

**Aportes de la gobernanza digital para una gestión pública inteligente.
Una interpretación desde lo local**

**Contributions of digital governance for smart
public management. A local interpretation**

Vilma Monserrate Cevallos-Torres¹
Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Manabí
Portoviejo - cuador
vcevallos@9378@pucesm.edu.ec

Hilarión José Vegas-Meléndez²
Pontificia Universidad Católica del Ecuador – Sede Manabí
Portoviejo - cuador
hvegas@pucem.edu.ec

doi.org/10.33386/593dp.2022.6-2.1608

V7-N6-2 (dic) 2022, pp. 126-144 | Recibido: 23 de noviembre de 2022 - Aceptado: 23 de noviembre de 2022 (2 ronda rev.)
Edición especial

1 Ingeniera en Ecoturismo. Estudiante de maestría en Administración Pública (PUCEM)
ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8523-349X>

2 PhD en Ciencias Administrativas y Gerenciales. Docente e Investigador de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Manabí
ORCID: <https://orcid.org/000-0002-8526-2979>

Descargar para Mendeley y Zotero

RESUMEN

El propósito de este artículo es el poder mostrar los aportes de la gobernanza digital para una gestión pública local inteligente a través de la interpretación por parte de los investigadores, teniendo como paradigma de investigación la fenomenología-interpretativa, y con un enfoque cualitativo. Desde lo inductivo, se obtiene un recorrido heurístico del conocimiento sustentado en la propuesta que establece el método hermenéutico (comprender e interpretar) de construir un discurso desde la base de la situación de origen. Se consideró como unidad de análisis al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón San Vicente de la Provincia de Manabí, espacio que permitió la observación directa, manteniendo un acercamiento objetivo, con una visión de los acontecimientos desde su naturalidad, registrando cada componente y atributo que le hace única. Además, los investigadores lograron contar con los aportes de dos reconocidas personalidades de la academia cuyos aportes dentro del ámbito de estudio de la gobernanza y los gobiernos locales han resultado de gran ilustración; esto a través de la aplicación de una entrevista semiestructurada permitiendo contrastar y triangular con las perspectivas de los autores, obteniendo elementos significativos que sustentan los componentes digital e inteligente. El proceso de análisis de los hallazgos se da desde la propuesta de la Teoría Fundamentada, mediante la instrumentación de la matriz axial (códigos sustantivos, códigos axiales, conceptos sustantivos) permitiendo que surja una categoría central denominada Gobernanza digital para una gestión pública local inteligente, siendo esta considerada por los investigadores como una contribución para la buena praxis dentro de la administración pública.

Palabras clave: Gobernanza digital; gestión pública local inteligente; Teoría Fundamentada

ABSTRACT

The purpose of this article is to show the contributions of digital governance for an intelligent local public management through the interpretation by the researchers, having as research paradigm the phenomenology-interpretative, and with a qualitative approach. From the inductive, a heuristic path of knowledge is obtained based on the proposal established by the hermeneutic method (understanding and interpreting) to build a discourse from the basis of the situation of origin. The Decentralized Autonomous Government of the San Vicente canton of the Province of Manabí was considered as the unit of analysis, a space that allowed direct observation, maintaining an objective approach, with a vision of the events from its naturalness, registering each component and attribute that makes it unique. In addition, the researchers were able to count on the contributions of two recognized personalities of the academia whose contributions within the field of study of governance and local governments have been of great illustration; this through the application of a semi-structured interview allowing to contrast and triangulate with the perspectives of the authors, obtaining significant elements that support the digital and intelligent components. The process of analysis of the findings is given from the Grounded Theory proposal, through the instrumentation of the axial matrix (substantive codes, axial codes, substantive concepts) allowing the emergence of a central category called Digital Governance for an intelligent local public management, being this considered by the researchers as a contribution for the good praxis within the public administration.

Key words: Digital governance; smart local public management; Grounded Theory

Introducción

La gobernanza es un tema que se ha apoderado de los espacios académicos e investigativos, logrando hacer aportes significativos desde una posición científica, en la que los aspectos filosóficos comienzan a relucir en el ir y venir de las ciencias. Los espacios naturales de la gobernanza están en los que las instituciones -especialmente públicas- convocan a todos los actores para que aporten ideas y propuestas que contribuyan a una mejor agenda pública y, a su vez, al diseño de políticas públicas para el desarrollo. En pocas palabras, abrir espacios de participación ciudadana.

Sin embargo, estos espacios de participación ciudadana en ocasiones se encuentran un poco minado por la desconfianza hacia la gestión pública dado la ausencia de transparencia en los procesos, la corrupción y la falta de rendición de cuentas; aspectos todos que la gobernanza busca mejorar con sus estrategias de involucramiento y compromiso que se buscan al instrumentarse.

Entre las estrategias que impulsa la gobernanza es ser más focalizados en la participación, en la que los intereses no estén ocultos y que más bien sean expuestos en beneficio del desarrollo, en especial de la localidad, la cual al final es la más cercana a la ciudadanía; y por ende mucho más efectiva en términos de propuestas e identificación de problemas vitales desde la situación de origen.

A lo largo de la literatura que se ha venido gestando sobre la gobernanza, se observa su indetenible evolución, no solo en su concepto o definición, sino también en su ámbito y formas de instrumentación; y en el caso específico de la gestión pública, la cual también ha evolucionado en sus formas de dar respuestas a los ciudadanos de una manera mucho más ágil y dinámica, la incorporación de la gobernanza y sus estrategias, así como sus versiones soportadas en la tecnología, también han contribuido para que la gestión pública sea cada vez más inteligente e innovadores en sus procesos

Desde esta perspectiva, gestión pública inteligente, la investigación estableció una

línea de acción en la que se reflexiona sobre los aportes de la propia gobernanza, partiendo de los avances tecnológicos, los cuales han permitido generar un nuevo constructo teórico y metodológico, que viabiliza los procesos de transparencia, rendición de cuentas y la participación focalizada, todos estos últimos como fin estratégico de la gobernanza.

Entre los aspectos que resaltan de gobernanza en cuanto a su evolución está su adición al mundo digital. No cabe dudas, que la incorporación de este componente permite que los principios de la gobernanza estén más cercanos de cumplirse (minimizar la corrupción, más transparencia, participación de actores influyentes, entre otros) y, por ende, una gestión mucho más visible y respetada por la ciudadanía, dado que la confianza sería un valor público que la propia gestión pública podría exhibir. Esta es la propuesta inicial de la gobernanza digital.

En el caso específico de la gestión pública local, los investigadores, asumen una posición más pragmática, en la que la influyó la experiencia de conocer el comportamiento de una de las instituciones más emblemática de la Provincia de Manabí, en el Ecuador, como lo es el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón San Vicente, permitiendo ser tomada como objeto de estudio.

El estudio de este GAD San Vicente permite, desde lo fenomenológico, identificar situaciones únicas de estas administraciones públicas locales propias del estado ecuatoriano, las cuales parten de una misma estructura organizacional y funcional con la cual se puede replicar cualquier propuesta que permita generar procesos innovadores que surjan de las investigaciones sobre este campo de la ciencia, y en especial al de la administración como área del conocimiento, y sus procesos gerenciales que se generande ella. Desde un enfoque de investigación cualitativa se pretende una interpretación basada en la necesidad de configurar una instancia de gobierno local con sentido de organización inteligente en la que, sin dudas, la gobernanza juega un papel relevante en dicha configuración.

Por ello, se encuentra que el propósito principal de la investigación es interpretar los aportes de la

gobernanza digital para una gestión pública local inteligente, en la que se consideren los aspectos propios de la localidad y las aspiraciones de la sociedad expresadas en políticas públicas inclusivas y con visión de desarrollo. A su vez, se da alcance a la línea de investigación propuesta por el Programa de Maestría en Administración Pública de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Manabí en la que se contribuye para su fortalecimiento en cuanto a la presentación de soluciones propias a la administración pública ecuatoriana.

Gobernanza para una gestión pública local inteligente

Para el Banco Mundial (2022), la gobernanza es “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). De igual forma, el Banco Mundial (1992) describe a 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)

Rosenau, Czempiel, & Smith (1993), quien define la gobernanza “como un conjunto de reglas y de procedimientos, de convenciones y de principios elaborados de manera implícita por actores de lógicas diferentes, en ausencia de autoridad oficial y sin recurrir sistemáticamente a la fuerza militar”. (p. 75)

A su vez, la Comisión Europea (2001), interpreta de una manera diferente a la gobernanza, cuando se observa lo descrito de ella en el Libro Blanco sobre la Gobernanza Europea, estableciendo que la gobernanza simboliza las “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)

Para el Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2019)

La estructura de gobernanza consiste en aquellos mecanismos, procesos e instituciones a través de los cuales los actores articulan sus intereses, ejercen sus derechos, cumplen con sus obligaciones, median sus diferencias y supervisan el funcionamiento [...]. [La] gobernanza es la herramienta que deberá utilizarse para lograr las definiciones estratégicas, los indicadores de éxito y los órganos necesarios para crear el andamiaje y remover las barreras que se vayan presentando. (pág. 31)

Para Levi-Faur (2012) “el modelo de gobernanza hace referencia a las formas o modos de gobernar que involucran a actores no estatales” (p.9). Kooiman (2019) indica que “cada modelo de gobernanza demanda un tipo específico de administración pública que se consolida a través de cambios enmarcados en una política de modernización de la administración pública” (p.11); agregando el mismo Kooiman (2019), que “este proceso demanda una gobernanza jerárquica que somete a los actores a la voluntad del gobierno, garantizando la autoridad del Estado” (p.14). Por su parte, Mayntz (1993) acentúa que “las instituciones estatales y no estatales, los actores públicos y privados, participan y a menudo cooperan en la formulación y aplicación de políticas públicas”. (p. 3)

El Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (1997) manifestó en sus declaraciones, que la gobernanza debe ser considerada 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)

El mismo PNUD promueve el Programa Global para la Gobernanza (PNUD, Programa de gobernanza global, 1997), en la que establece cinco espacios de gobernanza: “las instituciones; la gestión del sector público, del sector privado y de sus deberes mutuos; la descentralización y la gobernanza local; las organizaciones de la sociedad civil y la gobernanza en circunstancias particulares”. (p. 11)

Según Vegas (2017), el propósito del PNUD (1997) es que se busque prestar especial atención a la necesidad de “incluir a todos en el ejercicio de participación, invitando a sectores vitales de la sociedad a fin de contribuyan desde sus competencias con el desarrollo, en la que, el gobierno el responsable de coordinar los esfuerzos de manera mancomunada”. (p. 27)

El PNUD (1997) luego de esta descripción de los actores (comentada por Vegas, 2017), manifiesta que la gobernanza representa:

El ejercicio de autoridad política, económica y administrativa para manejar los asuntos de la nación. Es un complejo de mecanismos, procesos, relaciones e instituciones por medio de los cuales los ciudadanos y los grupos articulan sus intereses, ejercen sus derechos y obligaciones y median sus diferencias. (p. 27)

En discrepancia a la definición dada por el Banco Mundial, el PNUD le da vital una especial importancia al ciudadano, colocándolo en el núcleo de la propia gobernanza, brindándole un rol de protagónico desde la perspectiva del desarrollo humano.

Jaime y Sabaté (2005) señalan que “la gobernanza es la calidad de dirección manifestada en la conducción de la política de Estado”. (p. 31)

La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) (1995) en relación con la gobernanza da su propia impresión sobre lo que representa la misma, destacando que se “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)

PierreCálame(2018)laconsideracomo“el arte de organizar en el espacio público la relación entre los intereses de los ciudadanos y entre los niveles locales, nacionales y mundiales. (p. 15)

Lo comentado por Cálame (2018) le da una especial importancia a los intereses y las relaciones entre los actores. Esto es un indicativo de la interacción que debe darse entre ambos componentes para que la gobernanza pueda tener éxito.

En su caso, Mayntz (2006), refiere el términoGovernance,cuyaprincipalparticularidad “es la acción conjunta, a partir de los intereses comunes, del Estado y la sociedad civil en la regulación de los asuntos colectivos” (p.107)

También está lo expresado por Cálata Prats (2017):

Puede verse como la pauta o estructura que emerge en un sistema sociopolítico como el resultado conjunto de los esfuerzos de interacción de todos los actores intervinientes. Esta pauta emergente conforma las reglas del juego en un sistema específico o, en otras palabras, el medio a través del cual los actores pueden actuar e intentar utilizar estas reglas de acuerdo con sus propios intereses y objetivos. (p.21)

Según Prats (2017) hay una especial referencia al uso de reglas para organizarse y conformar una estructura viable en base a la igualdad de oportunidad para todos los actores participantes.

Al hacer referencia sobre la gobernanza, Vegas (2017) destaca:

Es una estrategia de acercamiento que permite incorporar diversos actores e instituciones gubernamentales o no en la construcción de modelos autóctonos que permiten visualizar lo local desde la base social partiendo del consenso/

acuerdo; lo que conlleva elaborar una agenda validada por los involucrados en términos de una gestión de políticas públicas sustentables y de servicios públicos pensados en la ciudadanía, así como también propiciar el cuidado o rescate del sentido de identidad de una localidad con ventajas competitivas. (p.27)

La Constitución Nacional de la República del Ecuador (2008), determina la estructura que permite y facilita el proceso de gobernanza institucional, más allá de la perspectiva territorial, mostrando la estructura política y de gestión de gobierno. El Plan Nacional de Desarrollo (PND 2021-2025) establece una gobernanza colaborativa en la que se resalta 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 (Gobiernos de Administración Descentralizadas), para la planificación e intervención efectiva en territorio.

Aportes de las Tecnologías de la Información y Comunicación – TICs a la administración pública

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 (1949), 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 (1987) 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 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 debido a 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 está acoplada a las intenciones del gobierno de establecer una propuesta de gestión digital, lo que lleva a revisar lo indicado por Ramírez-Alujas, Jolíás 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

Han sido pocas las definiciones sobre la gobernanza digital, dado que es un concepto novedoso. Sin embargo, hay espacios abiertos desde la academia para la construcción de conceptos que buscan darle sostenibilidad y significación. Veamos.

Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos 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. 20)

Para la gobernanza digital: Gutiérrez (2016),

Es aplicar las nuevas tecnologías como redes sociales, para comprometer a los ciudadanos en las decisiones; permiten la disponibilidad de datos de gobierno para que las empresas, investigadores y ciudadanos puedan utilizar esos datos y desarrollar servicios y aplicaciones, integrar en un solo entorno al ciudadano con las instituciones públicas y privadas. (p. 2)

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)

Las definiciones anteriores dan lugar a posturas más vinculadas a la responsabilidad de la gestión de la agenda pública desde espacios digitales. Sin embargo, es bueno resaltar lo expresado por Kaufman (2005) quien indica que “una de las principales potencialidades de las tecnologías digitales radica en las posibilidades de comunicación participativa que se abren en los entornos virtuales, en donde el usuario tiene la posibilidad de participar en una “comunicación de doble vía”. (p. 5)

También se encuentra el aporte de Zamora, Arrobo, & Cornejo (2018) quienes sostienen que:

Existen varios desafíos aún pendientes para alcanzar un modelo de gobernanza electrónica en Ecuador. Uno de ellos es la simplificación de trámites, que, pese a los avances, todavía es un punto pendiente en varios procesos de gestión pública, en los cuales, pese a existir plataformas virtuales diseñadas para ofrecer el servicio, aún se requiere la presencia física de quien realiza la gestión para culminar el proceso, lo que obliga a muchos a realizar trámites dobles. (p. 43)

Esto es parte de la realidad ecuatoriana. Aunque es necesario reconocer que existen en las principales ciudades del Ecuador procesos innovadores, basados en la digitalización, convirtiéndolas en verdaderas instituciones inteligentes, no sólo por su transformación en beneficio de la ciudadanía, sino en la capacidad de tomar decisiones focalizadas en el problema de origen.

Constructo metodológico

Con el objeto de establecer una ruta que garantice el cumplimiento de los pasos científicos en una investigación aplicada, se hace conveniente identificar la situación que motiva a la propia investigación. Por ello, Taylor y Bodgan (1988) resaltan que “el término metodología alude a la forma en que se enfoca el problema y a cómo buscamos las respuestas. Esta varía según los intereses, supuestos y propósitos de investigación” (p. 11), esto ayuda establecer el tipo de paradigma y enfoque que recorrerá la investigación.

Se parte de un paradigma fenomenológico-interpretativo, dado que busca estudiar una situación fenomenológica expresada en la gobernanza digital y su incidencia en una gestión pública inteligente, en la que el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón San Vicente se muestra como una opción viable de estudio. La investigación se da bajo un esquema de investigación descriptiva, la cual busca identificar aspectos relevantes, así como atributos y situaciones únicas, dentro de dicho GAD cantonal. Sin dudas,

los significados son lo más relevante que se espera obtener de este proceso descriptivo.

La investigación se plantea de enfoque cualitativa, lo cual conlleva a que no exista medición de variables.

Diseño metodológico

Tal como se ha indicado, la investigación es de enfoque cualitativo, la cual busca destacar las cualidades de la unidad de análisis (GAD cantón San Vicente), cuyo objeto principal es comprender la nueva realidad que surge producto de la interacción entre los componentes propios de la unidad, mantener la búsqueda continua de la organización con su función y significado; dicha situación no está en los componentes, sino que surge por las relaciones que se da entre sus propios elementos.

Según Martínez (2006) la investigación cualitativa “trata de identificar la naturaleza profunda de las realidades, su estructura dinámica, aquella que da razón plena de su comportamiento y manifestaciones”. (p. 16)

Para Abero, Berardi, Capocasale, García & Rojas (2015) cuando se refieren a la investigación cualitativa indican que “Cuando nos referimos al paradigma metodológico cualitativo, lo hacemos desde un abordaje que tiene como eje central la consideración de la realidad social como una construcción creativa por parte de los sujetos involucrados”. (p. 101).

En lo que concierne a Escudero Sánchez C. y Cortez Suárez L. (2017).), indican que la investigación cualitativa:

Es aquel procedimiento sistemático de indagación que brinda técnicas especializadas para recabar datos sobre lo que piensan y sienten las personas. Este tipo de investigación se caracteriza por ser interpretativa y se lleva a cabo en determinados grupos sociales, cuya participación es activa durante todo el desarrollo del proceso investigativo, a fin de conocer y generalizar la realidad natural de la comunidad. (p. 33)

Desde las perspectivas de Monje (201) “tiene una base epistemológica en la hermenéutica y la fenomenología. Bajo estas perspectivas los actores sociales no son meros objetos de estudio como si fuesen cosas, sino que también significan, hablan, son reflexivos”. (p. 12)

Partiendo de lo expresado por los autores que hacen definiciones sobre la investigación cualitativa, todos claro la necesidad de una visión microsociológica sobre la importancia de una gobernanza digital que busca fortalecer los procesos de transparencia y rendición de cuentas en la propia gestión pública local, lo cual permita a su vez, desarrollar procesos innovadores e inteligentes en beneficio del ciudadano, y su posibilidad de una participación más comprometida con la agenda pública.

Por otro lado, se indica sobre los instrumentos de recolección de información válidos para este tipo de enfoque cualitativo. Entre ellos destacan las entrevistas, la cual, en el caso específico de la investigación, se aplicó a los informantes claves una de tipo semi estructurada; cabe resaltar que los entrevistados fueron seleccionados mediante un muestreo por conveniencia, en la que se procuró conocer posturas exclusivamente académicas y de experiencia investigativa. Estos informantes son reconocidos docentes e investigadores con amplia trayectoria y experiencia, las cuales colocaron al servicio de este trabajo.

Tipo de investigación y nivel de profundidad

La condición de tener una unidad de análisis como el GAD cantonal San Vicente, la convierte en una investigación de campo (también conocida como naturalista). Los investigadores sostuvieron su encuentro mediante visitas guiadas con el único objeto de reconocer la estructura funcional y patrones de comportamiento, sustentando así la observación directa mediante anotaciones en blocks de notas.

La investigación aplicó una estrategia de revisión documental, la cual contribuyó en el reconocimiento discursivo sobre las teorías relacionadas con la gobernanza, el transitar

de la misma gobernanza a lo digital, la gestión pública local y sus avances hacia lo inteligente.

Para Quintana-Peña (2006) la revisión documental desde el enfoque cualitativo:

Es ir depurando conceptualmente las categorías que van aflorando al realizar el análisis de la información generada y recogida en el transcurso del proceso de investigación, es decir, se constituye en un medio para informar teórica y conceptualmente las categorías de análisis emergidas de los datos obtenidos directamente por el investigador, y no para crear categorías previas a dicho proceso de investigación. (p. 54)

El nivel de investigación es de tipo descriptivo. Según Sampieri (2020) “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”. (p.32)

Gracias a este nivel de profundidad de la investigación existe la posibilidad de un nuevo constructo discursivo desde una perspectiva fenomenológica y constructivista. Contribuyendo de manera directa a un proceso de triangulación entre la teoría revisada consultada, lo configurado desde la observación directa y la postura de los entrevistados, lo cual fortalece un pensamiento basado en el descubrimiento y no a la comprobación.

Técnicas de recolección de información

El instrumento de recolección de información, tal como se adelantó anteriormente, ha sido la observación directa y la entrevista en profundidad, aplicada -cómo también ya se señaló- a docentes universitarios de amplia trayectoria académica y científica.

Lógicamente para seleccionar las técnicas de recolección de información es necesario considerar el enfoque que se ha dado a la investigación, identificar el tipo de información que se piensa captar en relación

con los informantes y el tiempo que se llevará. La configuración determinó que la observación participante y la entrevista en profundidad son las más adecuadas por las características propias de la situación estudiada. Aunque es de reconocer, que en el proceso también se evaluó la posibilidad de otras técnicas como la etnográfica y los grupos focales.

Para Taylor y Bogdan (1984) en cuanto a la observación directa, indican que

La investigación 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. (p. 13)

Como segundo instrumento, la entrevista en profundidad. Para lo cual, Vargas (2012) sostiene que “La entrevista, una de las herramientas para la recolección de datos más utilizadas en la investigación cualitativa, permite la obtención de datos o información del sujeto de estudio mediante la interacción oral con el investigador”. (p. 330)

La investigación estableció un tipo de entrevista semi estructurada, la cual facilitó la interacción entre los entrevistados y los entrevistadores, cabe destacar que este tipo de entrevista también es conocida como en profundidad. Según Ruiz Olabuénaga (1989) entre los objetivos de este tipo de entrevista “están comprender más que explicar, maximizar el significado, alcanzar una respuesta subjetivamente sincera más que objetivamente verdadera y captar emociones pasando por alto la racionalidad”. (p. 170)

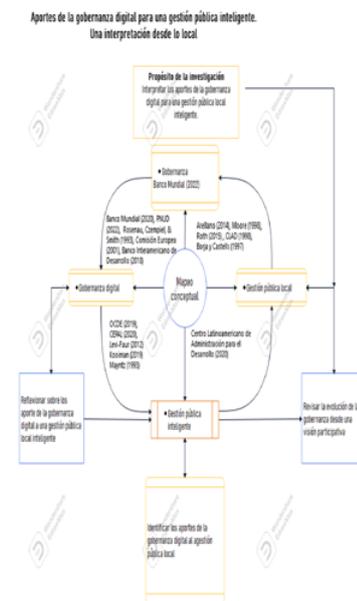
Desde la propuesta teórica de la investigación, pasando por la observación directa y las ideas expuestas por los entrevistados, se hace necesario revisar de manera continua si los postulados que emergen se encuentran dentro de la configuración de la propia

investigación. En este caso, se busca mantener un mapeo teórico sobre los componentes de la propia configuración investigativa, el cual ayude a mantener la ruta establecida.

La figura 1 muestra una síntesis de este mapeo teórico.

Figura 1.

Mapeo teórico



Por otro lado, entre los destacados entrevistados, se encuentran docentes e investigadores: PhD Leonardo Manuel Quintana Balmora (USB, Chile) y PhD Leopoldo Vivas Ugalde (UAB-México), destacados por sus contribuciones dentro de los temas tratados en la investigación: Gobernanza digital y gestión pública local.

A continuación, la matriz axial resumen (originaria en el proyecto de investigación del mismo nombre) en la Tabla 1.

Tabla 1

Categorías Emergentes de la Entrevista en Profundidad

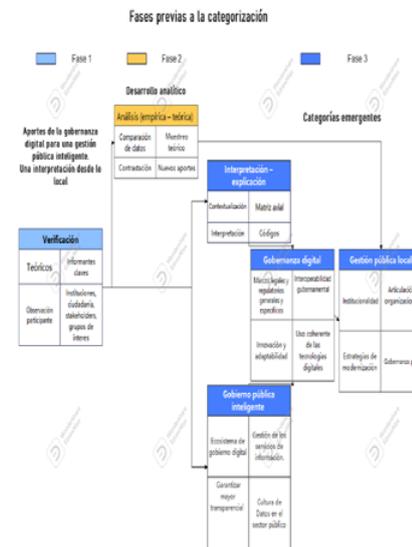
| Códigos sustantivos | Códigos axiales | Conceptos sustantivos | Categoría Central |
|---|---|---|--|
| -Arquitecturas y herramientas tecnológicas | - Aumento de las expectativas | - Institucionalidad | Gobernanza digital para una gestión pública local inteligente |
| - Buena gobernanza pública | - Minimización de la corrupción | - Marcos legales y regulatorios generales y específicos | |
| - Dimensión ética | - Gobernanza país | - | |
| - Política pública con base en evidencia científica | - Articulación organizacional | - Interoperabilidad gubernamental | |
| -Articulación y concreción de políticas de interés público | - Innovación y adaptabilidad | - Valor público | |
| -Perspectiva centrada en el Estado | - Competencia y cooperación coexisten | -Gobierno digital | |
| - Perspectiva policéntrica | - Rendimiento de forma participativa | - Uso coherente de las tecnologías digitales | |
| - Consolidación del sistema de innovación pública | | | |
| -Servicios y las soluciones digitales para los servicios del Estado | - Garantizar mayor transparencia | - Institucionalidad para la gobernanza digital | |
| -Coordinación central | - Cultura de Datos en el sector público | -Gestión de los servicios de información. | |
| -Coordinación descentralizada | - Adquirir tecnologías digitales | - Ecosistema de gobierno digital | |
| - Institucionalidad adaptable | | - Estrategias de modernización | |

Fuente: Cevallos-Torres & Vegas-Meléndez (2022) a partir de entrevistas en profundidad

Tal como se puede observar en el resumen de la matriz axial presentada, se da el emerger de una categoría central denominada: **Gobernanza digital para una gestión pública local inteligente**. Por otro lado, en la figura 2, se puede apreciar el proceso de categorización desarrollado por los investigadores.

Figura 2

Proceso de categorización



Estrategia de análisis – Hallazgos

Para el análisis de los hallazgos, los investigadores se soportaron en las recomendaciones recibidas en la Unidad de Titulación para investigaciones de enfoque cualitativo, en la que se pueden asumir algunos pasos de la denominada Teoría Fundamentada que pueden contribuir con un acercamiento entre lo encontrado en la teorías que sustentan el discurso de esta investigación, lo manifestado por los entrevistados y por supuesto, los criterios propios de los investigadores para poder dar con una postura calificada desde las propias dimensiones de un estudio fenomenológico e interpretativo.

Para Glaser y Strauss (1967), y quien coincide con su postura, Hammersley (1989), la teoría fundamentada “exige identificar categorías teóricas que son derivadas de los datos mediante la utilización de un método comparativo constante, recurriendo a la sensibilidad teórica del investigador” (p. 120).

Tal como se observó en la tabla 1 (matriz axial) los códigos sustantivos y axiales reflejan la triangulación referida anteriormente, dando la posibilidad de construir una categoría central denominada: **Gobernanza digital para una gestión pública local inteligente**.

Por su parte, Strauss y Corbin (2012), la Teoría Fundamentada representa “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”. (p. 27)

La investigación, además, hizo uso del método hermenéutico con el objeto de poder interpretar la narrativa, acontecimientos y hallazgos que fueron surgiendo a lo largo de su recorrido. Desde la postura de Ricoeur (1984), puede entenderse la hermenéutica

Como una actividad de reflexión en el sentido etimológico del término, es decir, una actividad interpretativa que permite la captación plena del sentido de los textos en los diferentes contextos por los que ha atravesado la humanidad. Interpretar una obra es descubrir el mundo al que ella se refiere en virtud de su disposición, de su género y de su estilo. (p. 345)

Por su parte, Gadamer (2001) reflexiona sobre la importancia de entender, comprender e interpretar el discurso originario, en la que el mismo Gadamer (1998) resalta que “A fin de tener una ordenación conceptual dentro de los expuesto por los informantes es necesario establecer un recorrido para la comprensión, interpretación y aplicación de lo manifestado”. (p. 18)

La investigación desarrollada logró -previa triangulación- identificar los elementos que convergen en el acto interpretativo, en la que se procuró encontrar un significado y para ello se ha sostenido una relación semántica entre las palabras, situación que permite distinguir significados dentro un mismo campo. Esta situación ha permitido obtener una categoría central; para lo cual, Strauss & Corbin (2002) resaltan que “La categoría central tiene un importante poder analítico, dado que permite reunir las categorías para formar un todo explicativo al tiempo que permite informar acerca de la variación entre las categorías”. (p. 128)

Como se mencionó, la categoría central resultante ha sido: **Gobernanza digital para**

una gestión pública local inteligente. Esta categoría central contribuye en explicar las diferenciaciones que se van presentando, de esta forma la explicación que sustenta a la propia categoría central pueda sostenerse, aun cuando varíen las circunstancias que le dan origen.

Resaltamos su interpretación:

Gobernanza digital para una gestión pública local inteligente

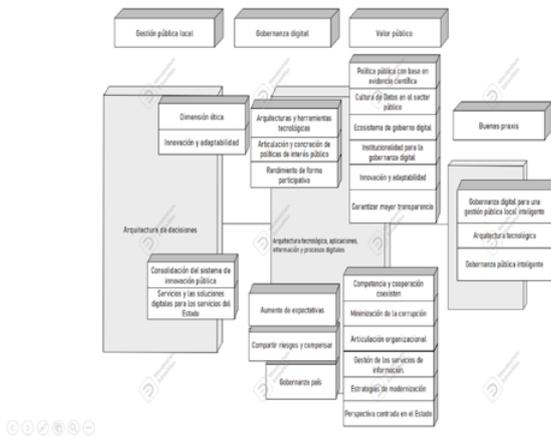
Un proceso de incorporación de gobernanza digital dentro de la gestión pública, para que, a su vez, esta última sea de carácter inteligente, pasa que se debe de tener una visión holística del estado y sus instituciones, así como de las unidades subnacionales (Gobiernos Autónomos Descentralizados – GAD) a las cuales se da la interoperabilidad gubernamental, lo cual contribuya a una generación de valor público. Se requiere de una visión que establezca una definición y consenso del propio valor público, representado una insignia dentro de la institucionalidad pública. La gobernanza digital debe estar comprometida con la ciudadanía, los grupos de interés, las organizaciones de orden privado, y por automático al propio Estado, es decir, al conglomerado de actores sociales que hacen posible el desarrollo.

Los servicios públicos y sus productos desde una gobernanza digital, deben estar garantizados en cuanto a su calidad y tiempos de respuestas. Por ello, la configuración de una estructura organizativa respaldada por una plataforma que a su vez sostenga una arquitectura tecnológica que dé viabilidad a aplicaciones, información y procesos digitales, sin dudas, dará los resultados de valor público esperado.

La figura 3, muestra de manera sucinta, lo explicado anteriormente.

Figura 3

Propuesta de buena praxis



Reflexiones finales

La investigación se da por concluida. Sin embargo, es importante destacar algunos aspectos reflexivos antes de su punto final. Se contribuye con la línea de investigación del Programa de Maestría en Administración Pública de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador sede Manabí: Gobernanza. Con ello, se fortalece esta línea de investigación y se da una contribución desde lo académico y científico sobre una temática que dará mucho de qué hablar por sus aportes a la administración pública en todos sus niveles.

Al ser una investigación de paradigma fenomenológico-interpretativo y de enfoque cualitativo no hay aspectos conclusivos, por lo que la dimensión discursiva en esta fase final de la investigación es de una narrativa que no busca la medición ni la valoración, únicamente destacar su aporte a un nuevo constructo.

El tema de la gobernanza, y su continua evolución, dará mucho que hablar en el futuro cercano, y quizás más. Se tendrán diversas versiones, y estas darán su contribución a una sociedad que busca más niveles de transparencia por parte de las instituciones públicas, así como de encontrar más espacios para una participación ciudadana mucho más focalizada en una agenda pública para el desarrollo.

Por otro lado, la gobernanza digital es un aporte a la gestión pública local muy

significativo, cuya fortaleza está en la posibilidad de aprovechar la cercanía que tiene la ciudadanía con este nivel de institucionalidad pública, en la que los servicios que se prestan están cada vez más vinculados a la virtualidad y la automatización, donde incluso la inteligencia artificial ya hace su aparición en diversas áreas y procesos de la administración pública con el objeto de hacerla cada vez más eficiente y transparente.

La propuesta de una **Gobernanza digital para una gestión pública local inteligente** (esquemática en la Figura 3. Propuesta de buena praxis) es un aporte para la gestión pública local, producto de la propia interpretación de los códigos axiales y sustantivos gracias a la triangulación conceptual y la configuración de un esquema en la que el simbolismo narrativo ha dado su contribución con la presente investigación.

Se espera que las autoridades del Gobierno Autónomo Descentralizado puedan comprender la importancia de este aporte, ya socializado, para que sus procesos y políticas públicas locales generen valor público desde la base de la innovación tecnológica y la participación de una ciudadanía cada vez más educada en temas de virtuales y digitales.

La reflexión está planteada.

Referencias bibliográficas

Abero, L., Berardi, L., Capocasale, A., García, S., & Rojas, R. (2015). Investigación Educativa. Abriendo puertas al conocimiento. Montevideo: CLACSO.

Banco Interamericano de Desarrollo – BID (2019), El ABC de la interoperabilidad de los servicios sociales: marco conceptual y metodológico [en línea] <https://publications.iadb.org/es/el-abc-de-la-interoperabilidad-de-los-servicios-sociales-marco-conceptual-y-metodologico>

Barros, A., T. Camperoy 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
- Breton, P. (1987), Histoire de l'informatique, París, La Découverte. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000122&pid=S0120-4823200700010000700010&lng=en
- Cálame P. (2003). La démocratie en miettes, Editions Charles Léopold Mayer et Descartes et Compagnie. <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Columbia/cinsep/20100925104922/lagobernanzaControversia185.pdf>
- Cátala J.P. (2019). Gobernabilidad democrática para el desarrollo humano. Marco conceptual y analítico. Revista Instituciones y Desarrollo. <https://journals.openedition.org/polis/12661>
- Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo - 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>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – CEPAL (2022). La gobernanza de las empresas estatales en la industria minera de los países andinos. Documentos de la CEPAL. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/47880/1/S2200200_es.pdf
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe – 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
- Commission Europeenne (2001). Livre blanc sur la gouvernance européenne. En línea: http://europa.eu.int/comm/governance/white_paper/index_fr.htm
- Escudero Sánchez C. y Cortez Suárez L. (2017). *Técnicas y métodos cualitativos para la investigación científica*. ISBN: 978-9942-24-092-7. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14209/1/Cap.3-Disec3B1o%20de%20investigaci%C3%B3n%20cualitativa.pdf>
- 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. (1991) Verdad y Método (vol. 1). Ediciones Sígueme. Salamanca
- Gutiérrez, A. (2016). Millennials en Latinoamérica. Una perspectiva desde Ecuador. Ponencia, FLACSO, 11. <https://www.gutierrez-rubi.es/2016/12/09/millennials-en-latinoamerica-una-perspectiva-desde-ecuador/>
- Glaser, B. y Strauss, A. (1967). The discovery of grounded theory. Chicago: Aldine Press.
- Hammersley, M. (1989). The dilemma of qualitative method. Ed. Routledge
- Jaime, F., & Sabaté, F. (2005). Gobernanza e Instituciones Financieras Internacionales ¿Qué hay de nuevo en el apoyo a las políticas de desarrollo? Documentos y Aportes, 30-36.
- Kaufman, E. (2005). E-Ciudadanía, Prácticas de Buen Gobierno y TIC. Buenos Aires: Programa Pan Américas IDRC
- Kooiman M. (2019). Modelo de gobernanza interactiva. Revista Territorios y regionalismos. <http://revistasacademicas.udec.cl/index.php/rtr/article/view/1360>
- Levi-Faur (2012). El gran manual de la gobernanza. En línea: <https://books.google.com.ec/>

- books?hl=es&lr=&id=9nAWEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=(Levi-faur+2012)&ots=mgqF7Lwr_A&sig=rfOP-RThmi0zLYLjFBpx1p5Iq0#v=onepage&q=(Levi-Faur%202012)&f=false
- Martínez M. (2006). La investigación cualitativa (síntesis conceptual). Revista IIPSI. ISSN: 1560 - 909X VOL. 9 - N° 1 – 2006. PP. 123 – 146. https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/investigacion-psicologia/v09_n1/pdf/a09v9n1.pdf
- Malodia, S., Dhir, A., Mishra, M., & Ahmed, Z. (2021). Future of e-Government: An integrated conceptual framework. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2021.121102>
- Mayntz, R. (2006). Governance en el Estado Moderno. Revista POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político, 11(1), 103-117
- Monje, C. (2011). Metodología de la Investigación cuantitativa y cualitativa. Guía didáctica. Neiva: Universidad Surcolombiana.
- 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/BOLLETIN412021.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/>
- 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>
- Ricoeur, P (1984) La metáfora viva. , Buenos Aires Editorial Megápolis
- Rosenau, J., Czempiel, E., & Smith, S. (1993). Governance Without Government: Order and Change in World Politics. Cambridge: Cambridge University Press.
- Strauss A, y Corbin J. (2012). 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](https://files.wordpress.com/2012/09/bases-investigacion-cualitativa.pdf)

Taylor S.J. y Bodgan R. (1998). Introducción a los métodos cualitativos de investigación. Editorial Paidós.

Vargas I. (2012). La entrevista en la investigación cualitativa: nuevas tendencias y retos. Revista CAES. 2012;3(1):119-39.

Vegas H. (2017). Políticas públicas y gobernanza: Articulación para una gestión pública local autónoma. Revista Polis. <https://journals.openedition.org/polis/12661>

Wiener, N. (1949). Cybernetics or Control and Communication in the Animal and the Machine, New York, The Technology Press. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000154&pid=S0120-4823200700010000700042&lng=en

Zamora, C., Arrobo, N., & Cornejo, G. (2018). El Gobierno Electrónico en Ecuador: la innovación en la administración pública. Revista Espacios, 39(6), 1-15.