General de la Presidencia. En línea: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47018/1/S2100258_es.pdf
- Caldas-Jara, R., Castillo Santa María, B., & Castillo Palacios, F. W. (2021). Gobernanza territorial para el desarrollo sostenible de Perú. Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas. En línea: <https://remca.umet.edu.ec/index.php/REMCA/article/view/438>

Calame, P. (2003). *La démocratie en miettes*, Paris, Editions Charles Léopold Mayer et

Descartes et Compagnie. En línea:

http://docs.eclm.fr/pdf_livre/117DemocratieEnMiettes.pdf

CEPAL (2018). *Plan de gobierno abierto Una hoja de ruta para los Gobiernos de la región*.

Serie manuales. En línea:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36665/4/S1700687_es.pdf

CEPAL (2018). Gobierno digital Pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en

los países del SICA. En línea:

https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf

CLAD (2020). *Carta Iberoamericana de Innovación en la Gestión Pública*. Escuela CLAD. En

línea: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/10/Carta-Iberoamericana-de-Innovacion-10-2020.pdf>

CLAD (2020). *Carta Iberoamericana de gobierno abierto*. Escuela CLAD. En línea:

<https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Abierto-07-2016.pdf>

CLAD (2007). *Carta Iberoamericana del Gobierno Electrónico*, adoptada por la XVII Cumbre

Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. Resolución No. 18 de la «Declaración de Santiago» del 2007. En línea: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Gobierno-Electronico.pdf>

Commission Europeenne (2001). *Livre blanc sur la gouvernance européenne*. En línea:

http://europa.eu.int/comm/governance/white_paper/index_fr.htm

- Conejero, E., y Segura, M. del C. (2020). Gobernanza global y los Objetivos de Desarrollo Sostenible en España. 3C Empresa. Investigación y pensamiento crítico. Edición Especial COVID-19: Empresa, China y Geopolítica. En línea:
<https://doi.org/10.17993/3cemp.2020.edicionespecial1.149-169>
- Corvalán, J. (2017). Administración Pública digital e inteligente: transformaciones en la era de la inteligencia artificial. Revista de Direito Econômico e Socioambiental, Curitiba. Doi: 10.7213/rev.dir.econ.soc.v8i2.19321
- Delgado, J. (2018). Dimensión prospectiva del actor local en el talento territorial. Revista de Ciencias Sociales (RCS). En línea: <https://www.redalyc.org/journal/280/28059579007/>
- Delpiazzi, C. E. (2018). A la búsqueda del equilibrio entre privacidad y acceso en Protección de datos personales y Acceso a la Información Pública. Texto del Instituto de Derecho Informático. En línea:
<https://bibliotecavirtual.unl.edu.ar/publicaciones/index.php/raada/article/view/6071>
- Díaz-Bravo; Torruco-García; Martínez-Hernández; Varela-Ruiz (2018). La entrevista, recurso flexible y dinámico Investigación en Educación Médica. Universidad Nacional Autónoma de México. En línea: <https://www.redalyc.org/pdf/3497/349733228009.pdf>
- Flores Farro, Y., (2021). Gobierno electrónico y gestión pública. En línea:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala>
- Fullin, D., y Da Silva, M. (2020). Transparency and accountability of government algorithms: the case of the Brazilian electronic voting system. Doi: <https://doi.org/10.1590/1679-395120190023>

Gadamer, H-G (2000). *El Método Hermenéutico*. En línea:

<http://www.scielo.org.co/pdf/esupb/v29n62/0120-1263-esupb-29-62-17.pdf>

Hood, C., Jackson, M., (1997). *La argumentación administrativa*. Serie nuevas lecturas de política y Gobierno. Fondo de Cultura Económica. Primera edición en español.

Kitzinger J. (2015). Investigación cualitativa: Introducción a los grupos focales. Doi: doi:

<https://doi.org/10.1136/bmj.311.7000.299>. En línea:

<https://www.semanticscholar.org/paper/Qualitative-Research%3A-Introducing-focus-groups-Kitzinger/9fbe8ae42a5ac4b48f04b1093fe0027ea6b84968>

Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Ahmed, Z. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. En línea: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>

Martínez-Míguels M. (2018). Los Grupos Focales de Discusión como Método de Investigación. En línea: <http://miguelmartinezm.atspace.com/gruposfocales.html>

McKernan, J. (2001). *Investigación Acción y currículo*. Ediciones Morata S.L. En línea:

<http://proyectopnfi.webcindario.com/descargas/metodoinvestigacion/Mckernan%20Investigacion-accion%20y%20curriculum.pdf>

Mendel, T. (2018)). Libertad de Información. Comparación Jurídica Unesco. En línea:

http://portal.unesco.org/ci/en/files/26159/12224369177freedom_information_es.pdf/freedom_information_es.pdf.

Monje C., (2010). *Metodología de la investigación Cualitativa y Cuantitativa*. Ed. Universidad SURCOLOMBIA. En línea: chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgltclefindmkaj/https://www.uv.mx/rmipe/files/2017/02/
Guia-didactica-metodologia-de-la-investigacion.pdf

Naser, A. y Concha G. (2011). *El gobierno electrónico en la gestión pública*. Serie Gestión Pública. Ed. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). En línea: <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/7330>

Organización de Estados Americanos – OEA (2022). Carta de la OEA. En línea: <https://www.oas.org/es/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (2021). Gobernanza para el equilibrio. En línea: <https://contenido.bce.fin.ec/documentos/PublicacionesNotas/BOLETIN412021.pdf>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (2021). Uso de las TICs para los gobiernos de la región. En línea: <https://www.oecd.org/acerca/>

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (2019). Gobernanza en la región. En línea: <https://www.cepal.org/es/temas/gobernanza-mundial>

OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (2019). Índice de gobierno digital OCDE 2019: resultados y mensajes clave. En línea: <http://www.oecd.org/gov/digital-government/digitalgovernment-index-2019-highlights-es.pdf>. En línea:

OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (2015), Gobierno abierto en América Latina, París, OECD Publishing. En línea: https://www.oecd-ilibrary.org/governance/gobierno-abierto-en-america-latina_9789264225787-es

OCDE (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos) (2014). Recommendation of the Council on Digital Government Strategies. En línea: www.oecd.org/gov/digital-government/Recommendation-digital-government-strategies.pdf.

OCDE/BID (Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos/Banco Interamericano de Desarrollo) (2016), Políticas de banda ancha para América Latina y el Caribe: un manual para la economía digital. En línea: <https://publications.iadb.org/es/politicas-de-banda-ancha-para-america-latina-y-el-caribe-un-manual-para-la-economia-digital>

Pérez Mazatán, J. (2015). Academia de Ingeniería.

http://www.ai.org.mx/ai/images/sitio/2015/05/ingresos/jpm/trabajo_de_ingreso_a_la_ai_javier_perez_mazatan_f_rev_1.pdf.

Plan Nacional de Desarrollo (PND, 2021). Plan de Creación de Oportunidades. Gobierno del Ecuador. En línea: <https://observatorioplanificacion.cepal.org/es/planes/plan-de-creacion-de-oportunidades-2021-2025-de-ecuador>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD (2022). Objetivos del milenio. En línea: https://www.latinamerica.undp.org/content/rblac/es/home/library/democratic_governance/america-latina-y-el-caribe--gobernanza-efectiva--mas-alla-de-la-.html

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD (2012). Carta Iberoamericana de gobierno electrónico. En línea: <https://www.undp.org/es>

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD (1997). La gouvernance en faveur du développement humain durable, documento de política general. En línea:

<https://www.undp.org/es>

Ramírez-Alujas, Á., L. Jolías y J. Cepeda (eds.) (2020), GovTech y el futuro del gobierno en Iberoamérica: ecosistema, actores y tecnologías para inventar el sector público. En línea:

<https://www.scioteca.caf.com>.

Reyna, J., Gabardo, E., y De Sousa, F. (2020). Electronic Government, Digital Invisibility and Fundamental Social Rights. Doi: <https://doi.org/10.5007/2177-7055.2020v41n85p30>

Hernández-Sampieri R. (2017). *Metodología de la Investigación*. 7ma. Edición. En línea

<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

Secretaría Nacional de Administración Pública. (2015). Norma Técnica de Innovación en la Gestión Pública. En línea: <https://www.oficial.ec/acuerdo-1184-expidese-norma-tecnica-innovacion-en-gestion-publica-guia-definicion-nivel-madurez-en#:~:text=La%20Norma%20T%C3%A9cnica%20de%20Innovaci%C3%B3n%20en%20la%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20es,la%20gesti%C3%B3n%20de%20la%20innovaci%C3%B3n>

Stocking, George W. (2018). *Lecturas de antropología para educadores. El ámbito de la antropología de la educación y de la etnografía escolar*. En línea:

<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=10103>

Strauss A, y Corbin J. (2022). *Bases de la investigación cualitativa. Técnicas y procedimientos para desarrollar la teoría fundamentada*. Ed. Universidad de Antioquia. En línea:

<https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>

- Schiavi, P. (2017). El desafío de los Gobiernos Municipales en el Uruguay: participación ciudadana, transparencia y articulación. En línea:
https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/12051/AD_16_2012_art_14.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Taylor y Bogdán (1984). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. PAIDOS. En línea: <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigaci%C3%B3n-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>
- Vázquez Pedrouzo, C. (2017). El Régimen jurídico del acceso a la información pública y la protección de datos personales. en Revista de Derecho y Tribunales. En línea:
<http://www.revistaaec.com/index.php/revistaaec/article/viewFile/82/323>
- Vegas H. (2015). *Gestión pública local, gobernanza y participación: una visión a partir del discurso de los actores sociales en Venezuela*. Tesis Doctoral. En línea:
<http://mriuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/handle/123456789/2119/hvegas.pdf?sequence=1>
- Vegas H. (2017). Políticas públicas y gobernanza: Articulación para una gestión pública local autónoma. *Revista Polis*. En línea: <https://journals.openedition.org/polis/12661>
- Vergara, C., y Rincón, E. (2017). *Administración pública electrónica: hacia el procedimiento administrativo electrónico*. Editorial Universidad del Rosario. En línea:
https://books.google.com.pe/books?id=yKMyDwAAQBAJ&dq=gobierno+electr%C3%B3nico+y+gesti%C3%B3n+p%C3%BAblica&hl=es&source=gbs_navlinks_s
- Yin, R. (1994). *Investigación sobre estudios de casos*. Sage Publications. En línea:
<https://panel.inkuba.com/sites/2/archivos/YIN%20ROBERT%20.pdf>

ANEXOS

TEMA: HERRAMIENTAS TICs QUE FACILITAN LA CONCESIÓN OPORTUNA DE LAS JUBILACIONES POR VEJEZ POR PARTE DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. CASO DE ESTUDIO: DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL IESS EN MANABÍ

PROPÓSITO INVESTIGATIVO: IDENTIFICAR LAS HERRAMIENTAS TICs QUE FACILITAN LA CONCESIÓN OPORTUNA DE LAS JUBILACIONES POR VEJEZ PARTE DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL. CASO DE ESTUDIO: DIRECCIÓN PROVINCIAL DEL INSTITUTO ECUATORIANO DEL SEGURO SOCIAL - IESS, PROVINCIA DE MANABÍ.

FOCUS GROUP

ACTIVIDADES A DESARROLLAR	
DESCRIPTOR	SIGNIFICACIÓN
Perfil de los participantes	
Moderadora	Myrian Zevallos
Propósito del <i>focus group</i>	Conocer desde los responsables del proceso de jubilación por vejez sus impresiones sobre la agilidad del mismo.

Preguntas a debatir Dimensión: 1.- Estrategia: P1. P5. 2.- Proceso: P2., P4., P5 3.- Significación: P3. P4.1., P5.1 4.- Gerencia: P2., P5.	1.- ¿Podría Usted describir el uso de las TICs como estrategia de gestión institucional? 2.- Desde su punto vista, ¿Cómo influye las TICs en la solución en los llamados “cuellos de botella”? 3.- ¿Cómo podría Usted definir el uso de las TICs desde una perspectiva de la seguridad social? 4.- Actualmente, ¿Qué herramientas TICs son utilizadas en la institución? 4.1.- ¿Qué tipo de relación tienen con los procesos de jubilación? 5.- Según su experiencia ¿Qué tipo de herramientas TICs podrían dar respuestas oportunas a la ciudadanía? 5.1.- ¿Cómo interpreta Usted la posibilidad de un cambio sustantivo que conlleve al uso de herramientas TICs que facilitan la concesión oportuna de las jubilaciones por vejez parte del sistema de seguridad social en el IESS, Provincia de Manabí?
Definición básica	TIC (Tecnologías de Innovación y Comunicación): Contribuyen a modernizar y revitalizar las actividades productivas tradicionales de las instituciones u organizaciones, así como a tornar más eficientes e inclusivos los servicios públicos.
Día – Hora del <i>Focus Group</i>	
Estrategias utilizadas	Mesa redonda. La moderadora establece límites de tiempo para que cada participante exponga de manera escrita u oral sus ideas en relación a las preguntas formuladas.