



DOI: <https://doi.org/10.46296/yc.v8i15.0465>

HERRAMIENTAS TICS COMO ESTRATEGIA QUE VIABILIZAN LA GOBERNANZA DIGITAL

ICT TOOLS AS A STRATEGY THAT MAKES DIGITAL GOVERNANCE VIABLE

Castro-Maldonado Danilo Javier ¹; Cejas-Martínez Magda Francisca ²

¹ Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: djcastrom@pucesm.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0009-0001-6391-4710>

² Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Sede Manabí. Portoviejo, Ecuador.
Correo: mcejasm@pucesm.edu.ec. ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-0618-3608>

Resumen

La investigación tuvo como propósito principal contextualizar el uso de las herramientas TICS como estrategia que viabiliza la gobernanza digital en la administración pública ecuatoriana; 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 informantes 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 claves: Estrategia, gobernanza digital, TICS.

Abstract

The main purpose of the research was to contextualize the use of ICT tools as a strategy that makes digital governance viable in the Ecuadorian public administration; the research was carried out from a phenomenological and interpretative approach, with an inductive dimension that allowed the emergent knowledge to be known from the lowest levels of the functional structure; the key informants participate directly in management positions within the case study, identified in the section on the methodology applied. The instruments used for the collection of information were direct and participant observation by the researcher, as well as focus group strategies through open-ended answers and brainstorming; The strategy used for the interpretation of the informants' discourse was the one proposed by the Grounded Theory (Strauss and Corbin), based on the triangulation of the data obtained (theories, interviews and findings), supported by a hermeneutic interpretation strategy (Gadamer), resulting in categories, so that in the end, after the same hermeneutic process, the aspects that give rise to good praxis would emerge: V. 1 Digital and intelligent transformation & V.2 Promotion of an articulated administrative simplification.

Keywords: Strategy, digital governance, ICTs.

Información del manuscrito:

Fecha de recepción: 11 de abril de 2024.

Fecha de aceptación: 28 de junio de 2024.

Fecha de publicación: 10 de julio de 2024.



1. Introducción

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 a las administraciones públicas: “Hacerlas más transparentes (...); eliminar las barreras que el espacio y el tiempo ponen entre los ciudadanos y sus Administraciones (...); promover la inclusión y la igualdad de oportunidades de forma que todos los ciudadanos puedan acceder (...)” (<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.

A lo anterior, los investigadores, con el claro propósito de reflexionar sobre el uso de las TICs en la administración pública, se plantean la siguiente interrogante: ¿En qué contexto se podrá instrumentar el uso de las TICs como estrategia que viabiliza la gobernanza digital? Para dar respuesta, se plantea el siguiente propósito de la investigación: Contextualizar el uso de las herramientas TICs como estrategia que viabiliza gobernanza digital, acompañada de las siguientes directrices específicas: Comprender el uso de las TICs en instituciones públicas de la como estrategia para viabilizar la gobernanza digital; interpretar la importancia de las TICs en instituciones públicas desde una perspectiva de la gobernanza; reflexionar sobre el uso de herramientas TICs como estrategia que viabiliza la gobernanza digital.

2. Metodología

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, 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. 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). 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 (2000), en la que 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”. (p. 328)

La investigación se da dentro del contexto de la administración pública, 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.

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, Hernández-Sampieri (2017) 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 (2013) 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 (2013) 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)

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 (2013) 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). La investigación se considera naturalista. 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 la administración pública 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.

Por ser una investigación de enfoque cualitativo, 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 de los propios responsables de la investigación, sobre todo desde la concepción del institucionalismo discursivo y la argumentación administrativa.

Dado que la investigación se planteó en el contexto de la administración pública ecuatoriana, con la participación directa de los propios investigadores, hace que la misma se de campo. 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 (2018), 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 ello, cada elemento emergente como definiciones, conceptos, dimensiones, variables, categorías o grupos constituidos se manifiestan sin que existiese intervención alguna de los investigadores; registrando la esencia de la gestión pública.

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 gobernanza digital. 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, los investigadores concentraron esfuerzos en la administración pública ecuatoriana; 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 involucrase 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 las instituciones públicas.

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. 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)

3. Resultados y discusión

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 hacia 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.

Se 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, 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. 1.

Tabla 1. Miembros del grupo focal

MIEMBROS DEL GRUPO FOCAL		
Actores	Conocimientos	Simbología
Investigador A	TICs	A1
Investigador B	Gobernanza pública	A2
Investigador C	Transparencia	A3
Investigador D	Gobernanza Digital	A4

Fuente: Castro-Maldonado & Cejas-Martínez (2024)

Al identificar los informantes, 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. La estrategia del grupo focal (investigadores expertos en la materia abordada) permitió que los integrantes respondieran libremente las siguientes interrogantes:

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?

4.- Según su experiencia ¿Qué tipo de herramientas TICs podrían dar respuestas oportunas a la ciudadanía?

5.- ¿Cómo interpreta usted la posibilidad de un cambio sustantivo que conlleve al uso de herramientas TICs?

Por situación de espacio disponible, se reproducen las impresiones de dos de los participantes. Antes de comenzar a dar un significado y una definición sustantiva de cada categoría, veamos a continuación la matriz axial (Tabla 2), que da sustento a lo anterior.

Tabla 2. Matriz axial de códigos emergentes - Categorización

				RP4	RP5	FAMILIAS	CATEGORIA
G F	RP1	RP2	RP3	E1: Se debe considerar que deben tener seguridad para no ser violentadas y darles un mal uso a las mismas.	E1: Tiene mucha relación, ya que actualmente se utilizan esos medios para agilizar solicitudes	Visibilidad en tiempo real	Transparencia digital
				E2: Que los trámites fluyan con facilidad, y no se encuentren represados	E2: Mejora de procesos que conlleven la reducción de tiempo en la entrega de las prestaciones de jubilaciones por vejez	Producción y acceso a datos confiables	
						Valor público	Gobierno digital
						Nueva concepción sobre las TICS	Gobernanza digital
						Interacción digital	
						Estrategias de digitalización	
						Gobierno abierto con actores abiertos	
						Ciudadanía digital	
						Confianza de los ciudadanos en el gobierno	

Fuente: Castro-Maldonado & Cejas-Martínez (2024)

Luego de la identificación de los “códigos emergentes” 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; 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 los entrevistados.

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 entrevistados, así como la observación directa y participativa de los investigadores del comportamiento del 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.

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 de la administración pública requiere del

compromiso de autoridades de nivel superior, y de una cultura digital que fluya entre los colaboradores y ciudadanos para que las instituciones públicas, establezcan 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, los investigadores definen 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):

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, la administración pública ecuatoriana 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 se plantean, desde las vertientes mencionadas y justificadas anteriormente (V.1 Transformación digital e inteligente & V.2 Fomento de una simplificación administrativa articulada) permiten que las instituciones públicas pueda asumirlas como instrumentos estratégicos para la transparencia al momento de dar respuestas a quienes soliciten requieran sus servicios.

4. Conclusiones

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 la administración pública ecuatoriana, 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 investigación 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. 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. 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 las instituciones públicas.

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 administración pública. En cuanto a 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; Para 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.

La investigación ha concluido.

Bibliografía

- Álvarez-Gayou, J. (2018). Métodos básicos en la investigación cualitativa, la observación. XIKUA Boletín Científico de la Escuela Superior de Tlahuelilpan. <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/xikua/article/view/2528>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo-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>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL (2022). Gobierno digital. Pieza clave para la consolidación de Estados democráticos en los países del SICA. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47811/1/S2200164_es.pdf
- Gadamer, H-G (2000). El Método Hermenéutico. <http://www.scielo.org.co/pdf/esupb/v29n62/0120-1263-esupb-29-62-17.pdf>
- Hernández-Sampieri R. (2017). Metodología de la Investigación. 7ma. Edición. Recuperado de: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Martínez-Mígueles M. (2018). Los Grupos Focales de Discusión como Método de Investigación. Rescatado en: <http://miguelmartinezm.atspace.com/gruposfocales.html>
- McKernan, J. (2001). Investigación Acción y currículo. Ediciones Morata S.L. <http://proyectopnfi.webcindario.com/descargas/metodoinvestigacion/Mckernan%20Investigacion-accion%20y%20curriculum.pdf>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo - PNUD (2022). Objetivos del milenio. https://www.latinamerica.unp.org/content/rblac/es/home/library/democratic_governance/america-latina-y-el-caribe-gobernanza-efectiva-mas-alla-de-la-.html



Stocking, G.W. (2018). Lecturas de antropología para educadores. El ámbito de la antropología de la educación y de la etnografía escolar. <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. <https://diversidadlocal.files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf>

Taylor y Bogdán (1984). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados. PAIDOS. <http://mastor.cl/blog/wp-content/uploads/2011/12/Introduccion-a-metodos-cualitativos-de-investigacion-Taylor-y-Bogdan.-344-pags-pdf.pdf>

Vegas-Meléndez, H. (2013). Investigación cualitativa para el abordaje de la gestión pública local. Observatorio Laboral Revista Venezolana, vol. 6, núm. 11, enero-junio. pp. 79-95 Universidad de Carabobo.