

Gobierno y Gestión Pública

**Tesis realizada por los autores para optar al grado de
Máster en Gobierno y Gestión Pública.**

Autores:

Hans Kock Miranda

Jessica Guerrero Llamllam

**Junio, 2023
Madrid, España**

DEDICATORIA

“...Quiero dedicar este trabajo a mis hijos Emilio y Martín que son el motor de mi vida.”

“...Dedico este Trabajo a mi esposa Andrea y a mi hijo Damián, ya que sin su incondicional apoyo no hubiese podido lograrlo...”

AGRADECIMIENTOS

Un agradecimiento muy especial al Centro de Estudios Estratégicos y de Negocios, institución que nos motivó a la realización de esta tesis, por mostrarnos el camino de la Responsabilidad Social, confiar en nosotros, acompañarnos y guiarnos constantemente, por enseñarnos con su ejemplo y ayuda para crecer como persona. Sólo podemos decir: gracias.

Tabla de contenido

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
Índice de Figuras	vii
Índice de Tablas	viii
MÓDULO I.	1
Introducción.	1
Planteamiento del problema	2
Objetivos y metas del proyecto	4
Objetivo general	4
Objetivos específicos	4
Elementos teóricos	5
Modernización del Estado	5
Proceso de la modernización del Estado	6
La modernización del Estado y el servicio público	8
Transformación digital	9
Conclusiones	16
MÓDULO II.	18
Introducción	18
Descripción de la problemática	20
Descripción del problema en la Nueva Gestión Pública	20
Marco teórico	22
El proceso de la gestión pública en su funcionamiento	22
La modernización del estado en el enfoque de la Nueva Gestión Pública	24
Eficiencia de los mecanismos administrativos en función de la probidad	28
Conclusión	31
MÓDULO III.	32
Introducción	32
Descripción de la problemática	33
Descripción del problema en la Nueva Gestión Pública	33

Objetivo de la investigación	36
Objetivo general	36
Objetivos específicos	36
Marco teórico	36
Definición de política pública	36
Desarrollo social y pobreza	37
El desarrollo las políticas públicas como una función del Estado	40
Programas de política pública	42
MÓDULO IV.	46
Introducción	46
Objetivos del trabajo	48
Objetivo general	48
Objetivos específicos	49
Conceptos teóricos	49
Gobierno abierto	49
La administración pública	51
La gestión pública	53
La administración pública en la práctica	54
Desarrollo de los objetivos	55
Características propias de la administración pública y su incidencia en el gobierno abierto desde sus diferentes procesos	55
La administración pública en Chile y su relación con el gobierno abierto	55
Descripción de los procesos de planificación, diseño y ejecución de diferentes políticas y programas, a partir del gobierno abierto.	58
El gobierno abierto y la administración pública y el cumplimiento de leyes y normativas, el uso eficiente de los recursos destinados a diferentes políticas públicas	61
MÓDULO V.	64
Introducción	64
Desarrollo: Comunicación Pública y Gestión de Crisis	64
¿Cuál es el propósito de la Nueva Gestión Pública?	64
¿Cómo me preparo ante una crisis?	66
¿Cómo se enfrentó en Chile esta Crisis?	67
Conclusiones	69

MÓDULO VI.	70
Introducción	70
Desarrollo: Evaluación y Control de la Gestión Pública	71
La Gestión Por Resultados	72
Cuadro de Mando Integral (CMI)	73
Conclusiones	74
BIBLIOGRAFÍA	76

Índice de Figuras

Modelo Conceptual para Proceso de Definiciones Estratégicas de un Servicio	3
Proyección de la transformación digital	11
Penetración de banda ancha fija, 2004-2020 (Porcentajes de hogares)	13
Despliegue de conexiones de tecnología de banda ancha	14
Países seleccionados, Calificación de madurez regulatoria 2020	15
Porcentaje de personas en situación de pobreza multidimensional	38
Puntaje de los componentes del pilar de planificación orientada a resultados	59
Objetivos de las estrategias de gobierno abierto de los países	61

Índice de Tablas

Tabla 1. Índice de habilidades digitales, 2017-2019	15
Tabla 2. Modelos y corrientes de Gestión Pública y el rol de los ciudadanos	22
Tabla 3. Dimensiones e indicadores de política social sobre la pobreza	39

MÓDULO I.

Introducción.

Uno de los temas que se puede resaltar actualmente con relación a la administración pública, tiene que ver con la modernización del Estado, entendiendo que esta permite el desarrollo de diferentes procesos y herramientas para que las diferentes actividades desarrolladas por parte del gobierno puedan ser más eficientes y efectivas en la medida de los objetivos y de la propuesta de gobierno que se realizará en cada periodo y plan de gobierno, donde el objetivo es generar diferentes resultados como el caso de las políticas públicas, que permitan aportar adecuadamente al conjunto de la población y en temas como el desarrollo económico y social, el desarrollo sustentable, y el equilibrio económico, transcrito en diferentes aspectos como el endeudamiento y las políticas económicas.

Específicamente en este caso se habla de la modernización del Estado y la transformación digital, entendiendo que se hace correspondiente con los elementos que han venido evolucionando para permitir que el servicio público y diferentes funciones desarrolladas por los gobiernos sean más eficientes a través de aspectos como la gobernanza digital, la implementación de servicios en línea, la ciberseguridad, así como también los aspectos relacionados con el desarrollo de tecnologías emergentes, inteligencia artificial, que contribuyen para que el Estado sea más eficiente en el desarrollo de sus funciones.

La transformación digital se genera a través de una hoja de ruta, que tiene diferentes componentes los cuales sirven para detallar adecuadamente las fases de implementación del proyecto y los elementos que permiten esta transformación, así entonces la ley de Transformación Digital del Estado, nueva gradualidad de implementación, fase de Preparación, hito de avance Fase de Preparación, las cuales buscan desarrollar en cada uno de los componentes, estableciendo un plan que permite orientar las diferentes actividades para generar una mejor estructura frente a un plan para que la transformación digital sea una realidad en todos sus elementos y perspectivas.

Planteamiento del problema

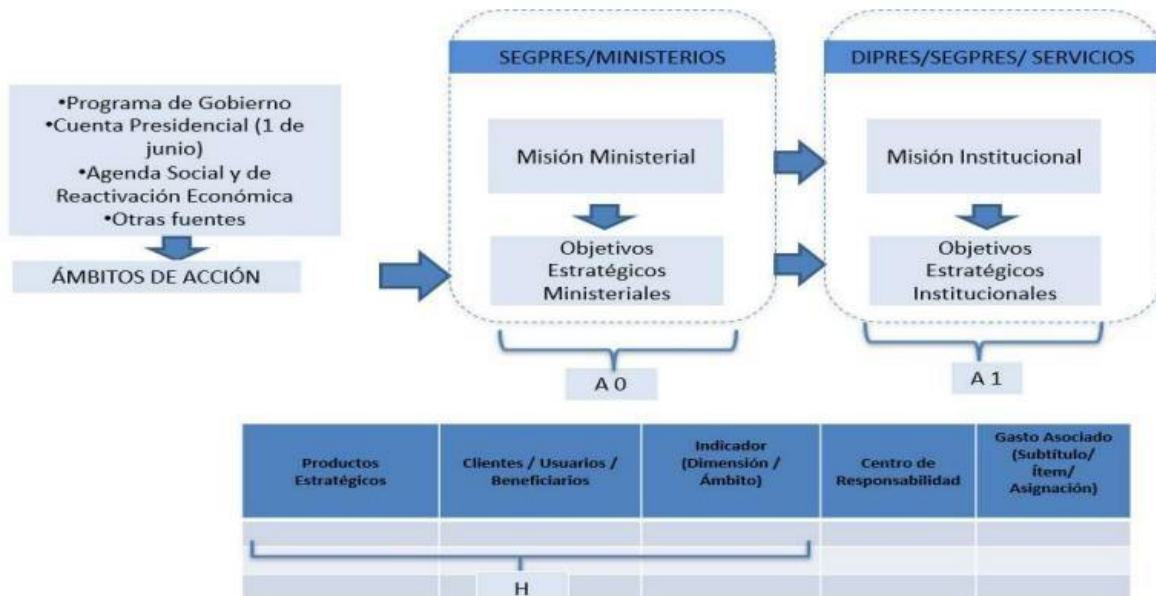
La necesidad de la modernización del Estado, plantear diversos elementos que tienen que ver con la eficiencia en las funciones generadas por parte del gobierno, con el fin de que exista una mayor eficiencia en diferentes funciones que pueden considerar tales como la función legislativa, la ejecutiva, judicial, de seguridad y defensa, bienestar social, económica, así como de las relaciones internacionales, agregando el elemento del servicio público que en su conjunto determinan la eficiencia con que el gobierno cumple en su dinámica de la ejecución del plan de gobierno.

Entendiendo que existe ineficiencia y la cual se representará en la percepción y calificación que se genera hacia el gobierno, donde esta calificación tiene consecuencias respecto de la necesidad de implementación de nuevos planes para generar más efectividad en torno a las distintas actividades desarrolladas, lo que puede desplegarse a través de aspectos como índice es un indicador es que muestren la aprobación, resultados de encuesta de satisfacción ciudadana, niveles de participación ciudadana, transparencia y rendición de cuentas, eficiencia en la prestación de servicios y evaluación de políticas públicas principalmente.

Específicamente, es posible tomar diferentes indicadores como el reglamento especial determinado por decreto N° 8, donde se establecen diferentes medidas de calificaciones para el personal del Ministerio Secretaría General de la Presidencia (Congreso Nacional de Chile, 2019). Medida que se hace muy importante cuando se refiere al servicio público, el que se constituye en parte de la eficiencia de las funciones del gobierno.

Se determina también que los actores hacen referencia a los aspectos de la dirección de presupuestos destinados a las distintas funciones del gobierno, así como de los servicios públicos, ministerios sectoriales, ministerio de la secretaría general de la presidencia, ministerio de hacienda, congreso nacional y los evaluadores externos y auditores (Dipres, 2018). Que son parte del proceso de la eficiencia que genera el gobierno en sus distintas actividades lo que se refleja en distintos resultados. Lo que termina siendo relevante en la medida de los recursos destinados a estas actividades y su eficiencia.

Modelo Conceptual para Proceso de Definiciones Estratégicas de un Servicio



Fuente: Dipres, 2021.

De acuerdo con este esquema que hace referencia al modelo conceptual para el proceso de definiciones estratégicas de un servicio, el cual comienza desde el programa de gobierno, la cuenta presidencial, la agencia de reactivación económica y otras fuentes, lo cual a su vez determina la misión ministerial e institucional de acuerdo con los objetivos estratégicos, y éstos a su vez conllevan a productos estratégicos, clientes, usuarios, beneficiarios, que se miden con indicadores y se analizan a través del centro de responsabilidad y de los gastos asociados.

Esquema que puede resumir los diferentes servicios generados por el gobierno, a través de distintas entidades, y más importante, que establece elementos propios del presupuesto, determinando la necesidad en la eficiencia del uso de estos recursos públicos que requiere una mayor eficiencia para consolidar un adecuado plan de gobierno.

Ahora bien, es importante mencionar la gobernabilidad del sistema, la cual se refiere a la capacidad del gobierno para llevar a cabo su proyecto en un entorno complejo, caracterizado por una ciudadanía activa, demandas en constante expansión y condiciones que escapan a su control total. La capacidad de gobierno se refiere a la habilidad para llevar a cabo un proyecto de manera efectiva. Esta capacidad se encuentra en el líder, su equipo de gobierno y en la

organización que lidera. Para Monero (2018) monitorear esta dimensión en el ámbito digital implica seguir las conversaciones, evaluaciones y opiniones expresadas por los internautas sobre cómo los actores gubernamentales demuestran su pericia técnica para resolver conflictos, implementar políticas públicas y desarrollar proyectos.

Esta dimensión busca comprender cómo los internautas evalúan y expresan sus opiniones sobre las habilidades humanas y organizacionales que el gobierno despliega en los distintos niveles, ya sea central, regional o municipal. En términos operativos, esto implica rastrear las conversaciones que se generan en torno a los equipos técnicos, ministros, subsecretarios y funcionarios desplegados en el terreno para llevar adelante los proyectos gubernamentales (Moreno, 2018). Lo que se puede relacionar con los elementos que se buscan en la transformación digital, donde los objetivos se orientan hacia la eficiencia del gobierno, específicamente en el sistema de gobernabilidad al hacerlo más completo e integral.

Estos elementos permiten plantear la problemática respecto del proceso de la modernización del Estado y de la transformación digital, que se constituye como claves para fortalecer las diferentes funciones del gobierno y generar más eficacia en la proposición de las diferentes políticas públicas y de las actividades propias del gobierno, haciendo referencia a una gestión que puede contribuir a su vez, con otros elementos referidos a la política económica y específicamente a la política fiscal, respecto de los niveles del gasto público y del endeudamiento, como variables principales cuando se trata de determinar desde el punto de vista económico la eficiencia la gestión de la gobernabilidad.

Objetivos y metas del proyecto

Objetivo general

Determinar el proceso de relación entre la modernización del Estado con la transformación digital, como elementos que pueden aportar a la eficiencia en las diferentes funciones que se generan en el gobierno para mejorar la eficiencia y la competitividad.

Objetivos específicos

- 1 Identificar características propias de la modernización del Estado y otros elementos comunicativos.

- 2 Describir el proceso de implementación de la transformación digital, como medio de mejoramiento en la eficiencia de funciones generadas por el gobierno.
- 3 Determinar la forma como la transformación digital contribuye a la mayor eficiencia en la modernización del Estado y sus funciones.

Elementos teóricos

Modernización del Estado

La modernización del Estado es un proceso fundamental en la evolución de las sociedades contemporáneas. Se refiere a la transformación y adaptación de las estructuras, funciones y procesos gubernamentales para satisfacer las demandas cambiantes de los ciudadanos en un entorno cada vez más complejo y globalizado.

Como indica Gutiérrez (2019) un mundo impulsado por rápidos avances tecnológicos, la modernización del Estado se vuelve crucial para mejorar la eficiencia, la transparencia y la accesibilidad de los servicios públicos. Esto implica la aplicación de innovaciones tecnológicas, la reingeniería de procesos y la adopción de enfoques más ágiles y orientados al ciudadano.

Uno de los pilares clave de la modernización del Estado es la digitalización. Esto implica la migración de los procesos y trámites gubernamentales hacia plataformas electrónicas, lo que facilita el acceso y la interacción de los ciudadanos con los servicios públicos. La digitalización permite una mayor eficiencia en la gestión de datos, la automatización de tareas repetitivas y la mejora en la calidad y velocidad de las respuestas gubernamentales (Dendal y Tacchi, 2016).

Además de la digitalización, la modernización del Estado implica la implementación de políticas de gobierno abierto, que promueven la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración entre el gobierno y la sociedad civil. Estas iniciativas fomentan la rendición de cuentas, fortalecen la confianza en las instituciones y facilitan la co-creación de políticas públicas más efectivas y acordes a las necesidades de la ciudadanía.

La modernización del Estado también aborda la necesidad de una gestión pública eficiente y orientada a resultados. Pues como menciona Gutiérrez (2019) esto implica la implementación

de marcos de evaluación y seguimiento, el fortalecimiento de capacidades en el servicio público, la simplificación administrativa y la mejora en la toma de decisiones basadas en evidencia.

Proceso de la modernización del Estado

Según Gutiérrez (2019), durante el gobierno de Frei se generó el primer proyecto de modernización de la gestión pública en el Chile post-autoritario. Para llevar a cabo esta tarea, un grupo de directivos de diversas instituciones públicas se dedicó al proyecto de modernización, entendida como la búsqueda de flexibilidad, racionalidad y eficiencia en la gestión pública.

Bajo estos principios, se hace evidente que para lograr esta transformación sería necesario importar los estilos de gestión propios de las empresas privadas. El objetivo es otorgar a los servicios públicos una nueva orientación, eficiente y cercana a los ciudadanos. Según Gutiérrez (2019), la Nueva Gestión Pública fue el paradigma que guio la modernización del Estado en Chile, lo que implicó la implementación de una serie de cambios, como un mayor control y estímulo al desempeño institucional, en un contexto de mayor flexibilidad y autonomía.

En términos de políticas electorales, los países de América Latina han experimentado cambios significativos, pasando de sistemas políticos autoritarios y militarizados a democracias liberales civiles. Este proceso ha sido posible gracias a la implementación de sistemas electorales abiertos y transparentes, dirigidos por organismos electorales profesionales. Estos avances han sido puestos a prueba en procesos políticos que, aunque pueden presentar contradicciones, reflejan la diversidad en el ejercicio legítimo de la función electoral por parte de la ciudadanía (Sojo, 2011).

Entre los logros destacados se encuentra la restauración de la alternancia política, permitiendo que el electorado tenga la capacidad efectiva de elegir a la oposición. Además, se han asegurado mecanismos de democracia directa, como el referéndum, que han contribuido a la consolidación a largo plazo de proyectos políticos en algunos países, como Venezuela, donde han permanecido en el poder durante más de una década (Sojo, 2011).

Estos cambios en las políticas electorales reflejan una evolución hacia sistemas más inclusivos y participativos, donde se promueve la transparencia, la competencia política y el respeto por la voluntad de los ciudadanos. A través de la implementación de estas medidas, los países latinoamericanos buscan fortalecer sus instituciones democráticas y garantizar la expresión legítima de la ciudadanía en los procesos electorales.

A pesar de los esfuerzos de modernización electoral y la adopción de políticas económicas, resulta complicado encontrar características comunes en la gestión de los Estados Latinoamericanos. Aunque existen mecanismos de adaptación y asimilación que permiten la circulación de ciertos tipos de políticas en toda la región, es importante destacar que cada país presenta realidades socioeconómicas y contextos institucionales distintos (Arenas, 2022).

Un ejemplo relevante en términos de abordar las graves deficiencias en la integración social son los programas sociales selectivos que se basan en transferencias condicionadas de efectivo. Aunque comparten una arquitectura básica similar, la implementación de estos programas en diferentes realidades socioeconómicas y entornos institucionales produce resultados muy diferentes en términos de alcance e impacto, a pesar de tener la misma denominación (Arenas, 2022).

Esto demuestra que, aunque existen políticas comunes en la región, su aplicación y resultados son influenciados por factores contextuales específicos. Cada país enfrenta desafíos y necesidades particulares, lo que conduce a adaptaciones y variaciones en las políticas implementadas.

Por lo tanto, es importante considerar las particularidades de cada país al analizar las políticas adoptadas y su impacto en la sociedad. En las últimas décadas, ha prevalecido un enfoque que busca abordar las deficiencias del Estado mediante una reforma hacia un modelo de estatalidad más ligero pero robusto (Custodio, 2018).

Esta forma de estatalidad se traduce en limitar las intervenciones estatales a garantizar la recaudación de rentas para las élites económicas dominantes, al tiempo que se busca una intervención técnica y eficaz para atender, preferentemente de manera temporal, las necesidades de los grupos históricamente empobrecidos, excluidos o afectados por las

tendencias de los mercados internacionales, dejando que el mercado se encargue del resto. Según Custodio (2018) esto puede explicar los cambios en la orientación de las políticas estatales en algunos países de la región, sin que ello implique una transformación sustancial del tipo de estatalidad.

La modernización del Estado y el servicio público

La frente a estas problemáticas planteadas respecto al funcionamiento del servicio público en Chile, es importante establecer lo que hace referencia a la modernización del Estado, tanto en los procesos cómo en lo que se refiere a la probidad y de igual manera, al uso de las tecnologías de información de la comunicación (TIC), que han permitido establecer una mayor agilidad del servicio, eficiencia, eficacia y aspectos que aportan definitivamente a la asistencia de la población para que ésta pueda satisfacer necesidades de una mejor manera.

En ese sentido, es importante considerar primero el algunos indicadores que puedan presentar indicios sobre el proceso de mejoramiento en la modernización del Estado, y también en lo que tiene que ver con el con sector de la nueva gestión pública (NGP), en el caso del indicador de E-Government Development, este habría pasado de 0.58 en el 2008 a 0.83 en el 2020, lo que determina la decisión por parte de los diferentes gobiernos, frente al desarrollo de los distintos servicios públicos que se encuentran incluidos dentro de este indicador, a esto se debe agregar la satisfacción de los usuarios respecto de los canales digitales, el cual ha disminuido tiempos, costos y procesos que deben realizar los ciudadanos en distintos trámites (Ministerio de Hacienda Pública, 2022).

Debiendo agregar que según los gobiernos entre 1990 y 2010, según el proceso de modernización del Estado, se describe una evolución desde la creación de las instituciones, la gestión estratégica hacia la implementación de mejores recursos humanos, también desde el mejoramiento de las condiciones de trabajo en el sector público hacia la descentralización y perfeccionamiento institucional, así como la democratización, la participación ciudadana en la gestión, esto considerando las distintas reformas políticas necesarias, donde en el último gobierno se destaca la prioridad de crear un Estado de excelente servicio hacia las personas, donde se debe considerar además la implementación de las leyes N° 120.174 y 20.175, de

nuevas regiones y la ley 20.212 que modifica las leyes N° 19.553, N° 19.882, y otros cuerpos legales, con el objeto de incentivar el desempeño de funcionarios públicos (Morales, 2015).

Elementos que determinarían el mayor desempeño dentro del proceso administrativo del Estado, donde se denota claramente una evolución hacia la modernización que ha permitido generar una gestión más adecuada a las necesidades que se establecen hoy en día por la propia estructura organizativa y el crecimiento de la población, donde los diferentes sectores tanto público como privado demandan una mayor gestión que se representa a través de los servicios públicos, siendo necesario establecer condiciones adecuadas desde la implementación de los diferentes recursos y procesos estratégicos.

Ante esto, es fundamental considerarlo que tiene que ver con el seguimiento en la gestión de los servicios públicos, entendiendo que en los diferentes mecanismos establecidos a través de indicadores, así como de contralorías, veedurías, y toda la gestiones que permiten generar de alguna manera un resultado para determinar cuál es la eficiencia de estos servicios del Estado a la población, frente al proceso de modernización del Estado, no solamente como el desarrollo en la implementación de nuevos y mejores servicios, como el uso de las tecnologías de información y comunicación, sino también, en lo que permite determinar la detección de posibles errores y consecuentemente la implementación de un proceso de mejoramiento continuo, que establezca mejores alternativas en el incremento de la satisfacción de los usuarios.

Transformación digital

1. Ley de Transformación Digital del Estado

Que se fundamenta en la Ley 21.180 fue publicada en noviembre de 2019 y habiendo entrado en vigencia en 2022, para su transformación y digitalización, contribuyendo desarrollar diferentes trámites de forma digital (Gobierno Digital, 2023). Donde la integración pueda representar un elemento un significativo en el desarrollo de las diferentes actividades del gobierno, respecto y responsabilidades de la población y las empresas, entendiendo que esto se encuentra en la misma proyección de la modernización del Estado con diferentes herramientas y elementos que contribuyan a una mayor eficiencia.

2. Nueva gradualidad de implementación

En la cual la Ley N° 21.464 de 2022, modificó la Ley 21.180 y el DFL 1, del año 2020, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, estableciendo una nueva gradualidad de implementación de la Ley de Transformación Digital, modificándola respecto de su implementación y donde se busca iniciar el proceso con una orientación de modificación total, estableciendo un plazo de hasta el 31 de diciembre de 2027.

3. Fase de Preparación

Se estableció una fase de preparación para la implementación gradual en la cual los órganos identifican sus procedimientos administrativos y trabajan en su adaptación al soporte electrónico. Gobierno Digital proporciona Orientaciones Técnicas, incluyendo un Marco Conceptual y una Plantilla Guía, para apoyar a los órganos en esta tarea.

4. Hito de avance Fase de Preparación

Para esto en el marco implementación de la fase de preparación, se establecen diferentes criterios respecto de la información a la división del Gobierno Digital, y donde existirá un proceso de información de los avances y un protocolo.

Tales elementos explicados anteriormente, permiten entender que el proceso de transformación digital conlleva tiempo y es un elemento que requiere adaptarse a distintos criterios según las necesidades del gobierno, y donde los plazos muestran la dificultad que existe en las diferentes actividades que deberán ser ajustadas según este plan de acción en la implementación de las herramientas digitales, pero al mismo tiempo, los beneficios que se deben experimentar por esta transformación son considerables para el Estado tanto desde el punto de vista monetario como de la gestión de competitividad.

Proyección de la transformación digital



Fuente: CEPAL, 2022.

Los elementos del ecosistema digital, hacen referencia a la infraestructura digital que permite la habilitación de los servicios, el desarrollo de la vía digital, los derechos digitales, la digitalización de la economía y del Estado, así como la ciberseguridad y la gobernanza, que establecen elementos significativos y que las representan.

En el primer caso la infraestructura digital habilitante se refiere a la infraestructura de las TIC, que permiten transportar la información digital y que funciona a partir de diferentes medios de redes fijas, móviles y satelitales principalmente, lo que genera la conectividad y las condiciones según el soporte utilizado.

En el caso del desarrollo de las habilidades digitales, es importante considerar que se requiere de personal encargado de la operación de los sistemas de redes, donde se requiere preparación técnica y competencias profesionales que puedan suplir las necesidades según las actividades que se den a desarrollar en cada uno de los casos para el óptimo funcionamiento de la red (CEPAL, 2022).

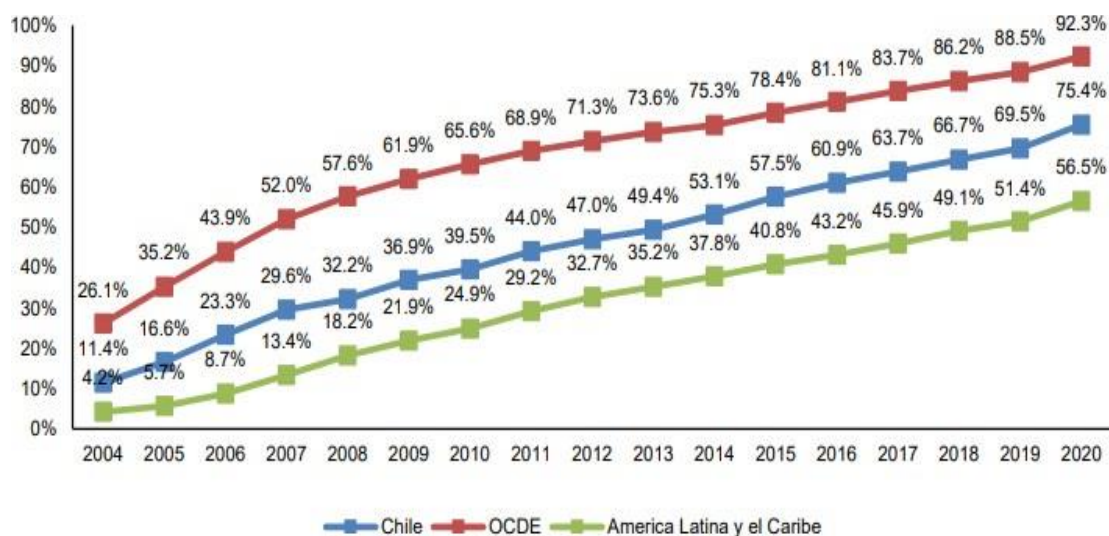
Derechos digitales que permiten la operación desde el punto de vista legal, con los derechos civiles, políticos, económicos, sociales y culturales que se deben ajustar de acuerdo al funcionamiento del ciberespacio, así como también tener manejo de la información que se debe adaptar a las regulaciones y los derechos de autor (CEPAL, 2022).

Digitalización de la economía a través del proceso gradual de las actividades productivas y económicas que permiten el funcionamiento de las tecnologías digitales, lo que implica mantener procesos que permiten las diferentes empresas proveer los servicios en diferentes niveles según las tecnologías digitales necesarias. En el caso de la Digitalización del Estado, que permite la transformación de los diferentes procesos del gobierno y donde elementos como la participación, transparencia en exclusividad del ciudadano se encuentra presente para permitir que los planes digitales se puedan desarrollar de acuerdo con la planificación en cada uno los niveles (CEPAL, 2022).

La ciberseguridad que por obvias razones es fundamental según el manejo de información y de la política digital establecida, donde deben existir entidades regulatorias, procesos y normas que deben ser atendidas de acuerdo con protocolos para el manejo de esta información como uno de los activos más valiosos en la digitalización. Gobernanza que tiene que ver con el impacto transversal y el avance de las tecnologías digitales, manteniendo una dirección a escala nacional y global, con el mar constitucional y según la gobernanza digital, que facilite la coordinación de las diferentes áreas y niveles, en el marco de la gobernanza adaptándose a la transformación digital y según los aspectos normativos y regulatorios de elementos como permisos y licencias entre algunos (CEPAL, 2022).

Un componente a considerar hace referencia a la estructura que permite las redes de banda ancha fija y móvil, y del desarrollo de las tecnologías de telefonía móvil (4G) y un incipiente despliegue de 5G, que se encuentran presentes en el proyecto de transformación digital, y la cual a su vez permite la interconexión entre las diferentes regiones y con otros países (CEPAL, 2022).

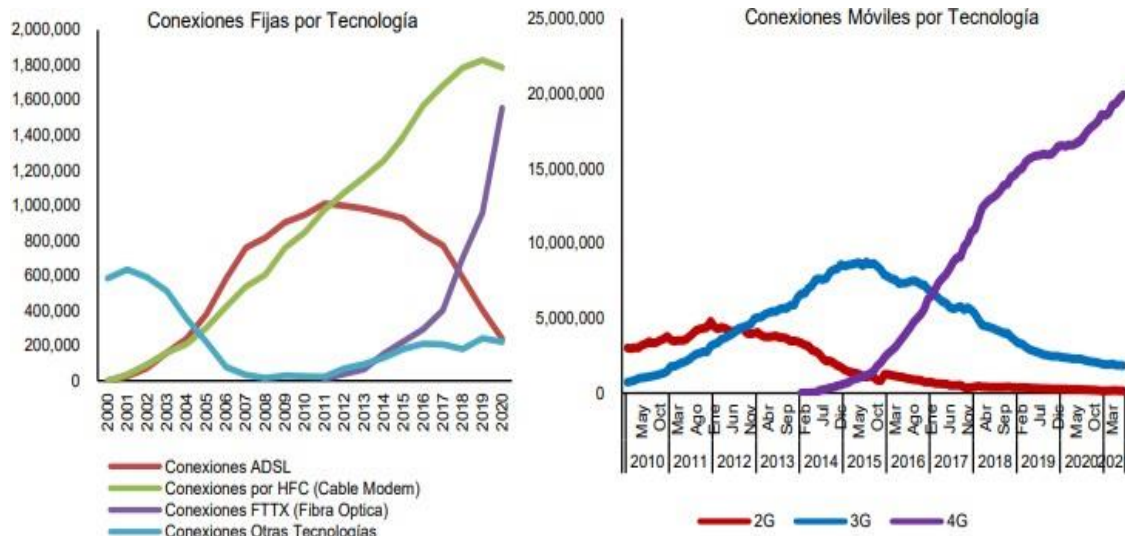
Penetración de banda ancha fija, 2004-2020 (Porcentajes de hogares)



Fuente: Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), World Telecommunications/ICT Indicators DataBase. Julio 2021; análisis Telecom Advisory Services. (citado desde CEPAL, 2022).

En el anterior gráfico es posible ver la evolución de la penetración de banda ancha fija entre los años 2004 a 2020, determinando que Chile se encuentra en una posición por encima de América latina y el Caribe, y por debajo de la OCDE, lo que establece la implícitamente una evolución continua y con un porcentaje final del 75.4%, siendo esto un aspecto positivo para el proceso de la transformación digital y de la modernización del Estado.

Despliegue de conexiones de tecnología de banda ancha

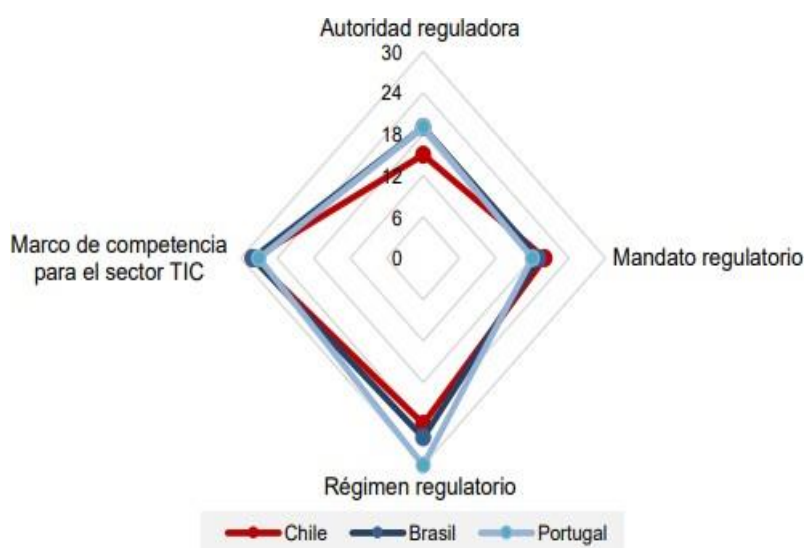


Fuente: Subtel, 2022. (citado desde CEPAL, 2022)

En cuanto a las gráficas anteriores, es posible ver que las conexiones por tecnología y específicamente de conexiones por HFC (CABLE MODEM) y conexiones FTTX (fibra óptica) presentan una evolución sustancialmente significativa y en las conexiones móviles por tecnología, específicamente la 4G sería la más avanzada en este caso.

Tomando en consideración el tema regulatorio y en comparación con países como Brasil y Portugal, que se establecen como referentes para decretar el avance en esta materia, el entorno regulatorio en materia de telecomunicaciones, es posible ver que se le presenta una menor calificación en aspectos como autoridad reguladora del régimen regulatorio, que tienen una relación estrecha, mientras que en el mandato regulatorio presentaría una mejor posición, de la competencia para el sector TIC estaría en un mundo de igualdad con los países avanzados.

Países seleccionados, Calificación de madurez regulatoria 2020



Fuente: Elaboración propia con base en ITU (2020), según ICT Regulatory Tracker. (citado desde CEPAL, 2022)

Dentro de la proyección de objetivos, líneas de intervención y metas, se establece como prioridad la masificación y el acceso a tecnologías digitales, así como el mejoramiento de las condiciones habitantes de conectividad efectiva, la ampliación del mandato de atribuciones de autoridad regulatoria, como elementos que pueden propiciar mejores condiciones para el desarrollo de las tecnologías digitales y de inclusión social, entendiendo que la modernización del Estado establece elementos donde es necesario que conjunto de la población cuente con igualdad en estas condiciones, y si bien, se registran diferentes indicadores de avances en materia de tecnologías de la comunicación e información (TIC), es necesario plantear un acceso igualitario.

Tabla 1. Índice de habilidades digitales, 2017-2019

País	2017	2018	2019
Chile	4,24	4,24	4,26
América Latina y el Caribe	3,71	3,60	3,50
Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)	4,87	4,85	4,70

Fuente: WEF, (2017). (citado desde CEPAL, 2022)

En cuanto al índice de habilidades digitales, es posible ver que Chile se encuentra en una posición muy adecuada con un promedio por encima de América latina y el Caribe y también muy cercano de los promedios de la OCDE, lo que establece un aspecto que contribuye con el proceso de desarrollo en la transformación digital para el país.

A esto se debe agregar los objetivos, líneas de intervención y metas, que se han establecido para generar un óptimo desarrollo en cuanto a la transformación digital se refiere, impulsando las habilidades digitales básicas lo que puede disminuir la brecha de uso, así como también reconvertir la fuerza laboral para generar una mejor resiliencia frente a los cambios de empleo, contribuyendo a aumentar la calidad de vida de la educación mediante tecnologías digitales, al igual que de la oferta de profesionales de disciplinas en ciencias de la tecnología y otras carreras como ingeniería y matemáticas. De lo cual se desprende, estos elementos involucran directamente la población y establece lineamientos respecto a políticas públicas para que puedan favorecer tales actividades, en especial las que tienen que ver con la capacitación de la población porque se expande las oportunidades en el mercado laboral y de los ingresos para la población.

Conclusiones

Dentro de las conclusiones más importantes en este trabajo de la modernización del Estado y la transformación digital, es importante entender que es un proceso necesario y requerido para cualquier país el mundo, y cuando se trata de Chile, debe entenderse que el país cuenta con un referente internacional respecto de su nivel de desarrollo que ha venido generando durante varios años, favoreciendo diferentes elementos que permitirían mejorar los estándares de competitividad al gobierno a través de distintos indicadores analizados anteriormente, lo que por supuesto establece la necesidad de contar con un proceso de sistematización referido a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) donde sea posible que la población tenga un mejor acceso a servicios públicos, así como también que las entidades públicas generen óptimos resultados.

Al analizar el proceso de modernización del Estado chileno, es posible reconocer elemento sustancialmente significativos en torno al gobierno y a la formas de gobernanza que se han venido presentando, si bien se establece un debate entre ideologías políticas de izquierda y

derecha, la democracia y el desarrollo económico y social, son evidencia de que el país ha venido avanzando, incluso en lo que hace referencia al proceso de constituyente, donde también es posible ver parte de modernización del Estado y la forma como se ha venido desarrollando en sus diferentes perspectivas.

Específicamente, cuando se hace referencia a la transformación digital, el país en los diferentes indicadores analizados muestra ventajas que pueden favorecer esas alternativas en la implementación de tecnologías de la comunicación más avanzadas, que faciliten y genere eficiencia y eficacia por parte del Estado hacia la población en los diferentes servicios públicos y también en otros elementos relacionados con el funcionamiento del Estado, lo que conlleva a generar una economía más desarrollada a través de la industria, así como de la población para contar con mejores estándares de calidad de vida.

MÓDULO II.

Introducción

La Nueva Gestión Pública, es un modelo adoptado en casi todo el mundo, es una alternativa a la forma tradicional de administración, cuya base está formada por el modelo burocrático•formal y el Gerencialismo Clásico.

Dentro del proceso de la Nueva Gestión Pública se persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor costo posible, propugnando la introducción de mecanismos de competencia que permitan elegir a los usuarios y, por tanto, promueva el desarrollo de servicios de mejor calidad (García, 2007). Todo ello rodeado de sistemas de control que aseguren la total transparencia de los procesos, planes y resultados, de forma que, por un lado, completen el sistema electoral y, por otro, promuevan la integridad del sistema electoral.

Según Max Weber, la burocracia es la forma superior de organización. La neutralidad política es la separación política y administrativa. La administración debe estar al servicio del Estado y por lo tanto apolítica, de lo contrario no podrá funcionar adecuadamente. Para Weber, las tareas están predeterminadas por textos conocidos de todos, como las leyes, por ejemplo, hay una jerarquía de funciones para garantizar el control en todos los niveles, las normas y las decisiones son para garantizar la igualdad de trato. Los burócratas también deben ser competentes y políticamente neutrales. La seguridad laboral es considerada por Weber como una garantía de servicio público. (La nueva gestión pública. (s. f.). la nueva gestión pública. Recuperado de: 17 de abril de 2022, de <https://www.unige.ch/sciences-societe/ideso/membres/bonvin/>).

El objetivo de esta nueva forma de hacer las cosas es lograr un sector público que opere exclusivamente en áreas donde no hay proveedores adecuados y opere de manera eficiente y eficaz. Con este fin, compite o coopera con el sector privado, cuando es posible, para satisfacer las necesidades públicas, otorgando a sus ciudadanos un papel cada vez más activo en el sector público (Olavarría, 2017). Esto se debe entender en el concepto de la Nueva Gestión Pública y su relación de la modernización del Estado.

Desde la década de los 90, los procesos de modernización de la gestión pública han tendido a concentrar los esfuerzos en América Latina en áreas como la profesionalización de la gestión pública; planificar, evaluar y monitorear, y gestionar los resultados; calidad en la gestión pública y la administración pública. Desde entonces, se han verificado acciones específicas en áreas como el régimen de servicio civil, la selección de altos directivos de organismos públicos y la regulación de la profesión de funcionario público; gestión y control presupuestario, evaluación de programas y medición del desempeño de los organismos públicos (Olavarría, 2017).

Es importante recalcar que, en materia de modernización de la gestión pública, el Congreso de Chile es un organismo que se limita a reformar, aprobar o rechazar las propuestas del ejecutivo, de manera que el equipo legislativo con un presidente, la unidad y disciplina de la oposición será crucial para llevar a cabo un proyecto de reforma de este tipo. Como indica Morales, (2014), el gobierno del presidente Frei enfatizó la eficiencia del Estado, al considerar que para mejorar las condiciones de vida de las personas se debe atender eficientemente las necesidades haciendo un uso eficiente de los recursos públicos. Este período se caracteriza por el auge de las tecnologías de la información, que las incorporan cada vez más en la gestión pública, permitiendo ampliar los canales de comunicación con la gente. Por ende, se plantea la hipótesis sobre la reforma del servicio civil, y su impacto positivo en la eficiencia y eficacia del gasto del servicio público en Chile. En este orden de ideas, es importante considerar diferentes aspectos que afectan a la Nueva Gestión Pública, tales como el modelo de descentralización, la corrupción política, la mala gestión administrativa, la burocracia y otros aspectos que se encuentran presentes dentro del análisis de este estudio, que conlleven a determinar la forma como se debe generar la administración pública enfocada en una gestión efectiva y eficiente, que aporte a los diferentes elementos que conlleven a atender de la manera más adecuada y las diferentes necesidades de la población.

Siendo éste un estudio de tipo documental, donde se analizan diferentes referencias biográficas y aspectos propios de la teoría de la gestión administrativa en el orden público, que permita establecer un análisis específico de los principales elementos que se encuentran

presentes en el desarrollo de procesos de la Nueva Gestión Pública, contribuyendo a presentar diferentes aspectos que puedan mejorar la perspectiva en esta Gestión del Estado.

Descripción de la problemática

Descripción del problema en la Nueva Gestión Pública

En lo que se refiere a los problemas o dinámicas observados en la descentralización estos se refieren a las relaciones intergubernamentales, competencias y recursos, dinámicas políticas regionales, así como la participación ciudadana y el empoderamiento regional. Entendiendo que estos elementos deben ser desglosados en cada apartado y determinando las causas que los generan (Centro de Estudios Estratégicos y de Negocios, s.f.).

Así entonces, cuando se habla del modelos de descentralización chileno, este confiere un importante presencia del estado y los servicios que se generan, los movimientos regionalistas pro descentralización, el proceso de las AFP, la necesidad del proceso eficaz en la prestación de servicios del Estado y el problema de la legitimidad democrática que tiene el Estado en la regiones y la planificación de la misma (Centro de Estudios Estratégicos y de Negocios, s.f.).

Otro aspecto que se debe considerar en la Nueva Gestión Pública (NGP), tiene que ver con la probidad administrativa, entendiendo que dentro del proceso del Estado Social de Derecho y de la instauración de la democracia en Chile, debiendo considerarse lo que tiene que ver con el proceso de la política y la necesidad de su eficiencia y transparencia, entendido desde el ejercicio del acto administrativo, donde se hace importante generar una óptima capacidad del servicio público reflejado a través de las diferentes actividades que se desarrollan en todos los estamentos públicos, considerando la necesidad de una gestión transparente y adecuada hacia la población y en la ejecución de los recursos públicos, para permitir generar la mayor eficiencia posible en la administración de estos recursos, entendiendo que éste se hace fundamental toda vez que tiene que ver con las esferas del poder, mostrando la necesidad de generar la mayor transparencia posible que permita el avance adecuado en relación al desarrollo económico y social.

Debiendo entonces plantear sobre la necesidad principalmente, de no concentrar un alto poder de autonomía en diferentes instituciones públicas o funcionarios públicos, en el marco de la Nueva Gestión Pública, los cuales puedan establecer una necesidad de intereses

particulares sobre los generales, también es necesario que se creen veedurías para garantizar y permitir analizar diferentes situaciones donde se pueden presentar un caso de corrupción por ejemplo, estableciéndose al mismo tiempo una legislación más eficiente y rigurosa sobre los funcionarios que se impliquen en este tipo de acciones.

De otro lado, es necesario plantear sobre la creación de organismos constituidos por la sociedad civil, que puedan mantener contacto con la vigilancia y control, que sea bien este tipo de figuras existe actualmente, no cuentan con un respaldo adecuado desde el sector público, para que puedan ejercer una función más decisiva y eficiente en cuanto a su participación en la actividad pública.

Cuando se habla de la nueva gestión pública, se deben considerar diferentes aspectos que permiten la modernización del estado y la mayor eficiencia en su funcionalidad. En este sentido, es importante entender que el Administración Pública enfrenta diferentes encrucijadas, mostrando fortalezas relacionadas con la transformación de los servicios que se dirigen hacia los ciudadanos, entendiendo que la Nueva Gestión Pública está orientada a incrementar la eficacia y la eficiencia de la administración pública.

La Nueva Gestión Pública consiste en "la desregulación, la agencialización, la gerencialización, la privatización, la externalización (servicios públicos gestionados por organizaciones privadas con y sin ánimo de lucro), la ética en la gestión pública, la participación ciudadana, etc.; todo ello intentando vertebrar un nuevo paradigma que se ha denominado postburocrático" (Barzelay, 1998).

Lo cual requiere de un proceso de planificación, y mejor estructuración de diferentes estrategias y herramientas utilizadas por el Estado, que le permitan mantener una mejor prospectiva en el funcionamiento de los diferentes servicios públicos, orientados a un proceso de mejoramiento continuo y donde se mantengan equipos de trabajo con un alto estándar de calidad en las diferentes actividades desarrolladas, generando con esto resultados ampliamente eficientes.

Tabla 2. Modelos y corrientes de Gestión Pública y el rol de los ciudadanos

	Modelo Burocrático	Corrientes Neoempresariales	Corrientes Neopúblicas
Dimensión política	Votante (ideológico)	Votante (calidad de los servicios)	Ciudadano (mecanismos variados de influencia política)
Dimensión económica	Contribuyente	Contribuyente por servicios	Accionista
Dimensión de servicios públicos	Usuario	Cliente	Ciudadano, accionista y cliente
Rol de los ciudadanos	Pasivo	Activo en la recepción de servicios, pasivo en el resto de las dimensiones	Activo en todas las dimensiones

Fuente: Ramió, Mas, Santolaria (1999).

Para entender mejor manera la estructura en la cual se debe desarrollar la gestión pública y el rol de los ciudadanos, entendiendo que a través de la Nueva Gestión Pública se busca mejorar la prestación de los servicios hacia la población, por esta razón, se debe mantener una perspectiva en el análisis de las diferentes dimensiones y según sea el modelo burocrático, corrientes neo empresariales y corrientes neo públicas, como se muestran el cuadro anterior en cada uno de estos referentes, y donde se enfoca los diferentes cambios que conlleven a una mayor eficiencia en la gestión pública.

Estos elementos deben ser objeto de análisis en cuanto a la prospectiva en la proyección de la nueva gestión pública, donde se busca mantener un proceso más eficiente y eficaz que permita la modernización del estado y la satisfacción de los usuarios respecto de los servicios públicos que se ofrecen a la población para mantener un estándar de calidad de vida óptimo.

Marco teórico

El proceso de la gestión pública en su funcionamiento

La gestión de presupuesto por resultados es una práctica que se ha desarrollado en América Latina, ya que los presupuestos públicos juegan un papel importante en la determinación de las prioridades de las políticas públicas. Esto se acompaña del establecimiento de mecanismos y prácticas de seguimiento y control para fortalecer la disciplina presupuestaria, al tiempo que se mejora la calidad del gasto público, el desempeño de los servicios públicos y los resultados e impactos de las políticas que se implementan. Entre los países que han logrado un alto grado de integración en esta materia se encuentran Brasil, Chile, México y

Perú; y entre los que han logrado avances significativos se encuentran Argentina, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Uruguay, entre otros.

El análisis de los sistemas de medición, seguimiento y evaluación del desempeño revela tres características principales. En primer lugar, existe una tendencia a institucionalizar estos mecanismos, aunque la forma específica en que se realizan varía de un país a otro. En Chile, desde mediados de la década de 1990, existe un sistema de revisión y control de gestión en la Dirección de Presupuesto del Ministerio de Hacienda, en la que opera el programa de evaluación de programas de gobierno (DIPRES, 2020).

Asimismo, la competencia se puede estandarizar, es decir, se puede determinar el desempeño requerido para cumplir con éxito las expectativas del trabajo. Esta estandarización se traduce en un perfil de habilidades, correspondiente a todas las habilidades, con estadísticas y comportamientos asociados. Chile contempla un perfil de competencias previamente establecido (Morales, 2014).

Por otro lado, también se observa un avance en la vinculación de la información que brinda la aplicación de indicadores de desempeño y las decisiones de asignación presupuestaria. Por ejemplo, Chile y México han establecido un marco presupuestario basado en información obtenida del seguimiento de programas públicos realizados por diferentes autoridades públicas. Brasil tiene reconocidas prácticas de presupuestos basada en resultados, un marco de aplicación estándar y proporciona información de desempeño, como datos financieros, datos operativos, evaluación de gastos e información estadística (Olavarría, 2017).

La evidencia de los casos de Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica y, más recientemente, México, Paraguay, Perú y la República Dominicana sugiere que la estructura, consolidación y localización en niveles jerárquicos más altos de la agencia de gestión de recursos humanos incorpora los mayores avances observados en la profesionalización de los servicios públicos. Por otro lado, si la profesionalización del servicio civil se colocó al tope de las agendas gubernamentales, a mediados de la década del 2000, impulsada por el surgimiento de la Carta Iberoamericana de la Función Pública del CLAD, la evidencia tiende a mostrar que a partir del tema perdió prioridad en la agenda de algunos gobiernos (Olavarría, 2017).

La evidencia reunida sobre la rendición de cuentas revela tres hechos básicos. En primer lugar, es una evidente preocupación por el problema que se desarrolla en América Latina y se refleja en acciones gubernamentales, consultas de la ciudadanía y la sociedad civil, estudios profesionales, investigaciones académicas y opinión pública favorable al tema. En segundo lugar, tanto organizaciones internacionales como gobiernos han trabajado para crear mecanismos de rendición de cuentas. Tercero, aunque el análisis informa avances, en general, estos parecen ser frágiles. Esto se hace relevante para el proceso de la Nueva Gestión Pública, con el fin de que se cuente con recursos desde el presupuesto público para la financiación de diferentes actividades (Naser, Ramírez y Rosales, 2017).

La modernización del estado en el enfoque de la Nueva Gestión Pública

En el desarrollo de la Nueva Gestión Pública (NGP), es importante plantear sobre diferentes expectativas que contribuyan a construir un Estado más eficiente, planteando los diferentes instrumentos de las políticas que conlleven a garantizar el desarrollo económico y social de la población, promoviendo la mayor participación de los servicios y la calidad de los mismos, generando también transparencia y una mejor propuesta dentro de un modelo ajustado al país y a las necesidades que se presentan actualmente en este ámbito. Asimismo, que desde el punto de vista económico contribuya a disminuir las brechas y también a evolucionar dentro de la eficiencia para intervenir sobre los fallos de mercado, bien sean de orden social o medioambiental, donde actualmente se plantean necesidades críticas.

Dentro del proceso en la evolución de la gestión pública, se plantea sobre la credibilidad del sector público, que debe generar principios económicos de eficiencia y eficacia (García, 2007). Mostrando una de las principales tareas dentro de la NGP, al plantear acciones eficientes que conlleven a generar esa confianza entre la población y el Estado, es por esto que se han planteado distintas reformas, que entre otras conlleven a una mejor dotación de recursos descritos tanto en los bienes públicos como en los propios programas de desarrollo social.

Para esto debe existir una adecuada asignación de recursos presupuestarios, planteando la optimización en los resultados de las políticas y sus efectos tangibles. Para esto debe haber un enfoque desde la teoría de los costos de transacción, que pueden proporcionar una

explicación sobre las ventajas comparativas de organizar la producción desde el ámbito público (García, 2007). El análisis de estas ventajas, puede entonces propiciar de mejor manera sobre el desarrollo de iniciativas orientadas hacia la competitividad.

Dentro de la eficiencia en la gestión pública, la perspectiva adecuada debe estar descrita por el cliente, definiendo la calidad, también el Valor que debe tomar en cuenta los costos, proyectando una reducción de los gastos y del Valor de productos, así como también la medición de los costos a través de sistemas convencionales que deben ajustarse al servicio (Barzelay, 1998). Estos tres elementos hacen ver sobre el enfoque orientado al cliente, al Valor y a la contabilización, que terminan siendo fundamentales para que el Estado, como una empresa genere mejores estrategias, donde la Administración Pública de participar activamente proponiendo una mejor adaptación de los mismos a los procesos organizacionales.

También para que pueda existir una adecuada adaptación de los nuevos modelos de gestión pública, debe considerarse lo que tiene que ver con aspectos como la transparencia de la gestión a través de la disposición de información, también las disponibilidad de parte de los gobiernos para que la información sea revelada (Oszlak, 2013). Resulta siendo éste un aspecto clave el de la información, porque se convierte en sinónimo de la transparencia para evaluar la eficiencia en el funcionamiento de un sistema público.

Al tiempo que como expone Barzelay, (1998) el paradigma burocrático establece el paso de la socia rural y descentralizada a una urbana e industrializada (Zorrilla, 2010). Lo que indica que el sistema público debe adaptarse constantemente a la configuración de distintos elementos, que se encuentran dictados por las estructuras de poder tanto político, económico y social, donde la democracia juega un papel relevante al establecer la mediación entre estos poderes para su mejor administración, es en este punto también donde la administración pública, debe contribuir a la mejor gestión en esta transición.

Otro de los elementos que describe Barzelay, (1998) se hace fundamental dentro de la gestión pública hacer referencia a la contratación de personal, donde ésta debe constituir departamentos especializados, conformando un staff que cumpla con los criterios de selección y de cumplimiento de normas de calidad para generar un adecuado funcionamiento

(Zorrilla, 2010). Resulta siendo este elemento fundamental, porque gran parte de la gestión pública se califica desde el funcionario público, lo que se encuentra implícitamente unido a la nueva gestión pública y a su propuesta de eficiencia dentro de los resultados.

Debe destacarse entonces que la Nueva Gestión Pública debe adaptarse dentro de la configuración del propio sistema, es decir, que es necesario proponer lineamientos y políticas acordes al contexto y a los procesos que resultan siendo fundamentales para crear un óptimo modelo de gestión pública, entendiendo que los aspectos como la administración de los recursos tanto de capital como humanos, que hacen más eficiente las funciones del Estado, se constituyen como ver el elemento fundamental que indica sobre el funcionamiento, al tiempo que es necesario definir sobre las necesidades que experimenta la población para el desarrollo de estrategias que conlleven a conseguir mejores resultados, dentro de la modernización del Estado, donde la Administración Pública resulta siendo el componente de orden direccional.

En relación a los desafíos de las tareas de gestión obligan a utilizar cada vez más modelos de gestión nuevos, innovadores y actualizados, lo que hace que las políticas públicas sean más racionales y eficaces. Entre estos modelos, la gestión de la calidad es un modelo que se apoderó del sector privado hace más de dos décadas y actualmente enfrenta el desafío de institucionalizarlo e implementarlo en toda la administración pública. Por ende, el presente trabajo busca realizar un análisis de los distintos modelos de calidad en la gestión pública (Moyado, 2011).

El término "modernidad" en un sentido más amplio abarca la sociología, la historia y otros campos del conocimiento interesados en la evolución social, mientras que el término "modernidad" puede usarse además de los originalmente indicados en los contextos administrativos, legales y comerciales contemporáneos para ser encontrado. Este último, funcionalmente más cercano a la actividad estatal y de investigación, la modernización se ve a menudo como "adaptación" a las nuevas tecnologías bajo las condiciones actuales, pero en relación con los orígenes históricos y el contenido de la modernidad (Costa, et al. 2015).

El surgimiento de la liberalización económica es un contexto en el que se debe incorporar una perspectiva estratégica a la acción estatal. La gestión exitosa incluye la gestión ambiental.

Esto es lo que los supuestos, métodos y técnicas de la dirección estratégica enseñan al sector público.

Aún, la estrategia utilizada en el ejército nada tiene que ver con los ideales políticos y estatales de república, libertad y democracia en condiciones normales, en principio se implementa con otras armas, respeta los derechos de los ciudadanos, hace cumplir las leyes con justicia, trata de ser política pública inclusiva focalizada, fomento de la economía productiva, responsabilidad, etc. (Moyado, 2011).

Se puede emplear métodos y técnicas efectivos para modernizar elementos que amenazan su estructura o estabilidad fundamental y permitir que el estado realmente logre sus objetivos que benefician a la sociedad, o simplemente embellecerlos con estatutos, reglamentos u organigramas "modernos". a los ojos de los ciudadanos, la prensa o el resto del mundo, sin una reestructuración real con resultados beneficiosos para los ciudadanos.

Lógicamente, la primera opción es la más confiable, ya que brinda los mejores y más duraderos resultados para el país y las personas que emprenden sus acciones. También amerita el estudio y aplicación de las ciencias sociales y las últimas tecnologías, porque los estados son organismos vivos capaces de renovarse en diferentes momentos en beneficio de grandes poblaciones (Costa, et al. 2015).

Pero si bien el entorno económico y político no favorece una mayor intervención estatal, existe una creciente preocupación por el restablecimiento de algunas de las capacidades que se han debilitado en el proceso y que hoy resultan necesarias para una economía ordenada, mayor cohesión.

En este sentido, también existen diversas transiciones en el gobierno y la administración pública, que son el resultado de una serie de reformas que, sin duda, todavía están en curso y que esencialmente han "abierto un camino que aún está por explorar". Sobre todo, la identificación de áreas en las que se debe apoyar la reforma de los estados y sus instituciones para adaptarse mejor a los desafíos de la modernidad global socava algunos principios fundamentales (Moyado, 2011).

La estructura organizativa del gobierno y la administración pública también ha sufrido diversas transformaciones debido a la dinámica internacional ya la agenda política

institucional de cada país. Las nuevas complejidades que enfrenta el país se manifiestan en dos temas específicos, desde el punto de vista del gobierno, uno es la capacidad del gobierno para conducir a la sociedad, dirigir la acción y traducirla en resultados; La legitimidad política se ha visto debilitada por una respuesta oportuna y adecuada a las necesidades y demandas de los ciudadanos (Costa, et al. 2015).

Específicamente, Aguilar (2010) describe esta complejidad como un problema de efectividad directiva gubernamental (más que institucional o legal) en relación con el poder predictivo del gobierno y sus capacidades técnicas, gerenciales y políticas. Para los autores, los problemas que enfrentan las instituciones públicas muestran que la complejidad ha pasado de las entidades/instituciones gubernamentales a las actividades gubernamentales, es decir, la gobernanza o los procesos de gobernanza (Aguilar, 2010). Fue allí donde surgieron nuevos desafíos para un proceso de gobierno exitoso, pues cada vez aparecían más actores con demandas y problemas, poniendo a prueba sus capacidades de liderazgo y coordinación gubernamental.

De esta forma, el entorno económico, institucional y social se modifica por la globalización, los procesos de modernización y la ampliación de los espacios públicos; Los gobiernos necesitan desarrollar un conjunto de capacidades de gestión para enfrentar con éxito los desafíos de este nuevo entorno. Este nuevo conjunto de capacidades también revelará nuevos métodos y modelos de dirección y control que son más susceptibles de coordinación y coordinación a nivel institucional y entre los actores políticos, económicos y sociales, con lo que una nueva gobernanza estaría emergiendo en el espectro gubernamental de la actualidad (Costa, et al. 2015).

Eficiencia de los mecanismos administrativos en función de la probidad

Actualmente se debe considerar que existen diferentes mecanismos que permiten mantener ciertos controles respecto de la probidad y la transparencia, que se han venido desarrollando durante el proceso de la democracia en Chile y que contribuyen a mantener el control en la fiscalización de las actividades desarrolladas especialmente en el sector público por parte de funcionarios y también de entidades públicas, lo cual se amplía al sector privado y se mantiene como una perspectiva que permita mantener un equilibrio, sin embargo, también

se debe destacar la situación actual en Chile, como la presentada anteriormente que demuestra un aumento de los niveles de corrupción. En primer lugar, la Constitución Política de la República establece que:

“El ejercicio de las funciones públicas obliga a sus titulares a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones” (artículo 8º, inc. 1º). Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2008)

Según el diccionario de la Real Academia Española de la Lengua identifica el término “probidad” con “honradez” y define ésta, a su vez, como “rectitud de ánimo, integridad en el obrar” (Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2008). Esto conlleva a describir que el concepto de Probidad determina una necesidad del Estado en función de su responsabilidad es ideal la ejecución de una gestión transparente y adecuada a las necesidades de la población, también por los recursos que se involucran en las diferentes actividades que deben generar un resultado correspondiente al avance y desarrollo, que se encuentra postulada a través de diferentes objetivos y metas establecidos por la dirección máxima, donde también se debe considerar los aspectos que tienen que ver con la ética, para mantener una gestión transparente y significativa en el funcionamiento del Estado.

En relación a la Ley N° 20.880 de Probidad fue publicada en 2016, la cual hace referencia a la disposición de la ciudadanía según los bienes e intereses que son responsabilidad de la función pública, siendo una medida más que se ha implementado con el objetivo de elevar los estándares de transparencia y probidad en la gestión del Estado, reflejando esto el ejercicio de la función pública, prevé y sanciona los conflictos de intereses, específicamente para el desempeño de los funcionarios públicos, esto sin generar conflicto de intereses, estableciendo una con la regulación anterior, donde la normativa es la enajenación forzosa de bienes que posean las altas autoridades y que suponen un conflicto de intereses con el ejercicio del cargo (Comisión de Próvida y Transparencia, 2017). Planteando entonces elementos específicos que se orientan a la eficiencia administrativa por parte de los funcionarios públicos y que permite entonces generar mecanismos que conlleven al control y seguimiento, así como también de las diferentes sanciones que se establezcan en el marco de la normatividad.

Es importante decir que, la Agenda de Probidad y Transparencia es un conjunto de propuestas que refleja el compromiso del Gobierno para mejorar de manera sustancial la calidad de la política y el ejercicio de la actividad pública. Dentro de la Agenda de Probidad y Transparencia, se deben considerar diferentes leyes que se constituyen como la forma práctica en que se refleja este concepto, que se refleja a través de distintas leyes tales como (Gobierno de Chile, 2017).

Como por ejemplo, la ley N° 20.900: que describe sobre el fortalecimiento y Transparencia de la Democracia, generando un cambio en las campañas electorales, para generar mayor transparencia en el financiamiento y la propaganda electoral; la Ley N° 20.860: referida a la Autonomía Constitucional del Servel; la Ley N° 20.915: que habla sobre la Nueva Ley de Partidos políticos; la Ley N° 20.870 que plantea la sanción de Pérdida del cargo, estableciendo un riguroso reglamento, la Ley N° 20.880, referida a la Probidad en la función pública; la ley Ley N° 20.955, por la cual se establece el Fortalecimiento de la Alta Dirección Pública; la Ley N° 21.000, donde se crea la nueva Comisión para el Mercado Financiero (CMF) (Biblioteca Nacional del Congresos de Chile, 2018).

En cada una de estas leyes, se observa entonces una finalidad que tiene que ver con la reforma y el mejoramiento, estableciendo puntos de partida que permitan generar la mayor eficiencia por parte del sistema público, que nace a partir del compromiso del gobierno en el conjunto de políticas que deben propender por mantener un adecuado funcionamiento del sistema en su conjunto, permitiendo la mayor autonomía y también la creación de nuevos lineamientos que conlleven a orientar las diferentes directrices que hacen referencia a los principios que deben atender las distintas instituciones públicas en cuanto los servicios que ofrecen a la población. Para esto es fundamental la ley de Transparencia (Ley N° 20.285), la cual regula el principio de transparencia de la función pública, el derecho de acceso a la información de los órganos de la Administración del Estado, los procedimientos para el ejercicio del derecho y para su amparo, y las excepciones a la publicidad de la información (Biblioteca Nacional del Congresos de Chile, 2020).

Teniendo en cuenta que existen órganos garantes de la probidad en Chile tales como: Contraloría General de la República, Consejo para la transparencia, Órganos de control interno, que tienen la función principal de establecer una vigilancia y control de diferentes

actuaciones por parte de funcionarios públicos. Pero que resulta evidente que la situación actual mostraría que estos mecanismos no son eficientes, por el contrario, muestran falencias que inciden directamente sobre las estadísticas y el reflejo sobre el aumento de la corrupción en Chile.

Los aspectos de la probidad, se establecen como claves para el proceso de la nueva gestión pública, en la medida que ésta pueda garantizar eficiencia y eficacia en el funcionamiento de los servicios del estado, y especialmente en lo que hace referencia al manejo de los recursos públicos por parte de diferentes entidades y funcionarios del estado, proponiendo y mecanismos que puedan determinar la mayor seguridad posible en el uso de estos recursos y generar resultados que conlleven a la modernización del estado.

Conclusión

La administración pública se ha actualizado con la NGP, está siendo más eficiente y ágil, para quedar al nivel de las necesidades de los ciudadanos. <Estamos decididos a dejar de ser una administración de la era industrial para convertirnos en una administración de la era informática: a dejar de ser una administración dedicada a sus propios intereses para convertirnos en un gobierno con vocación de servir al pueblo= (Gore, 1993)

MÓDULO III.

Introducción

Las políticas públicas representan un elemento en el contexto político, económico y social de la ciencia social que a través de la investigación y argumentación pueden producir información pertinente para una política a fin de resolver problemas, esta se caracteriza por las innovaciones metodológicas. Al mismo tiempo es importante entender que la política pública sería el resultado de la actividad de una autoridad, en donde las acciones desarrolladas por el gobierno definen las políticas que estaría supeditada por los diferentes ámbitos y por su misma definición, que en el caso de política económica hacen una referencia al conjunto de intervenciones que confieren a este campo, por ejemplo, una política contra la pobreza y la exclusión.

Como un aspecto importante se deben analizar los efectos de la política pública y la incidencia desde el punto de vista del capital y de los recursos humanos, donde la política pública determinan solucionar una deficiencia en cuanto a su desarrollo, esto para dar cumplimiento de las metas y objetivos propuestos, en cuanto a la obtención de una situación deseable, identificable y localizable, se debe establecer también una diferencia entre la autoridad pública y la empresa que se origina por las finalidades que persigue cada una, que en el primer caso hablan de la modificación de la estructura del tejido social, mientras que para el segundo caso hace referencia al bienestar, el prestigio y la satisfacción, así el exterior de la organización públicas determina su acción y al mismo tiempo la gestión de las políticas públicas, entonces se podría esquematizar que a partir de los medios y recursos que se involucran y los resultados que se obtienen que causan efectos e impactos en el ámbito público, y que se encuentran afectados al mismo tiempo por la realidad de las actividades de administración pública, al mismo tiempo se podrían experimentar efectos entre las diferentes políticas públicas que cubra o impacten un radio de acción.

Dentro de la economía, las políticas públicas son esenciales en lo que hace referencia al desarrollo económico y social de un país, debido a que los gobiernos deben establecer un plan de gobierno que se sustenta a través del presupuesto público, donde se destinan partidas específicas al desarrollo diferentes proyectos y programas que son objeto de las políticas

públicas, que pueden dirigirse a diferentes ámbitos como el económico, político, social y cultural, por ejemplo.

Descripción de la problemática

Descripción del problema en la Nueva Gestión Pública

En relación a los factores de distribución de los ingresos y de la riqueza, y de acuerdo con las condiciones socio económicas que han venido ocurriendo en Chile en los últimos años, es posible decir que estas corresponden principalmente a un crecimiento económico acentuado. Según el Banco Mundial, el crecimiento en Chile pasó de 6.1% en 2011 a 1.6% en 2016 (Banco Mundial, 2017). Luego en el 2017 pasó a 1.3%, en el 2018 a 4% presentando una recuperación importante, en el 2019 la tasa fue del 0.8%, para 2020 fue de -0.6% por el año de la pandemia, para 2021 fue de 11.7%, para el 2022 fue de 2.7% (Banco Central de Chile, 2023). Esto considerando principalmente lo que tiene que ver con las protestas sociales que afectaron al país, la Pandemia del Covid – 19, además del incremento de la inflación y de la subida de las tasas de interés.

No obstante, y en relación a los indicadores económicos de la región, según la CEPAL en el informe de "Panorama Social en América Latina de 2018", en 2017 el 50% de los hogares de menores ingresos accedió al 2,1% de la riqueza neta del país, mientras el 10% de los más adinerados concentró el 66,5% (Molina, 2019). Mostrando que no existen correspondencia con el crecimiento económico y la igualdad. También y Según (Leiva y Gallardo, 2019) como una mayor recaudación de impuestos, que permitan soportar la mayor dinámica del gasto público, gravámenes que van dirigidos a las empresas y personas con mayores ingresos, para consolidar el bienestar entre los diferentes sectores poblacionales. Sin embargo, los factores de desigualdad, siguen generando una brecha importante donde el cumplimiento y desarrollo una óptima economía, presentando un efecto ineficiente en las políticas públicas, porque los sectores tradicionales son los que siguen teniendo acceso al capital.

En relación a los factores educativos, es posible determinar cómo esencial para que la población pueda tener un acceso igualitario en términos del mercado laboral, entendiendo que esto exige una mayor preparación, para aspirar a mejores cargos y aumentar los ingresos. La política de Gratuidad pasó de bordear los 140 mil estudiantes beneficiarios en 2016, a

340.944 estudiantes en el 2018, representando el 53.3% del total de matriculados (Sanhueza J. y Galleguillos C., 2019). De los cuales casi 40.000 mil estudiantes han perdido la gratuidad por exceder el tiempo de su carrera, ahora de 261 mil estudiantes, el 5.4% ha perdidos este beneficio por otras razones como bajo nivel educativo, requiriendo mentar el tiempo en un año o un semestre para disminuir estas cifras.

Por su parte, y más importante los estudiantes que nos encuentran dentro de la gratuidad, deben afrontar los costos educativos, con aranceles crecientes. Además, gran parte de la gratuidad se concentra en carreras de alta rentabilidad y disminución de postulaciones de carreras como el caso de pedagogía (Sanhueza y Galleguillos, 2019). Cifras que siguen afectando el presente de la educación en Chile, entendiendo que la propuesta de la nueva constitución política sigue siendo eso hasta el momento.

Otro de los factores fundamentales tiene que ver con el ingreso de los trabajadores y de las pensiones de éstos, los cuales no han recibido una remuneración adecuada al aporte de la fuerza laboral. Donde se había determinado un aumento de las pensiones en 8,74% a partir de diciembre de 2019, equivalente a 14.067,93 pesos, determinado que el valor de la movilidad prevista en el artículo 32 de la Ley N° 24.241 y sus modificatorias, correspondiente a diciembre de 2019, es de 8,74% (Sánchez, 2019). Pero donde este aumento sería insuficiente para las necesidades de los pensionados y que desmejorar sus condiciones de vida, entendiendo que la gestión de la reforma política busca soluciones más de fondo.

Además, lo que tiene que ver con el ingreso de los trabajadores y de las pensiones de éstos, los cuales no han recibido una remuneración adecuada al aporte de la fuerza laboral. Ante las bajas pensiones que vienen recibiendo los trabajadores, se ha propuesto un incremento de la cotización del 6%, que si bien planteada resolver en parte el problema actual, no queda bien establecido para las pensiones futuras, determinando también que los cotizantes del sistema actualmente, tendrían menores beneficios, considerando que el 16% corresponde a este aporte, cerca de 6 millones de personas las que cotizan y cerca de 3 millones las que reciben una pensión, incluidas las Fuerzas Armadas (Diario Financiero, 2022).

Los principales problemas de la salud en Chile, hacen referencia a la deuda hospitalaria, la calidad del servicio, el ausentismo laboral, y la lista esperas, planteando un déficit importante

que le permita a este sector operar eficientemente, así como la falta de personal médico, que impide mantener una frecuencia de la atención, y la calidad del servicio, donde los chilenos han venido experimentar un sistema deficiente, con un menor índice de la salud (Caviedes, 2021). Situación que ha conllevado a gran parte lo chilenos, a protestar constantemente por un sector que presenta deficiencias estructurales y que requiere de la misma manera de una reforma profunda, que pueda garantizar estos servicios de salud.

Es importante considerar durante los años 2019 y 2020, se presenta una situación atípica que ha afectado a todo el conjunto de la población chilena disminuyendo su nivel de calidad de vida, porque se debe tener en cuenta para que para momento crítico de la pandemia acentuó las necesidades en términos generales, y de la situación, donde se ha venido generando una distorsión de los indicadores económicos tales como una alta inflación y una elevada tasa de interés, que ha incidido para encarecer principalmente los créditos destinados a la producción el consumo, disminuyendo con esto a la actividad económica y afectan directamente el flujo circular del dinero.

En este orden de ideas, y de acuerdo con las diferentes funciones del Estado, es necesario entender que las políticas públicas se deben enfocar en acciones que el gobierno decide realizar para mejorar las condiciones de la población, esto a través de un programa, un proyecto o una inversión, por ejemplo, que permita el bienestar de la sociedad en su conjunto.

Buscando desarrollar una propuesta que permita generar un lineamiento de políticas públicas enfocadas a atender las necesidades que se escriben en diferentes aspectos, como el caso de la pobreza, la educación, el sector de las pensiones entre otros, que se considera como susceptibles para la población y puede contribuir a generar mejores condiciones de distribución de la riqueza y equidad en los ingresos, manteniendo una perspectiva de cómo la población chilena en los últimos años ha experimentado una disminución del standard el nivel de calidad de vida especialmente la población más vulnerable.

Objetivo de la investigación

Objetivo general

Describir el proceso de diseño y ejecución de las diferentes políticas públicas, que permiten mantener una prospectiva adecuada del desarrollo económico y social, enfocado en el bienestar y calidad de vida de la población.

Objetivos específicos

- Determinar el conjunto de políticas públicas más relevantes que se aplican en el ámbito de la política, haciendo una descripción de cada una de estas según sus objetivos y fines.
- Identificar los elementos más importantes de la vía pública, que pueden contribuir con la mayor eficiencia y eficacia para cumplir con los diferentes objetivos desde el punto de vista económico y social.
- Sugerir las políticas públicas más importantes que se debe aplicar en el caso de Chile, de acuerdo con el contexto político, económico y social, para determinar un mejor enfoque en el bienestar de la población.

Marco teórico

Definición de política pública

Una política pública se define como un conjunto de acciones, decisiones y procesos que los gobiernos llevan a cabo o deciden no llevar a cabo, como respuesta a un problema o asunto público. Esta definición se centra en el elemento político, la intencionalidad colectiva, la acción efectiva y los hechos producidos. El concepto es difícil de definir objetivamente, pero se puede identificar a través de declaraciones de intenciones, programas, decisiones, resultados y consecuencias a lo largo del tiempo. Además del gobierno, otros actores participan e influyen en el proceso político o de disputa de poder. Las políticas públicas reflejan los valores importantes y el conflicto entre ellos. El lenguaje y la argumentación son esenciales en todas las etapas del proceso de las políticas públicas (Flores, 2015).

Para el caso de Aguilar Villanueva (1996): Aguilar Villanueva, indica que una política pública es “en suma: a) el diseño de una acción colectiva intencional, b) el curso que

efectivamente toma la acción como resultado de las muchas decisiones e interacciones que comporta y, en consecuencia, c) los hechos reales que la acción colectiva produce” (p. 26).

Dye (2008): Dye, por su parte, en una definición sucinta, pero muy difundida, señala que una política pública “es todo lo que los gobiernos deciden hacer o no hacer (p. 1)” (Flores, 2015).

Lahera (2002): Para Eugenio Lahera, una política pública “corresponde a cursos de acción y flujos de información relacionados con un objetivo público definido en forma democrática; los que son desarrollados por el sector público y, frecuentemente, con la participación de la comunidad y el sector privado” (p. 16) (Flores, 2015).

Frente a estas definiciones debe entenderse que la política pública busca como finalidad un mejoramiento de la población, mediante el desarrollo diferentes acciones que conllevan a establecer un equipamiento más adecuado de diferentes bienes para satisfacer las necesidades de la población en distintos ámbitos como el económico, social y cultural, por ejemplo.

Desarrollo social y pobreza

En primera instancia es necesario reconocer que el sistema político y económico cumplen una función esencial para mantener el equilibrio en el desarrollo económico y social, donde las instituciones públicas y privadas juega un papel fundamental para generar acciones que incluyan a la población más vulnerable en distintos programas sociales y en contra de la pobreza, para esto el Estado democrático desarrolla programas y proyectos a partir de diferentes grupos políticos, permitiendo el pluralismo y la libertad política, más concretamente para que la población participe en la economía.

Hay que tener en cuenta que en Chile la pobreza ha venido disminuyendo debido a las políticas públicas en esta área, como por ejemplo el programa Chile solidario, el cual es un sistema de protección social cuyo objetivo es la superación de la extrema pobreza a partir de la activación de las capacidades de las familias participantes, este ha surgido de dos programas anteriores de protección social, siendo considerado uno de los más importantes por el impacto social.

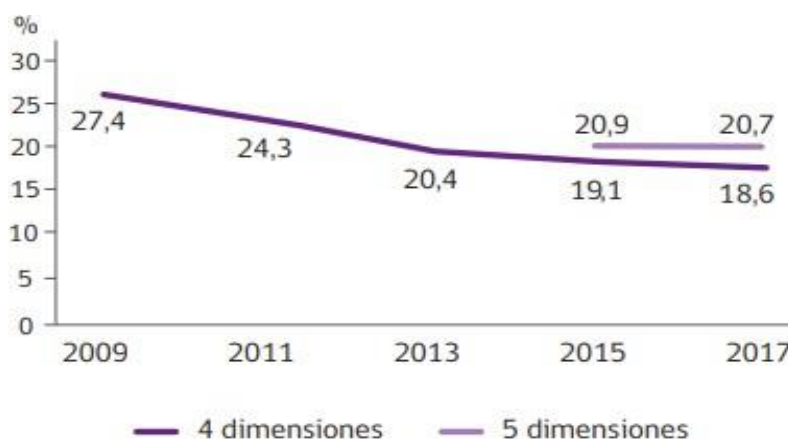
Las estadísticas más importantes que han venido evolucionando y sobre las cuales se han diseñado las políticas públicas, como el caso de la pobreza, que puede destacarse en los

programas ejecutados por los diferentes gobiernos estarían las siguientes (Larrañaga O., Contreras D. y Cabezas G., 2016):

- Según estadísticas la situación de pobreza cayó desde 38,6% en 1990 a 7,8% en 2015, y aquel en extrema pobreza o indigencia de 13,0% a 2,5%, para esto el crecimiento de la economía ha sido un factor fundamental, como también lo ha sido el gasto social que se triplicó. Hasta el período del primer gobierno de Michelle Bachelet, en marzo de 2010, habían ingresado a Chile Solidario alrededor de 400.000 familias, representando el 8,5% de la población nacional.
- Este programa crea el concepto del Ingreso Ético Familiar que, inicia su operación en el 2013, que busca generar transferencias monetarias, de las cuales son beneficiarias las familias en situación de extrema pobreza desde abril del 2011.
- A lo largo de su ciclo de vida, ingresaron a Chile Solidario un total de 546.096 familias (hogares), el total de población atendida por Chile Solidario es alrededor del 10,7% de los hogares del país, mientras que el porcentaje de hogares que vivía en situación de extrema pobreza fluctuó entre un 3,9% y 2,6% entre el 2003 y 2011.

De acuerdo a estas cifras se debe tener en cuenta la incidencia de esta política pública que arroja resultados positivos frente a una situación de exclusión y segregación social, arrojando resultados positivos que permiten a las personas mantener su nivel en la calidad de vida, al subsanar parte de sus necesidades que les permita un nivel dado de ingresos.

Porcentaje de personas en situación de pobreza multidimensional, mediciones con cuatro, 2009-2017, y cinco dimensiones, 2015-2017



Fuente: Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2018.

Según los datos del Ministerio de Desarrollo Social y Familia la pobreza habría presentado un descenso importante, esto se vería reflejado en las condiciones de la calidad de vida, donde también se debe tener en cuenta que esto ha llevado a un acrecentamiento de la clase media trabajadora, lo que debe considerarse como un aporte a la economía a través del empleo que contribuya a una mayor dinámica en el flujo de la economía, manteniendo la perspectiva del crecimiento económico.

A continuación, se muestran las donde se ha enfocado la política social contra la pobreza.

Tabla 3. Dimensiones e indicadores de política social sobre la pobreza

	Dimensiones			
	Educación (25%)	Salud (25%)	Trabajo y Seguridad Social (25%)	Vivienda (25%)
Indicadores	Asistencia: no asiste a establecimiento educacional según edad (8,33%)	Malnutrición en niños/niñas: está desnutrido, en riesgo de desnutrición, con sobrepeso u obesidad (8,33%)	Ocupación: está desocupado (8,33%)	Hacinamiento: en el hogar hay 2,5 o más personas por dormitorio de uso exclusivo (8,33%)
	Rezago Escolar: está retrasado en 2 o más años en estudios medios o básicos (8,33%)	Adscripción al Sistema de Salud: no está afiliado a sistema previsional de salud o seguro complementario (8,33%)	Seguridad Social: no cotiza en el sistema previsional (8,33%)	Estado de la Vivienda: el hogar reside en vivienda precaria, o en vivienda con muros, techos y/o piso en mal estado (8,33%)
	Escolaridad: alcanzó menos años de estudio respecto a los establecidos, de acuerdo a edad (8,33%)	Atención: no recibió atención en los últimos 3 meses o no tuvo cobertura del sistema AUG-GESES (8,33%)	Jubilaciones: no percibe pensión contributiva o no contributiva (8,33%)	Servicios Básicos: el hogar reside en vivienda sin WC, llave dentro de la vivienda y agua según estándar urbano o rural (8,33%)

Fuente: Biblioteca del Congresos Nacional, (2020)

En este caso se ve que las políticas públicas orientadas a la pobreza en áreas como la educación, la salud, trabajo y seguridad social y vivienda, que se distribuyen en un mismo porcentaje, donde se detecta un porcentaje de la población que se encuentra rezagada en estos aspectos, para soliviar parte de estos y generar una mejor calidad de vida.

Respecto a las regiones, Tarapacá (14%), Ñuble (14,7%), Biobío (13,2%) y La Araucanía (17,4%) presentan tasas de pobreza por sobre el promedio nacional, mientras que en la región Metropolitana (9,0%), Aysén (6,6%) y Magallanes (5,7%) se observan tasas más bajas (Ministerio de Desarrollo Social y Familia, 2021). Donde según estos datos se observa que dependiendo de la región y de su potencial económico, determina un resultado sobre el nivel de pobreza experimentado, por ejemplo, en la región metropolitana es menor, y específicamente la pobreza multidimensional son menores a otras regiones, tal es el caso de la Araucanía donde el nivel de pobreza es mayor a cualquiera de los otros, así también otras regiones como Los Lagos, de otro lado se debe ver que las regiones que presentan un menor nivel de pobreza corresponden a Antofagasta y Magallanes, dado que estas regiones en algunos casos mantienen cierto nivel de ingresos por la dinámica económica.

Esto es importante, dado que la situación de nivel de pobreza determine implícitamente el grado de aplicación de la política pública, junto con el porcentaje de recursos destinados hacia la población con el fin de mejorar sus condiciones de vida como, por ejemplo, en el caso de la Araucanía el porcentaje será mayor a diferencia de Magallanes, esto dado las diferencias que se muestran en el nivel de pobreza.

El desarrollo las políticas públicas como una función del Estado

El proceso de desarrollo las políticas públicas, que nacen desde la propia naturaleza del Estado y su fin de mantener adecuadas condiciones para la población, que además se circunscribe y dentro de un conjunto de políticas propuesta por cada partido representando por el plan de gobierno. El estado subsidiario se encuentra caracterizado por las prestaciones públicas esenciales para la población como la ocasión, la salud y las pensiones (Delgado, 2021).

Siendo necesario entender que el Estado requiere de la gestión pública, para desarrollar distintas funciones que se aplican a partir de las políticas públicas. Sobre la relación del Estado y la sociedad civil, se habla de la libertad de los ciudadanos, el bienestar, la prosperidad, la felicidad de los individuos (Delgado, 2021). De lo cual se debe considerar por ejemplo a las mujeres. Siendo ésta la función del Estado, el cual debe estar estructurado

en distintas instituciones políticas, que cumplen con la función de atender las necesidades de los ciudadanos en su conjunto.

De esta manera, cuando se trata de atender las necesidades de los ciudadanos, el Estado debe desarrollar distintos planes y presupuestos, englobados dentro de la política pública y que permitirán sustentar las necesidades de la población respecto de ámbitos como el trabajo, la educación o la vivienda, para lo cual existen ministerios y entidades encargadas de ejecutar estas políticas. También de las políticas de género, fortaleciendo el papel de la mujer en la sociedad (Gordillo, 2016). Al respecto es posible decir que, para Locke, “la finalidad del gobierno civil sería la garantía de la propiedad y que es un derecho individual, el cual se constituye como un derecho anterior al nacimiento del Estado” (Bobbio, 1985). Lo que se establece como un príncipe de garantía, para que los individuos sigan gozando de sus derechos y que la conformación del Estado se los garantice, como el caso de las mujeres en sus derechos de género.

Específicamente, frente a la emergencia causada por la pandemia del Covid-19, se ha establecido un conjunto de políticas públicas que se orientan hacia la asistencia de la población, especialmente de las familias más vulnerables y aquellas con mujeres cabeza de familia, a través de los subsidios que permitieran sustentar la eficiencia de los ingresos, para mejorar la perspectiva en la adquisición de bienes y servicios que permitan satisfacer distintas necesidades. Al mismo tiempo, se estableció un conjunto de políticas orientadas a subsidiar empresas grandes y pymes, donde se buscaba que las mismas siguieran sustentando sus actividades productivas y con esto proyectando la creación del empleo, para permitir el ingreso de las familias a través de los salarios y contribuir al flujo circular de la economía.

El Estado se encuentra entonces en la obligación de garantizar las condiciones económicas, políticas y sociales principalmente de la población, para permitir su propio funcionamiento, puesto que el estado depende a su vez de estas actividades, que se configuran en el gobierno y los diferentes decretos de ley sobre los impuestos y el ordenamiento jurídico y territorial, además del orden social, establecido como uno de los fines del Estado. De igual manera, es fundamental entender que las políticas sociales universales tienden a prevenir situaciones de privación, mientras que las focalizadas serían reactivas (Canto, 2022). Funciones propias del Estado que se conciben a través de las estructuras de poder, que establecen una finalidad

frente a su actuar justificado en la acción de la política pública orientada en este caso al desarrollo de la mujer en distintos escenarios.

Dentro del conjunto de políticas públicas y desde el gobierno, es necesario analizar lo que tiene con el decreto de ley que ha establecido el retiro del 10% de los fondos previsionales, que específicamente se estableció como una medida para sustentar los ingresos de las familias, que se vieron deteriorados por causa de la pandemia el Covid-19, que a través de las cuarentenas paralizó las diferentes actividades económicas y con esto influyó directamente sobre la disminución de los ingresos de la población, que trasciende a las distintas familias y especialmente aquellas que tiene figuras monoparentales como mujeres jefas de hogar.

El proceso de la política pública establece diferentes dinámicas en la resolución de problemas y del poder, teniendo en cuenta las perspectivas políticas, económicas y sociales, donde debe haber un análisis histórico en la evolución de diferentes escenarios donde exista una mayor eficiencia dependiendo de las circunstancias y de la forma como se ejerce el poder, para establecer diferentes programas y proyectos que permitan la atención a la población y sustenten un nivel de calidad de vida específico, en este sentido, la gobernanza sociopolítica debe determinar un interés prioritario para aportar al estado del bienestar.

Programas de política pública

Los programas de políticas públicas, se encuentran orientados a diferentes ámbitos, como por ejemplo el apoyo a la familia en Chile, que ha contribuido de manera evidente a la sustentación de las clases menos favorecidas en el país y propenden por el desarrollo económico y social que permita a Chile alcanzar la justicia social en torno al estado social de derecho y a la democracia participativa. El programa apoyo a la familia, es ante todo una política de Estado, que han venido ejecutando diferentes gobiernos a través de la asistencia de las personas en diferentes áreas

Es importante tener en cuenta que en los últimos años Chile se ha mantenido con un crecimiento representativo, destacándose como una de las mejores economías en América Latina, tal situación plantea una necesidad de favorecimiento a las clases sociales menos favorecidas en relación a los ingresos y la calidad de vida, por esta razón las políticas sociales

orientadas al mejoramiento de la población en general como el caso de familias con menos recursos, plantean que debe existir una coherencia entre el crecimiento económico y el desarrollo social, además se contraponen a situaciones como la corrupción que han incidiendo en los recursos públicos y afectando la situación económica y social de un porcentaje de la población en Chile, en tal sentido es importante el concepto del estado benefactor el cual debe propender por la dinámica y el equilibrio económico entre la sociedad (Banco Mundial, 2021).

En Chile la Constitución Política de la República, Art. 1º, inciso 2º define que “La familia es el núcleo fundamental de la sociedad”. Sumado al Inciso 5º, donde se establece que “Es deber del Estado resguardar la seguridad nacional, dar protección a la población y a la familia. Así se ha desarrollado un amplio abanico de marcos legales, planes y programas tanto públicos como privados- de apoyo a la familia (matrimonial, por convivencia, monoparental) en diversos ámbitos, como son (Congresos Nacional de Chile, 2019):

- a) Subsidios, permisos parentales y reducción de jornada;
- b) Asignaciones económicas subsidios y bonos familiares;
- c) Ayudas en materia de empleo y cesantía;
- d) Programas de Apoyo familiar;
- e) Aporte económico por fallecimiento.
- f) Servicios para cuidado de niños/as prescolares

De esta forma, el estado debe subvencionar varios bienes porque en la sociedad algunos estratos económicos no tienen suficiente poder adquisitivo para cubrir la demanda necesaria de bienes y servicios básicos para su sostenimiento, en bienes básicos como la salud, la educación y la vivienda y es por esta razón, el Estado genera diferentes programas sociales para mantener el bienestar de estas familias. El Estado del bienestar o Estado Social Democrático, busca subsidiar a las clases sociales menos favorecidas para generar un bienestar colectivo, todo esto se hace a través del gasto público sustentado por los puestos de la nación.

Las subvenciones se pueden dar en varios casos como la salud, la vivienda y al alimentación en Chile, con esto se proporciona a los estratos más bajos un sustento, para que puedan suplir sus necesidades, otros ejemplos se pueden dar con la vivienda social, la cual reciben familias que poseen menores ingresos, y también se puede tomar el ejemplo de los colegios públicos, en los que el Estado financia los gastos de los estudiantes, donde las familias no deben pagar matrículas o pensiones para que sus hijos puedan estudiar en estos colegios. En este sentido, se debe entender que los bienes preferentes son una forma de distribución del ingreso y la riqueza un medio de compensación social que aplica el estado por las clases sociales menos favorecidas (Basurto, 2010). Lo que permite mantener el equilibrio social.

Dentro de los programas y ayudas en apoyo de la familia, que hacen parte de la política pública, se establecen entonces diferentes tipos de ayudas y asistencias para permitir desarrollar un nivel de calidad de vida adecuado a la población vulnerable, también para las familias trabajadoras, donde los representantes de estas deben elaborar para recibir ingresos que le permitan sustentar a sus familias. Entre los beneficios se encontraría entonces las asignaciones económicas, subsidios y bonos familiares, que se encuentra compuesto por los siguientes elementos (Congreso Nacional de Chile, 2019):

- Sistema de Prestaciones Familiares: enfocado a la Asignación Familiar, Asignación Maternal, Subsidio Familiar y Subsidio Maternal. Siendo estas asignaciones dirigidas a quienes perciben ingresos, cotizan en el sistema previsional y pueden proveer asistencia a familias.
- Aporte Familiar Permanente: que consiste en una ayuda económica para las familias de menores ingresos, que forma parte del Sistema de Protección Social, administrado por el Instituto de Previsión Social, IPS.
- Bonos: de los cuales hacen parte los bonos de base familiar, que consiste en una asignación a grupos pertenecientes al programa Chile de Seguridades y Oportunidades (familias y personas en situación de pobreza extrema); el bono de protección, que representa un beneficio monetario mensual para familias y personas usuarias de Chile de Seguridades y Oportunidades; bono asistencia escolar, que representa un beneficio

monetario mensual dirigido familias que tienen un integrantes entre 6 y 18 años, quienes asisten a institutos educativos.

- Programadas de apoyo familiar, el programa familias, consiste en el inter acompañamiento integral a las familias que se encuentran en pobreza extrema o vulnerabilidad, brindando ayuda para que los miembros mantengan el desarrollo de capacidades, sus potencialidades y recursos disponibles, las cuales son asistidas por un equipo profesional de la Unidad de Intervención Familiar; también el programa acción que contribuye al fortalecimiento de la vida en familia, el cual incluye formación acompañamiento de familias así como el financiamiento de iniciativa familiares.

MÓDULO IV.

Introducción

El proceso del gobierno en todas sus funciones se constituye como relevante para mantener una adecuada gestión de los recursos públicos, tanto de los bienes, los recursos económicos y financieros, así como los diferentes procesos que son ejecutados por los empleados públicos en cada una de sus labores, que les permiten cumplir eficientemente con diferentes objetivos según la asignación de tareas generada a partir de los diferentes organismos donde se desarrollan actividades propias del Estado.

Según el concepto de gobierno abierto, este se refiere a aquel que se muestra accesible al mundo, colabora con todos, especialmente con los ciudadanos, comparte recursos que antes se mantenían en secreto y aprovecha la colaboración masiva, la transparencia en todas sus operaciones y no actúa como una entidad aislada, sino como una estructura nueva y verdaderamente integrada que trabaja en red (Tapscott, 2010).

El gobierno abierto busca asegurar que los ciudadanos tengan acceso a los documentos y procedimientos del gobierno para supervisar sus actividades de manera efectiva y promover la colaboración en la creación y mejora de servicios públicos, así como fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas, este concepto se ha generado desde Inglaterra como una necesidad gubernamental y para fomentar la participación ciudadana en la gestión pública (Ramírez, 2010).

Este concepto tiene que ver con la administración mediante el uso de tecnologías de la información y la web 2.0, el gobierno abierto está estrechamente vinculado al concepto de innovación, lo que implica la creación e implementación de nuevos procesos, productos, servicios y métodos de entrega para mejorar la eficiencia, eficacia y calidad de los resultados. En este sentido, el gobierno abierto también puede ser visto como una mejora tecnológica dentro de la organización pública, pero la innovación tiene un papel importante en agregar valor a la gestión y administración del organismo público, generando lo que se conoce como "valor público" (Ramírez, 2010).

El paradigma del gobierno abierto se ha establecido como un elemento clave para desarrollo de políticas y estrategias en materia pública, contribuyendo con el desarrollo de la información y diferentes procesos que inciden en el ámbito político, social y económico, que busca mantener una mayor eficiencia en el funcionamiento o de los recursos fiscales así como también de la integración a través de plataformas digitales para permitir un mejor acceso a la información que se emite a partir de diferentes entidades y que es de dominio público (Naciones Unidas, 2020).

A su vez, las políticas de gobierno abierto se refieren a la transparencia, a través del flujo de datos que se encuentra disponible para los usuarios a partir de fuentes y bases de datos, así como también la participación social donde la ciudadanía ejerce sus derechos y también contribuyen la formulación de políticas públicas, así como se beneficia del conocimiento y de otros aspectos que permiten el debate público, por otro lado, se encuentran la colaboración como la participación activa de la ciudadanía en diferentes problemas públicos, donde también se encuentran las empresas, asociaciones, organizaciones de la sociedad civil como actores principales en el funcionamiento del Estado (Naciones Unidas, 2020).

Es posible relacionar el gobierno abierto con la administración pública, donde esta se refiere con la comprensión sobre cómo lograr un mayor desarrollo económico y social ha cambiado con el tiempo. Anteriormente se enfatizaba en la creación de infraestructura física y la transferencia de tecnología, pero ahora se valora la inversión en capital humano, la aplicación de políticas macroeconómicas saludables y la creación de entornos competitivos para diversos mercados. Es importante considerar las variables clave en cada énfasis para entender las políticas necesarias para mejorar la gestión pública en diferentes entornos. Instituciones y organizaciones públicas y privadas han tenido un papel importante en el éxito de estas políticas para el desarrollo (Losada, 1999).

Para esto es fundamental considerar el estudio de las ciencias, que incluye diferentes principios que orientan su evolución a lo largo del tiempo, tanto en las ciencias sociales como en las exactas, incluyendo la ciencia de la administración pública. La investigación científica es esencial para analizar fenómenos sociales y establecer soluciones prácticas en la administración pública, al tiempo que esta investigación se basa en métodos como la observación y la experimentación, y considera elementos como la planificación y la

coordinación, así los principios fundamentales para la investigación incluyen la causalidad, la relación, el análisis y la definición, proyectadas en las ciencias de la administración (Tello, 2011).

Ahora bien, desde el punto de vista de la Unión Europea, la complejidad de la administración pública se escribe a través de las múltiples necesidades que experimenta la población en sus distintos ámbitos, proyectando el a proyectando el crecimiento económico, la creación de empleo y la inversión, considerando el desarrollo de diferentes programas innovadores como el Plan de Inversión para Europa, que reflejarían sobre esta actividad donde prima la función de la administración pública (Unión Europea, 2019).

El Gobierno Abierto representa un cambio radical en la forma en que el Estado, la administración pública y los ciudadanos se relacionan entre sí, alentando a la participación activa de la ciudadanía tanto en el monitoreo como en la toma de decisiones colectivas. Este enfoque establece una nueva forma de compromiso con la gobernanza y las instituciones democráticas. Los ciudadanos deben asumir un papel activo y protagónico en este nuevo enfoque, lo que requiere habilidades más complejas y avanzadas para participar efectivamente en las oportunidades que ofrece el Gobierno Abierto (Gobierno de Chile, 2019).

Entendiendo entonces, que la administración del Estado se debe considerar como un proceso complejo e integral, que requiere del conocimiento administrativo, de la política y de lo público, para direccionar adecuadamente la política pública y los programas de gobierno, que puedan incidir efectivamente en las necesidades de la población para satisfacer estas, y proyectar un nivel de calidad de vida, donde exista mayor equidad, paralelo que se debe en el trasfondo del análisis en la administración de los Estados Unidos y de la Unión Europea.

Objetivos del trabajo

Objetivo general

Determinar el grado de relación entre el gobierno abierto y la administración pública y en su finalidad de satisfacer necesidades y demandas de la población, para mantener el bienestar y el desarrollo económico, social y cultural.

Objetivos específicos

- Identificar las características propias de la evolución de la administración pública y su incidencia en el gobierno abierto, desde sus diferentes procesos.
- Describir la forma como el gobierno abierto a través de la administración pública busca generar proceso de planificación, diseño y ejecución de diferentes políticas y programas, que permitan proyectar resultados en el proceso el bienestar común de la población.
- La determinar cómo el gobierno abierto y la administración pública garantiza a través del cumplimiento de las leyes y normativas, el uso eficiente de los recursos destinados a diferentes políticas públicas a través de programas y proyectos sociales.

Conceptos teóricos

Gobierno abierto

El gobierno abierto se ha establecido como un modelo para entender y administrar los asuntos públicos. Esta perspectiva promueve la apertura de la administración pública para aumentar la transparencia de la información, fomentar la participación ciudadana a través de la auditoría y el control social, involucrarlos en la creación de políticas públicas y colaborar con la sociedad civil, el Estado y el sector privado para encontrar soluciones a los desafíos comunes. Las tecnologías de la información y la comunicación, junto con la innovación, son herramientas esenciales para alcanzar estos objetivos. Estas son las ideas principales del concepto de gobierno abierto según Ibarra (2017) (Ramírez, 2010).

La gestión pública innovadora en el marco del gobierno abierto se aleja del enfoque tradicional de innovación centrado únicamente en los procesos y en la utilización de herramientas tecnológicas como un objetivo en sí mismo, según lo descrito por Mulgan y Albury (2003) y Windrum (2008) (Ramírez, 2010).

Además, varios autores, entre ellos Mila Gasco, Cesar Nicandro Cruz Rubio, Álvaro Ramírez-Alujas, entre otros, han definido el gobierno abierto partiendo de lo que no es. Gasco señala la ambigüedad entre participación y colaboración, así como la importancia de la transparencia y la creación de valor público en la participación ciudadana. Cruz-Rubio distingue el gobierno abierto de otros conceptos como gobierno electrónico, gobernanza

electrónica, datos abiertos y anticorrupción. Ramírez-Alujas destaca la evolución del gobierno abierto y la importancia de no reducirlo al uso de la tecnología o al concepto de gobierno electrónico. Valenzuela destaca que el gobierno abierto es una plataforma tanto tecnológica como política, que promueve nuevas formas de asociación entre gobierno y ciudadanos. Finalmente, Oszlak explica que el gobierno abierto es el objetivo deseado y el gobierno electrónico es uno de los medios para lograrlo, sin ninguna relación de subordinación entre ellos (Arroyo, 2017).

El gobierno abierto es un concepto definido por diferentes estudiosos. La discusión comenzó por el acceso a la información, transparencia, participación y colaboración, que evolucionó en innovación social y abierta. Se incorpora la apertura de datos, proceso y el uso de redes sociales. El gobierno abierto implica un cambio cultural, procesos, organización y relación entre la administración pública y ciudadanía. Se define como una filosofía política-administrativa basada en la transparencia, democracia participativa, rendición de cuentas, open data, avances tecnológicos y colaboración e interacción con el ciudadano como centro de atención. Se ofrece una alternativa para la gestión de lo público (Arroyo, 2017).

La implementación de iniciativas de gobierno abierto no debe ser realizada de manera aislada, ya que es crucial para lograr diferentes resultados de política pública. Por lo tanto, las reformas de gobierno abierto deben ser diseñadas como un enfoque integrado de gobierno y reconocer su naturaleza multidimensional y transversal. Se sugiere crear una definición única de gobierno abierto para cada país para alinear las iniciativas y desarrollar una estrategia integral a nivel nacional. Esta estrategia sería una herramienta poderosa para proporcionar una dirección clara a todo el gobierno y medir el desempeño de las iniciativas de gobierno abierto (OCDE, 2016).

El informe destaca que, aunque el 47% de los países tienen una estrategia nacional de gobierno abierto, el 76% de ellos solo se refieren a los Planes de Acción de la Alianza para el Gobierno Abierto (AGA). Se sugiere que una única estrategia nacional de gobierno abierto es necesaria para garantizar la coordinación y el mayor impacto posible en todas las áreas relevantes. Esta estrategia debe basarse en principios de política pública y tener objetivos a largo plazo, productos a medio plazo e incluir iniciativas concretas a corto plazo. La estrategia de gobierno abierto es fundamental para lograr resultados en áreas como la

integridad del sector público y la lucha contra la corrupción, la gobernanza digital, la prestación de servicios públicos y la contratación pública. Se sugiere utilizar el marco de trabajo de la OCDE para una estrategia de gobierno abierto (OCDE, 2016).

La administración pública

Desde el estado del arte en la administración pública caracterizado por la producción científica, que se determina en un periodo y donde el debate se encuentra presente a partir de la comunidad científica, donde es importante considerar que la administración pública también se debe considerar dentro de un proceso del estado del arte, ni mediante la innovación a través diferentes cambios con la acción de los gobiernos, la cual constituye un saber científico y también tecnológico (Guerrero, 2021). Esto con relación a la evolución de leyes y normativas que inciden en un proceso en el cual se presentan cambios que pueden considerarse como esenciales.

En este sentido, es importante considerar que la administración pública es objeto de diversos cambios a través de la historia, y según la evolución propia de los sistemas económicos, políticos y socioculturales, que inciden para que el proceso del gobierno cambie en cada contexto según las necesidades de la población y desde donde se proponen alternativas a esta innovación, donde se busca que la administración pública sería más eficiente.

Específicamente para Jesús Molina, la innovación de la administración pública estaría relacionada con teoría relativas al cambio organizacional (Molina, 2017), además, Karl Marx determina que la administración pública como una disciplina científica contribuye a promocionar acciones positivas para transformar diferentes fenómenos que se presentan en cada contexto.

De lo cual se debe describir un proceso de constante cambio que se viene desarrollando desde su propio nacimiento, y que se encuentra incluida precisamente por aspectos políticos, y económicos y culturales principal, donde la administración pública es la más importante en el contexto del quehacer de los asuntos públicos y de lo que se ha denominado como una nueva concepción del gobierno frente a las necesidades o déficits diferentes servicios públicos.

Desde el punto de vista de Pont, propone un enfoque interesante al referirse a un mundo dentro de un contexto inseguro y peligroso, donde se enfatiza en el liderazgo político y administrativo, a través de la totalidad del gobierno, el cual ha sido considerado dentro de la nueva gerencia pública y se había introducido en el año 2007 como una forma de ofrecer diferentes soluciones ante situaciones críticas en diversos países (Guerrero, 2021).

Lo cual termina siendo correspondiente con la situación que se experimenta por ejemplo en la actualidad, en los cuales diversos países experimentan situaciones críticas relacionadas con el terrorismo como se enuncia en el mismo texto, con diferentes tipos de gobiernos que aplican un proceso de administración ante una situación de constantes necesidades de respecto de la seguridad que requiere la población.

Para entender los cambios en la administración pública, es necesario comprender su significado. A lo largo del tiempo, los politólogos han concebido la administración pública como una fase dinámica del proceso gubernamental, es decir, el gobierno en acción. Hay muchas definiciones de administración pública, pero la más completa es la que la considera como un comportamiento visible del gobierno, es decir, el trabajo de los gobernantes. Este trabajo consiste en el desarrollo y la aplicación de controles, así como en el establecimiento y manejo de servicios (Guerrero, s.f.).

Estas cualidades universales son esenciales para la administración pública, que es un sujeto histórico cambiante en forma, pero no en contenido. Aunque cada gobierno tiene una modalidad específica para imponer controles y suministrar servicios, los elementos inmutables son los factores que impulsan el cambio. Estos elementos, que en tiempos de paz son fuerzas constructivas, en momentos de tensión pueden provocar cambios significativos (Guerrero, s.f.).

En cuanto a algunas definiciones de la administración pública, las para Max Weber Para Weber, la administración pública es un conjunto de burocracias que se dedican a la gestión y administración de asuntos públicos, mientras que para Ferdinand David, esta buscaría satisfacer las necesidades colectivas, y en el caso de Aguilar Villanueva, la Administración Pública es el conjunto de instituciones y órganos encargados de planificar, organizar, ejecutar y evaluar las políticas públicas (Mariñez, 2021).

La gestión pública

En el libro de Losada, (1999) se enuncia que, en el escrito de Les Metcalfe, las tres ES (eficiencia, eficacia y economía), ya no serían suficientes, sino que ahora se habla de las tres D, referidas al diagnóstico, diseño y desarrollo, los cuales se describen de forma específica en cada caso. En relación al diagnóstico es importante para definir los problemas que afectan a los gobiernos. Se requiere un proceso colectivo y político para llegar a un consenso tanto sobre la naturaleza del problema como sobre sus posibles soluciones.

En cuanto al diseño este serviría para reformar un sistema complejo de organizaciones interdependientes como lo son las administraciones públicas. Las técnicas de gestión empresarial tienen una utilidad restringida para la modernización del sector público. Y para el caso de la reforma del Estado es un proceso de adaptación y aprendizaje colectivo que nunca debería llegar a un punto final. Las formas de gestionar lo público tienen que evolucionar a medida que van cambiando los problemas públicos (Losada, 1999).

Durante la última década, la administración pública ha sido objeto de cambios sin precedentes impulsados por un conjunto de valores, principios y técnicas que se enmarcan en las llamadas ciencias del management. El interés en el management público refleja las dificultades que la administración pública encuentra para adaptarse a la escala y complejidad de los problemas que enfrenta la sociedad actual. En este contexto, el artículo tiene como propósito mostrar la relevancia del management en la modernización de la administración pública y delimitar el ámbito de aplicación de las técnicas de gestión empresarial en el entorno de las organizaciones públicas (Losada, 1999).

Para ello, primero se hace una breve retrospectiva sobre la tradición del management en la administración pública, constatando el escepticismo con que se han recibido sus doctrinas y el carácter restrictivo que se les atribuye. En este sentido, se señala que la naturaleza y especificidad de muchos de los problemas públicos ponen de manifiesto la imposibilidad de encontrar soluciones preconcebidas en el sector privado. Como resultado, las organizaciones públicas deben adaptar sustancialmente las técnicas privadas o construir sus propios modelos, lo que ha llevado al desarrollo del management público como un enfoque de gestión

distintivo que se esfuerza por responder a la especificidad y complejidad de las administraciones públicas y del entorno en que éstas operan (Losada, 1999).

La administración pública en la práctica

Desde el punto de vista de la práctica, en cuanto a la planificación orientada a los resultados, si se considera que la administración pública proyecta una serie de procesos de planeación estratégica que buscan mantener mejores efectos que puedan contribuir al mejoramiento de la población en el contexto el desarrollo económico y social.

El primer pilar del modelo de gestión para resultados en el desarrollo es la planificación orientada a resultados, que consta de tres dimensiones: estratégica, operativa y participativa. La planificación estratégica se desarrolló originalmente en grandes empresas privadas y luego se adoptó en organizaciones públicas. Su objetivo es establecer objetivos y metas de mediano y largo plazo, identificar responsabilidades, indicadores y recursos necesarios. Aunque la planificación estratégica ha tenido una connotación negativa en algunos casos debido a grandes planes nacionales de desarrollo, es importante entenderla como el paso inicial de la gestión para resultados. La planificación operativa es importante para traducir la planificación estratégica en metas concretas y facilitar la asignación de recursos presupuestarios. La participación ciudadana y legislativa es una dimensión importante de la planificación orientada a resultados. En América Latina y el Caribe, ha habido un resurgimiento notable en la planificación en los últimos años, y cada vez hay más interés en vincularla con instrumentos de implementación, seguimiento y evaluación (Kaufmann, Sanginés y García, 2015).

Además, en lo que respecta a la planificación estratégica de mediano plazo en los países miembros de la OCDE, la mayoría de las experiencias revisadas se relacionan con reformas presupuestarias enfocadas en resultados o desempeño. Los ministerios de Finanzas suelen ser los responsables de la mayoría de las funciones de planificación, como el diseño de políticas, la coordinación y la evaluación. La planificación estratégica se integra con la formulación presupuestaria y es el eje central de las proyecciones para el marco de gasto de mediano plazo. Los objetivos estratégicos sectoriales se acuerdan para un período de tres años (en la mayoría de los casos), y se negocia un techo de gasto, que puede ser más flexible dentro de

cada ministerio. Los programas presupuestarios se alinean con los objetivos estratégicos ministeriales y se asignan presupuestos por actividad y contribución a la cadena de resultados (Kaufmann, Sanginés y García, 2015).

En los países con buenas prácticas en la articulación de planificación y presupuesto, los procesos de planificación estratégica institucional (PEI) son herramientas fundamentales para definir el marco de prioridades institucionales de mediano plazo (objetivos estratégicos) y delimitar los resultados esperados, ya sean de tipo intermedio o final. La asignación de prioridades gubernamentales a los sectores y departamentos forma parte del proceso de formulación del proyecto de presupuesto, y se establece un procedimiento normado y una metodología orientada al desarrollo de indicadores en toda la fase del proceso productivo, con énfasis en la determinación de los impactos.

El proceso de planificación, seguimiento y evaluación se centra principalmente en la definición de indicadores que den cuenta de los resultados finales o impactos, pero se establece claramente la posibilidad de usar indicadores de resultado intermedio como valores de aproximación al resultado final o impacto. Además, en la mayoría de los casos, se puntualizan arreglos contractuales que exigen a las agencias el cumplimiento de la provisión de un determinado número de productos y deben especificar cómo se vinculan estos con los resultados institucionales esperados. Este arreglo contractual establece también los montos de la asignación presupuestaria.

Desarrollo de los objetivos

Características propias de la administración pública y su incidencia en el gobierno abierto desde sus diferentes procesos

La administración pública en Chile y su relación con el gobierno abierto

De acuerdo con el proceso que ha permitido la evolución de la administración pública, como una disciplina que se pueda enseñar en diferentes instituciones educativas en Chile, es importante entender que ésta contribuye de forma significativa a los procesos que sustentan el gobierno abierto, entendiendo que la administración pública incide en la gestión de los recursos públicos como elemento clave del desarrollo económico y social. Ante esto es posible decir que los primeros antecedentes de la administración pública se establecen desde

1859, con el documento de Derecho Administrativo Español, en versión chilena, que se centraba en la ciencia administrativa, el derecho administrativo y la materia administrativa, además de la jurisdicción administrativa (Barría, 2016).

Al analizar diferentes principios de la administración referidos a instituciones políticas, condiciones de generalidad, perpetuidad, prontitud y energía, la centralización, la independencia y la responsabilidad, más adelante, durante la década de 1880, la administración pública pasaría a ser parte de la vida social chilena, a si entonces la figura del administrador público, se plasmaría en una obra de Pérez Arce, permitiendo difundir diferentes elementos de esta disciplina, esta obra permitiría avanzar en diferentes preguntas, desarrollando también una con sección parecida a la de la ortodoxia norteamericana, donde la administración pública debe ser liberada de la esfera política (Barría, 2016).

Siendo posible identificar además tres escuelas que han incidido en el desarrollo y evolución de la administración pública y por ende, son procesos que se encuentran implícitamente en el gobierno abierto, contribuyendo a generar una mejor organización del estado, estas corrientes de pensamiento son: la francesa, para la cual administración es gestión de intereses; la española e italiana, en la cual es sinónimo de gobierno; y la alemana, centrada en la prestación de servicios. Para Letelier, la acumulación de funciones políticas y administrativas, no implicaban que fuesen una misma cosa, haciendo énfasis en la necesidad de la distinción entre gobierno y administración, lo que contribuía a determinar el desarrollo orgánico del Estado, y de los actos del gobierno y los actos administrativos. La administración entonces se caracteriza por no ejercer autoridad, así entonces el gobierno se relaciona con la implicancia en la decisión en el uso de poder, y la administración en la ejecución (Guerrero, 2019).

Para el caso de José Domingo Amunátegui Rivera, que esto en la cátedra de derecho administrativo de la universidad de Chile. El derecho administrativo establecía los deberes y derechos que el gobierno y los ciudadanos tienen, además, considerando el deber del derecho de preservar la vida de la sociedad, fomentando el progreso y la libertad de iniciativa individual (Guerrero, 2019).

En la evolución de la administración pública en Chile, y según Armando Quezada Acharán, se manifestaba que en el país existía un exceso de servicios, que debería fundirse en algunas oficinas, y planteando que era necesario establecer una igualdad de admisión a todos los ciudadanos en las funciones públicas (Barría, 2016). Donde la administración debía presentar opciones de desarrollo en carreras para las personas de forma idónea, identificando competencias con las que debían contar los empleados públicos. Donde es posible decir que, a partir de diferentes vertientes, relacionadas con el derecho administrativo, también la vertiente práctica, así como el rol del gobierno y la administración, y el carácter científico de esta actividad, que mantienen bases de ideas extranjeras se ha venido construyendo el proceso administrativo.

De esta manera es posible decir la administración pública, desde sus diferentes procesos de construcción inciden directamente en el gobierno abierto para generar un mejoramiento de la población en diferentes ámbitos y a través de las políticas públicas, que conlleven a establecer la atención de necesidades de distintos grupos poblacionales como el caso de las clases más vulnerables y de las minorías, también de la gestión de recursos que conlleva establecer un mejor equilibrio entre el sector económico y el sector social.

Se trata entonces de una dinámica que correlacionan la administración pública y el gobierno abierto, y creando nuevas metodologías y herramientas que son puestas en práctica para optimizar la organización del gobierno en cuanto a sus funciones y diferentes perspectivas que permitan atender adecuadamente a la ciudadanía a través de una colaboración masiva, transparente y de participación social constante que se refleja a través del desarrollo económico y social.

La responsabilidad del quehacer público no es solo del gobierno, sino que implica fortalecer la participación colectiva con derechos y responsabilidades. La CEPAL ha promovido prácticas de gobierno abierto con experiencias positivas en el Parlamento de Chile y el Poder Judicial de Costa Rica. Esto incluye capacitaciones, talleres y políticas de gobierno abierto para mejorar la transparencia, rendición de cuentas, participación ciudadana y la independencia del Poder Judicial. Un Estado transparente y participativo promueve la rendición de cuentas y la corresponsabilidad de la sociedad. La participación ciudadana y la transparencia permiten una ciudadanía activa que se involucre en los problemas públicos y

se fortalece la ecuación entre el Estado, el mercado y la sociedad (Naser, Ramírez y Rosales, 2017).

Este quehacer social busca entonces sustentar diferentes necesidad de la población, lo cual se hace a través de la planeación y ejecución de las políticas públicas generadas por un gobierno hacia sus ciudadanos como el objetivo principal, que en conjunto con los organismos supranacionales buscan mantener un óptimo desarrollo que se lleva a cabo a través de las diferentes entidades públicas como ministerios, gobiernos y municipalidades, por ejemplo, que son el reflejo del plan de gobierno establecido durante la campaña por lo cual se ha elegido a través de un sistema democrático, que permite que los ciudadanos elijan la mejor propuesta frente a sus necesidades.

Descripción de los procesos de planificación, diseño y ejecución de diferentes políticas y programas, a partir del gobierno abierto.

Para que los gobiernos en eficientes en cuanto al cumplimiento de sus programas, es importante analizar lo que tiene que ver con el tiempo que las políticas públicas diseñadas y ejecutadas en cada ámbito como el político y social, por ejemplo, que puedan establecer mejores condiciones en el funcionamiento de las entidades públicas para mantener una óptima perspectiva respecto de los servicios públicos como una medida de eficiencia.

Esto teniendo en cuenta que, uno de los elementos más importantes que tiene que ver con la ciudadanía, hace referencia al uso del Servicio Público, que es requerido para la realización de diferentes trámites y diligencias que se deben desarrollar. En este sentido es importante tener en cuenta que la evolución en cuanto a la planificación de los procesos establecidos por el gobierno y desde el orden constitucional, permiten determinar una dinámica sobre los resultados y la eficiencia de estos servicios, siendo necesario entonces diseñar metodologías adecuadas que permitan el acceso a las diferentes instituciones públicas y de acuerdo con la necesidad de los ciudadanos.

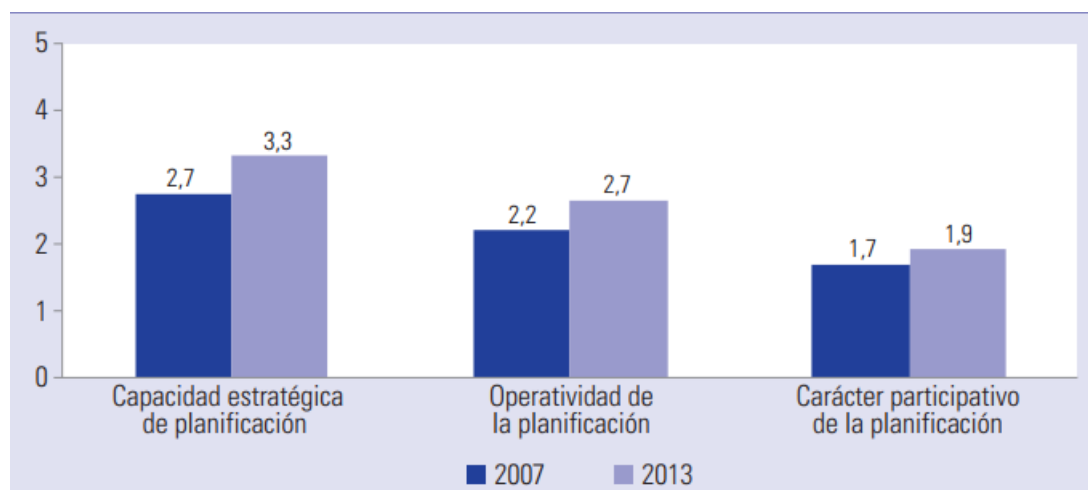
Esto en el caso de servicios que ofrecen entidades como, por ejemplo, los ministerios e instituciones públicas, las cuales tienen como funciones representativas la de generar diferentes servicios para la población, pero también la de brindar información verídica y oportuna, donde acuden las personas bien sea naturales o jurídicas con el fin de cumplir con

la normatividad y lo expuesto en esta. Para lo cual es importante evaluar los diferentes servicios con el fin de determinar su eficiencia y competitividad del sector.

Entendiendo que el Servicio Público debe mantener la disponibilidad y transparencia, frente a las solicitudes realizadas por la ciudadanía, y que está relacionado con lo establecido en la Constitución Política, específicamente desde los principios constitucionales (Congreso Nacional de Chile, 2018). Donde el incumplimiento puede generar diferentes sanciones, de acuerdo con las responsabilidades de los funcionarios públicos, que se encuentran sujetos a las diferentes normas establecidas para la función de sus cargos.

Sobre el principio de la “supremacía constitucional”, por ejemplo, donde se consagran los artículos 6 y 7, de la constitución política, que hace referencia al nivel interno de las funciones en el ordenamiento constitucional, y que tiene correspondencia con los derechos esenciales, reconocidos entre otras por tratados internacionales (Congreso Nacional de Chile, 2018). Estos encuentras directamente con relacionado con los aspectos que buscan la eficiencia en los resultados de los gobiernos, tal como se muestra a continuación en el siguiente gráfico.

Puntaje de los componentes del pilar de planificación orientada a resultados



Fuente: Kaufmann, Sanginés y García, 2015

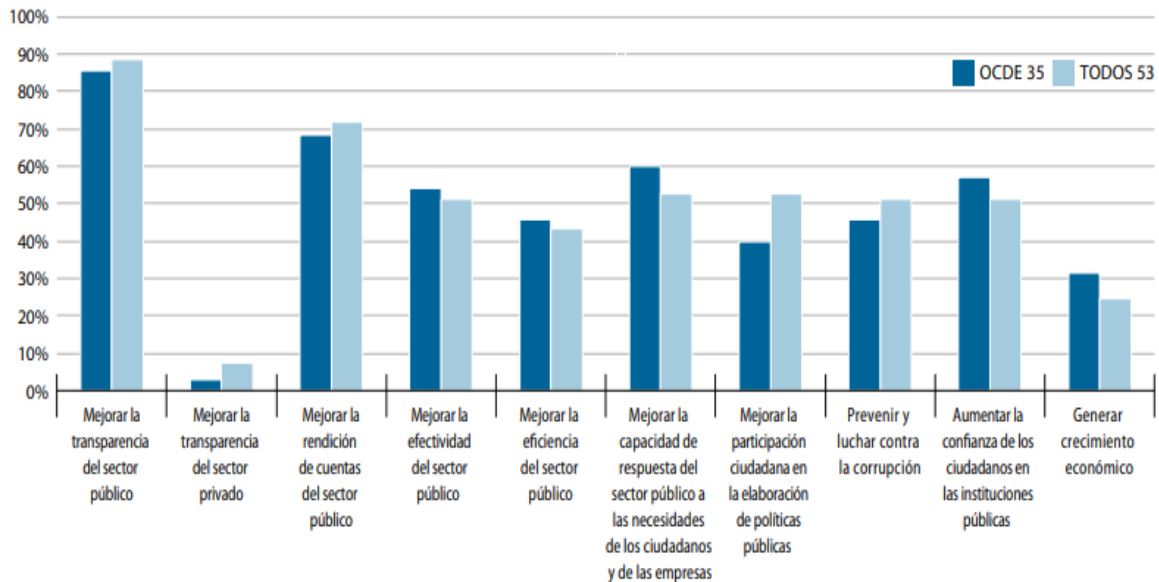
Un elemento clave cuando se habla de los resultados generados a partir del proceso la administración pública, tiene que ver con el enfoque en el uso de diferentes componentes que permiten la planificación, este caso se muestra partir de la figura anterior, donde los mejores resultados estarían orientados en la capacidad estratégica de la planificación, seguido de la

operatividad de planificación y por último el carácter participativo de la planificación. Lo cual mostraría la importancia respecto de esta capacidad estratégica y la forma como se deberán aplicar diferentes elementos para obtener óptimos resultados (Kaufmann, Sanginés y García, 2015).

Es importante decir sobre las contradicciones que se pueden presentar entre la administración pública y la política, lo que debe considerarse y en la medida de que la producción de resultados y la eficiencia que se busca a través de la proposición de políticas públicas. Como expone Guerrero, (s.f.), en la administración pública y el gobierno en general, se presenta una primera contradicción que surge cuando la administración pública actúa tanto como protección para los gobernados como parte de los poderosos, dando lugar a un conflicto que se resuelve con cambios y nuevas imposiciones de control, además se muestra una segunda contradicción que nace de la discrepancia entre los objetivos fijados por el gobierno y los recursos necesarios para alcanzarlos, lo que se refleja en la relación entre la política y la administración, así el gobierno se concibe como una maquinaria compuesta por la parte militar, judicial y administrativa, y su función es consentir o prohibir modificaciones de la constitución (Guerrero, s.f.).

Lo cual es importante para tener en cuenta en los procesos de planificación, diseño y ejecución de diferentes políticas públicas, debido que se pueden presentar distorsiones y elementos que influyen su naturaleza y las causas que las han generado, lo que indudablemente plantea una influencia en los resultados obtenidos, más cuando se habla del poder político y la forma como éste puede generar diferentes distorsiones en relación a la actividad pública.

Objetivos de las estrategias de gobierno abierto de los países



Fuente: OCDE, (2016).

De acuerdo con el gráfico anterior respecto de los objetivos de la estrategia de gobierno abierto en los diferentes países, es posible observar que los más importantes se concentran en el mejoramiento de la transferencia del sector público, seguido de la rendición de cuentas, luego estaría la capacidad respuesta del sector público, así como la confianza de los ciudadanos en las instituciones, la lucha contra la corrupción y el mejoramiento o de la participación ciudadana en la elaboración de políticas públicas, lo cual se debe determinar como aspecto fundamental cuando se requiere estructurar adecuadamente planes estratégicos para la asignación diferente recursos públicos en proyectos y programas que permitan el mejoramiento del estándar de calidad de vida de la población.

El gobierno abierto y la administración pública y el cumplimiento de leyes y normativas, el uso eficiente de los recursos destinados a diferentes políticas públicas

En los países de la OCDE, los marcos fiscales y de presupuesto de mediano plazo (MFMP y MPMP) desempeñan un rol central para viabilizar los objetivos estratégicos gubernamentales. Estas herramientas permiten contar con un cálculo de los ingresos y los gastos del sector público, para planificar y evaluar en forma estratégica alternativas de acciones de política. Los marcos de gasto a mediano plazo (MGMP) ofrecen un instrumento de presupuesto que permite imprimir más realismo al diseño y a la implementación de las

políticas, con un lapso de tiempo que puede ir entre 3 y 5 años, cuyo primer año es el presupuesto y los años siguientes representan proyecciones de gastos. En resumen, la planificación estratégica de mediano plazo en los países de la OCDE se enfoca en reformas presupuestarias con enfoque en resultados y se integra con la formulación presupuestaria para lograr objetivos estratégicos (CEPAL, 2018).

Específicamente cuando se habla de la ley General de la administración pública, según la OEA, (2016) se determinan y a partir del Estado, y desde esta imán anda reglas que son aplicadas a diferentes estamentos públicos, recordando su organización y actividad, mientras que el derecho privado se aplica para entes que por su régimen así lo permitan, donde la jerarquía naciente de la constitución política, considerando también los tratados internacionales y las leyes y los demás que son producto de los decretos del poder ejecutivo.

Este ordenamiento envasado en la ley, se establece como fundamental en la medida del ordenamiento administrativo pueda garantizar el equilibrio entre la administración y las necesidades propias de la población, donde se establezcan normas que se deban seguir, pero que también proteja los derechos y libertades que los individuos.

Específicamente cuando se habla de las leyes y normativas de la administración pública en Chile, se debe considerar entre algunas como el caso de:

- Ley 19880 encargada de establecer bases de los procedimientos administrativos que rigen los actos de los órganos de la administración del estado.
- Ley 19886 ley de bases sobre contratos administrativos de suministro y prestación de servicios.
- Ley 18883 aprueba estatuto administrativo para funcionarios municipales
- Ley 19882 Regula nueva política de personal a los funcionarios públicos que indica
- Ley 20285 Sobre acceso a la información pública
- Ley 20678 Firma electrónica, que establece la elección directa de los consejeros regionales

- Ley 20035 Introduce modificaciones en la ley N° 19.175 orgánica constitucional sobre gobierno y administración regional en lo relativo a la estructura y funciones de los gobiernos regionales.
- Así como el decreto 100 con la Constitución Política Art. 67 y la Constitución Política Art. 68

Otro de los temas que es posible considerar desde la administración pública dentro del funcionamiento de servicio público, hace referencia a la probidad administrativa, que se mantiene como un principio establecido a partir de Ley 18.575 de Bases Generales de la Administración del Estado y Ley 19.653, llamada “Ley de Probidad” (Servicio Civil, 2017), y qué tiene como objetivo mantener la transparencia de los diferentes procesos que se realizan dentro del servicio público, y también, respecto a la gestión de los sistemas de control por parte de las autoridades de la Administración del Estado .

Sobre el principio de responsabilidad se encuentra en el inciso 3° del Art. 7° de la Constitución Política, que determina sobre los mecanismos que permiten regular a los funcionarios que hacen parte del Estado , en el cual ninguno de estos puede atribuirse funciones fuera del marco de la normatividad instituida, y atendiendo al hecho de que la Ley Orgánica Constitucional ha debido gestionar sobre los procesos referidos a la carrera funcionaria, donde los empleados del Estado deben regirse por estos criterios (Servicio Civil, 2017). De lo cual es esencial entender que los funcionarios han sido capacitados para sus labores.

Las normas determinan aspectos como la transparencia con la cual debe operar el Servicio Público, que se debe proyectar con la disposición al público de los diferentes servicios que brinda la Estado, de lo cual hace parte la transparencia pasiva, que se orienta a poner en disponibilidad documentos o antecedentes que parezcan relevantes a los órganos de la Administración Pública (Servicio Civil, 2017). Esto también debe entenderse como una necesidad de los usuarios, cuando pueden solicitar documentos de una entidad específica, para realizar un trámite o diligencia en otras entidades, que resulta siendo relevantes, más cuando se trata de temas sensibles que puedan tener que ver, por ejemplo, con la salud, temas judiciales y otro tipo de temas, que sean prioritarios para los usuarios.

MÓDULO V.

Introducción

En el presente trabajo abordaremos el problema que nos trajo, nos trae y nos traerá el Covid 19, en nuestro país, pandemia que afectó al mundo entero, como nuestro país reaccionó a esta crisis, conforme a la nueva gestión pública.

El ser humano, se caracteriza por la comunicación, particular atención tiene para las organizaciones este aspecto y se desenvuelve en aspectos de relacionarse interpersonalmente como a nivel de organización.

Se puede asegurar que la comunicación es el fundamento de toda actividad social, la comunicación pública es un proceso mediante el cual se establece una comunicación entre una organización y su público objetivo. La gestión de crisis, por su parte, es una estrategia para enfrentar una situación que puede afectar su reputación y su capacidad de operar.

La comunicación y la gestión de crisis están estrechamente relacionadas, ya que una buena comunicación puede ayudar a prevenir futuras crisis o a reducir sus efectos. En la actualidad, es indispensable un plan de comunicación en el que se incluya una gestión de crisis eficaz, por lo cual, es muy importante tener una comunicación clara y efectiva con todos los actores. Es fundamental que desde el primer momento se establezca un mensaje claro y coherente, y que la información relevante se comparta de manera oportuna y precisa.

Una fuerte presencia en las redes sociales es también un aspecto importante de la gestión de crisis, ya que permite compartir información en tiempo real y responder rápidamente a las inquietudes y preguntas del público.

Desarrollo: Comunicación Pública y Gestión de Crisis

¿Cuál es el propósito de la Nueva Gestión Pública?

La nueva gestión pública persigue la creación de una administración eficiente y eficaz, es decir, una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible.

La nueva gestión pública comprende el sistema que relaciona al Estado con la población, teniendo especial importancia en su enfoque principal que es potenciar las capacidades organizacionales públicas y gubernamentales, con el fin de brindar mejores servicios y productos que permitan un incremento en la calidad de vida de los ciudadanos, lo cual durante el periodo de pandemia por COVID 19, representó un reto considerable, dado los cambios radicales y los problemas derivados de la falta de adaptación y modelos gubernamentales ineficientes. (La nueva gestión pública: Retos y perspectivas en tiempos de pandemia de covid-19, 2022).

Una crisis es “un estado temporal de trastorno y desorganización, caracterizado principalmente, por la incapacidad del individuo para abordar situaciones particulares utilizando métodos acostumbrados para la solución de problemas, y por el potencial para obtener un resultado radicalmente positivo o negativo”. (Slaikeu,1988).

Desde el punto de vista de la Comunicación Estratégica, crisis es cualquier circunstancia, deliberada o fortuita, que produce un desequilibrio en la relación normal de una organización con su entorno, afectando su imagen pública.

Las crisis pueden ser del desarrollo o evolutivas (esperables) o circunstanciales (accidentales inesperadas o imprevisibles). (Erikson, E. 1959)

Es importante contar con un plan de comunicación y un equipo experto en manejo de crisis que pueda tomar decisiones rápidas y efectivas ante situaciones imprevistas. La transparencia y la honestidad son fundamentales para generar confianza en el público y en las partes interesadas.

Además, es necesario evaluar constantemente la efectividad del plan de comunicación y la gestión de crisis, con el fin de realizar mejoras y ajustes necesarios. La comunicación pública y la gestión de crisis pueden ser determinantes para el éxito o fracaso de una organización, por lo que deben ser tratadas con la importancia y el compromiso que merecen.

¿Cómo me preparo ante una crisis?

La comunicación estratégica es esencial para manejar una crisis exitosamente. A continuación, se presentan algunas recomendaciones para prepararse y responder ante una crisis:

- 1.- Identifique potenciales situaciones de crisis: Realice una evaluación de riesgos para identificar posibles crisis y prepare planes de contingencia para manejarlas.
- 2.- Forme un equipo de crisis: Seleccione un equipo de comunicaciones y otros miembros de la organización para manejar la crisis. Asegúrese de que los roles y responsabilidades estén claros.
- 3.- Cree un plan de comunicaciones: Diseñe un plan de comunicaciones que incluya un protocolo de comunicación, mensajes clave y un calendario de emisión de comunicados, mantenimiento de redes sociales, entre otros.
- 4.- Manténgase informado y actualizado: Monitoree las noticias, la reacción del público y las redes sociales para estar informado de lo que está sucediendo y poder responder rápidamente.
- 5.- Sea transparente: La transparencia es esencial para mantener la confianza del público. Proporcione información clara y precisa sobre lo que está sucediendo, las medidas que se están tomando y cómo se están manejando las consecuencias.
- 6.- Anticípese a las posibles preguntas y dudas: Identifique las posibles preguntas y dudas que el público puede tener y prepárese para responderlas de manera precisa y concisa.
- 7.- Muestre empatía y preocupación: Demuestre que se preocupa por la situación y por aquellos que están siendo afectados por la crisis.
- 8.- Coordine y colabore: Trabaje con otras organizaciones, autoridades y expertos para coordinar la respuesta y la comunicación.
- 9.- Evalúe y aprenda: Después de superar la crisis, realice una evaluación para determinar qué se hizo bien y qué se podría haber hecho mejor. Utilice esto para actualizar su plan de respuesta para futuras crisis.

La nueva gestión pública ante el manejo de una crisis se enmarca en la toma de decisiones informadas y basadas en hechos y datos reales, el trabajo en equipo y la transparencia en la comunicación. Recabando información relevante sobre la crisis, incluyendo su origen, la magnitud y las posibles consecuencias. Es importante contar con un sistema de monitoreo constante y actualizado a fin de tomar decisiones en tiempo real.

Tras la llegada del Covid 19, terminó por configurar un escenario en el que organizaciones públicas y privadas debieron adaptarse a convivir con entornos altamente volátiles, inciertos, cambiantes y ambiguos como parte de una nueva normalidad. ([https://comunicaciones.uai.cl/curso/manejo-de-crisis-y controversias](https://comunicaciones.uai.cl/curso/manejo-de-crisis-y-controversias)).

Esta crisis ha tenido un gran impacto tanto en nuestro país como en el mundo entero, en la vida de millones de personas, siendo no sólo una crisis de salud, sino que también humanitaria, y ha significado un gran impacto económico, que algunos han comparado con la crisis financiera del año 2008 o la Segunda Guerra mundial (OCDE, 2020; Reuters, 2020). Del mismo modo, ha conllevado un aumento en el desempleo, caída en los ingresos de los hogares y empresas y aumento de riesgo para las firmas. Se estima que esta pandemia no tiene precedentes, y se predice que tendrá efectos de largo plazo, tanto en la salud, como en el capital humano, productividad y otras variables clave para el desarrollo (OCDE, 2020).

El Coronavirus ha impactado en todos los ámbitos de nuestra vida, entre ellos ha traído ha traído consigo grandes cambios y desafíos para los organismos de la administración del Estado, los que se han visto obligados a adoptar de manera repentina y nos obligó a la fuerza a adoptar la tecnología como un aliado permanente.

¿Cómo se enfrentó en Chile esta Crisis?

La crisis del Covid 19 en Chile nos trajo un alto número de contagios y fallecidos. El país adoptó un enfoque gradual de desconfinamiento en el 2020, pero debido a la flexibilización de las medidas de distanciamiento social y la baja adherencia a estas, se produjo un aumento importante de los contagios.

En marzo del 2021, nuestro país experimentó una segunda ola de Covid 19, que llevó a las autoridades a implementar medidas de restricción más estrictas, incluyendo cuarentenas,

toques de queda y restricciones en la movilidad. A pesar de ello, la situación sanitaria siguió siendo complicada.

En razón del complejo escenario nuestro país implemento y sigue implementando diversas políticas para hacer frente a la crisis, incluyendo la aceleración del proceso de vacunación, la entrega de ayuda financiera y la expansión de la capacidad hospitalaria. A pesar de estas medidas, la crisis sanitaria sigue siendo preocupante y se espera que el país continúe enfrentando desafíos importantes en el corto y mediano plazo.

Algunas de las medidas para enfrentar esta crisis fueron:

Cierre de fronteras: Desde el 18 de marzo de 2020, Chile cerró sus fronteras terrestres, aéreas y marítimas, permitiendo solo el acceso de ciudadanos chilenos y residentes.

Cuarentenas: Se han establecido medidas de cuarentena y aislamiento en varias ciudades y regiones del país, con el objetivo de disminuir la propagación del virus.

Pruebas PCR: Chile ha desarrollado una amplia red de laboratorios para la realización de pruebas PCR, que permiten detectar la presencia del virus en los pacientes. Esto ha sido fundamental para la detección temprana de casos.

Vacunación: Chile ha implementado un exitoso programa de vacunación contra el Covid-19, que ha permitido vacunar a gran parte de la población, incluyendo a los grupos de mayor riesgo.

Ayudas económicas: El gobierno ha implementado medidas económicas para ayudar a las empresas y a los trabajadores afectados por la crisis, como subsidios y ayudas financieras.

Campañas de información: El gobierno ha realizado campañas para informar a la población sobre las medidas de prevención, el uso de mascarillas, y la importancia de mantener la distancia física para evitar la propagación del virus.

En general, Chile ha logrado controlar la crisis del Covid-19 gracias a la implementación de medidas de prevención y control, así como a la rápida implementación de medidas para mitigar los efectos económicos de la pandemia.

Conclusiones

Nuestro país ha sido muy activo en la implementación de medidas preventivas, lo que ha ayudado a reducir el número de contagios y muertes en comparación con otros países de la región. Desde el inicio de la pandemia, Chile tuvo un buen manejo de la crisis en comparación a nuestros vecinos, cerró sus fronteras y aplicó confinamientos, cuarentenas y restricciones de movilidad para contener la propagación del virus. También se han establecido medidas sanitarias obligatorias, como el uso de las mascarillas y el distanciamiento social.

Además, Chile ha fortalecido su sistema de salud, lo que ha permitido hacer frente a la pandemia con mayor eficacia. Se han habilitado más de 12 mil camas hospitalarias y se han adquirido ventiladores mecánicos y equipos médicos necesarios para los pacientes afectados por el Covid-19. Asimismo, se ha realizado una importante campaña de vacunación en todo el país.

Otro factor importante en el manejo de la crisis de la pandemia ha sido el rol de la comunidad. La población chilena ha demostrado una gran responsabilidad y conciencia, cumpliendo con las medidas preventivas y respetando las restricciones para proteger la salud de todos, además a la temprana implementación de medidas preventivas, el fortalecimiento del sistema de salud y la conciencia y responsabilidad de la población.

MÓDULO VI.

Introducción

La evaluación y el control de la gestión pública son herramientas esenciales para medir el desempeño de las instituciones públicas y garantizar que estén cumpliendo con sus objetivos y metas establecidos. Estas herramientas permiten identificar fortalezas y debilidades en la gestión pública para tomar decisiones informadas y mejorar el servicio ofrecido a los ciudadanos.

Lo anterior se realiza a través de diferentes métodos como la medición de indicadores de desempeño, la evaluación de la satisfacción de los ciudadanos y la evaluación de los resultados obtenidos. La finalidad de la evaluación es identificar los aspectos positivos y negativos en la gestión pública para mejorar en los puntos débiles y reforzar las fortalezas.

El control de la gestión pública, es el proceso mediante el cual se supervisa la gestión pública, para garantizar que se realice de acuerdo con las normas y regulaciones, y que se cumplan los objetivos y las metas establecidas. El control se efectúa a través de diferentes métodos como auditorías, revisiones, inspecciones y seguimientos. La finalidad del control es detectar y corregir los errores, irregularidades y desviaciones en la gestión pública.

La evaluación y el control de la gestión pública son fundamentales para el buen funcionamiento del Estado, ya que permiten mejorar la calidad del servicio ofrecido a los ciudadanos, aumentar la transparencia y la rendición de cuentas, y reducir la corrupción y la falta de eficiencia en la gestión pública. Por lo tanto, son herramientas esenciales para lograr una gestión pública eficaz, eficiente, transparente y responsable.

La gestión pública en Chile ha sido influenciada por distintas corrientes, que, tras la crisis de los años 80, puso en jaque el tradicional modelo burocrático bajo el cual se organizaba el Estado. Lo que, entre otros efectos, derivó en la Profesionalización de las formas de hacer control.

Para adentrarnos en la evaluación de aparato público y sus distintos servicios, se requiere considerar conceptualmente la diferencia que hay entre hacerlo en el ámbito privado. ¿El por qué? Conceptualmente la evaluación tanto de los programa

Públicos como de la Gestión Pública, se inserta en el marco teórico del análisis de Políticas públicas, en la medida que persiga información que tenga relevancia en la Toma de decisiones políticas administrativas (Armijo 2011, p.9).

Desarrollo: Evaluación y Control de la Gestión Pública

El modelo de la Nueva Gestión Pública desarrollado en el mundo anglosajón, fue el marco teórico adoptado para promover significativas reformas al Estado entre los años 80 y 90 en América Latina, ejerciendo los organismos internacionales de financiamiento y cooperación, un papel clave en su difusión.

Nuestro país, y su administración pública en particular, no exenta del diagnóstico compartido con otras naciones de la Región, adoptó múltiples funcionalidades inspiradas en la Nueva Gestión Pública, llamado también “modelo gerencialista” por nutrirse de conceptos y técnicas propias de la gerencia privada. Destacaron, entre estos instrumentos, la planificación estratégica; la definición de resultados cuantificables; el uso de incentivos remuneracionales; la contractualización entre agentes y la externalización de funciones tradicionalmente ejecutadas por el Estado DIPRES (2019) ¿Cómo evaluamos y controlamos la gestión pública?

La evaluación y el control de la gestión pública es esencial para garantizar la eficacia, eficiencia y transparencia en el uso de los recursos públicos y para asegurar que se cumplan los objetivos y metas establecidos por la ley y las políticas públicas.

Aquí hay algunas técnicas y herramientas que se utilizan comúnmente para la evaluación y el control de la gestión pública:

Auditoría: La auditoría es una herramienta clásica de control y evaluación. Los auditores revisan y evalúan la gestión de los procesos y políticas públicas y emiten informes detallados sobre los hallazgos y recomendaciones.

Indicadores de rendimiento: Los indicadores de rendimiento miden el desempeño de los programas y proyectos públicos y permiten evaluar el progreso hacia los objetivos y metas establecidos.

Evaluación de impacto: La evaluación de impacto implica la medición del efecto que tienen las políticas y programas públicos sobre la comunidad y su calidad de vida.

Monitoreo: El monitoreo de la gestión pública implica el seguimiento continuo de los programas y políticas públicas para asegurarse de que se están implementando como se esperaba y para tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

Análisis de costo-beneficio: El análisis de costo-beneficio se utiliza para evaluar si los beneficios de un programa o política pública superan los costos asociados con su implementación.

La Gestión Por Resultados

La gestión por resultados es una estrategia que se utiliza **en la nueva gestión pública**, para mejorar la eficacia y eficiencia de las organizaciones públicas. Esta estrategia se enfoca en el logro de objetivos y metas, más que en el cumplimiento de procesos y procedimientos. En otras palabras, se trata de centrarse en los resultados que se esperan de una determinada política o programa, en lugar de enfocarse en los inputs (recursos invertidos) u outputs (productos o servicios entregados).

La gestión por resultados se basa en tres principios fundamentales:

- 1- Enfoque en resultados: Se busca alcanzar resultados concretos y medibles, y se priorizan los objetivos estratégicos.
- 2- Planificación estratégica: Se utiliza la planificación estratégica para establecer los objetivos y metas, así como para identificar los recursos necesarios para lograrlos.
- 3- Monitoreo y evaluación: Se establecen sistemas de monitoreo y evaluación para medir el progreso hacia los objetivos y para identificar áreas de mejora.

La gestión por resultados tiene varios beneficios, entre ellos:

- a) Mayor transparencia y rendición de cuentas: Los resultados obtenidos son fácilmente medibles y comunicables, lo que permite una mayor rendición de cuentas y transparencia.

- b) Mejora de la eficacia y eficiencia: Al centrarse en los resultados, se pueden identificar las prácticas y procesos que funcionan bien y aquellas que no, lo que aumenta la eficacia y eficiencia en el uso de los recursos.
- c) Mayor adaptabilidad: La gestión por resultados permite a las organizaciones públicas adaptarse rápidamente a los cambios y necesidades en constante evolución.

En resumen, la gestión por resultados es una estrategia clave en la nueva gestión pública para mejorar la eficacia y eficiencia de las organizaciones públicas, garantizando que se logren los resultados previstos, se mida el progreso y se ajusten las prácticas y procesos según sea necesario.

Cuadro de Mando Integral (CMI)

El Cuadro de Mando Integral (CMI) es una herramienta de gestión estratégica que se puede aplicar en cualquier sector, ya sea público o privado. En el sector público, el CMI se utiliza para medir y evaluar el desempeño a nivel organizacional y para establecer objetivos claros y específicos.

El CMI en el sector público se enfoca en la satisfacción del ciudadano y en el logro de objetivos y metas estratégicas específicas que contribuyen al bienestar del país. Algunos de los aspectos importantes que se incluyen en el CMI en el sector público son la eficiencia y eficacia en el uso de los recursos, la calidad de los servicios públicos, la transparencia y la rendición de cuentas.

Los cuatro componentes principales del CMI en el sector público son:

- 1- Perspectiva financiera: esta perspectiva se enfoca en los objetivos y metas financieras de la organización y en la gestión de los recursos de manera efectiva y eficiente.
- 2- Perspectiva del ciudadano: esta perspectiva se concibe para medir el nivel de satisfacción del ciudadano con los servicios públicos y establecer planes y acciones para mejorar la calidad de los mismos.

Perspectiva interna: esta perspectiva se enfoca en los procesos internos de la organización y en cómo estos procesos contribuyen al logro de los objetivos globales y las metas estratégicas.

Perspectiva de aprendizaje y crecimiento: esta perspectiva se enfoca en cómo la organización puede mejorar y desarrollar sus capacidades, habilidades y conocimientos para mejorar su eficacia y eficiencia.

En resumen, el CMI es una herramienta esencial para la gestión estratégica en el sector público. Permite la integración de los objetivos estratégicos globales de la organización y de los objetivos específicos a nivel individual en una única estructura de gestión, facilitando la toma de decisiones basadas en datos objetivos.

En nuestro país existe la DIPRES (Dirección de Presupuesto del Gobierno de Chile), quien regula esta actividad es la División de Control de Gestión Pública, cuyo objetivo es generar información de desempeño e introducir prácticas para mejorar la calidad del gasto, aumentando tanto la eficiencia en la asignación y uso de los recursos públicos en los diferentes programas, proyectos e instituciones, como propiciando una mejor gestión, transparencia y rendición de cuentas.

“...Para ello dirige e implementa el Sistema de Evaluación y Control de Gestión, que considera la aplicación de diversos instrumentos de gestión como los Indicadores de Desempeño, los mecanismos de incentivo de remuneraciones de tipo institucional (Programas de Mejoramientos de la Gestión y Metas de Eficiencia Institucional), formato de presentación de programas al Presupuesto, la Evaluación de Programas Gubernamentales, la Evaluación de Impacto de Programas, la Evaluación Comprehensiva del Gasto de instituciones, la Evaluación de Programas Nuevos, el Balance de Gestión Integral y el Fondo de Modernización de la Gestión Pública...” (<http://www.dipres.gob.cl/598/w3-article-37006.html>).

Conclusiones

En conclusión, para un buen control de la gestión pública es necesario implementar procesos permanentes de rendición de cuentas a la sociedad, aumentar los niveles de transparencia institucional y de confianza ciudadana sobre las actuaciones públicas, favorecer la planeación

y la toma de decisiones nacionales, sectoriales e institucionales, y contar con un sistema de educación superior público que gestione de manera eficiente los recursos disponibles. Además, es importante que las administraciones públicas se involucren en procesos de regeneración y mejora continua, la transparencia y la rendición de cuentas son fundamentales para una gestión pública eficiente y eficaz. La medición de los resultados de la gestión pública y la comparación de los beneficios de la actividad en relación con los costos de realizarla son aspectos singulares que deben ser considerados, la implementación de la nueva gestión pública es una respuesta a la necesidad de adaptación de la Administración Pública al entorno actual, y busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz.

En resumen, para un buen control de la gestión pública es necesario implementar procesos de mejora continua, aumentar la transparencia y la rendición de cuentas, y adaptarse a las necesidades de los ciudadanos a través de una gestión pública eficiente y eficaz. Una buena evaluación y control de la gestión pública es esencial para garantizar la transparencia, la eficiencia y la rendición de cuentas en la administración del Estado. Para lograrlo, se deben establecer mecanismos de control interno y externo que permitan monitorear el desempeño de los funcionarios y verificar el cumplimiento de los objetivos y políticas establecidos, asimismo es fundamental. En resumen, para involucrar a los ciudadanos en la gestión pública y mejorar su participación, es necesario escuchar su opinión, ofrecer datos íntegros y confiables, construir una Administración centrada en el ciudadano, implementar procesos permanentes de rendición de cuentas, favorecer la planeación y la toma de decisiones, dotar a los empleados públicos de medios y capacidades para incorporar a sus funciones la escucha a los ciudadanos, y promover la participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de las entidades públicas. Además, es importante desarrollar capacidades dentro de las instituciones para incentivar e involucrar realmente a la ciudadanía en la gestión de una organización y crear instancias consultivas con representación permanente de ciertos grupos que buscan principalmente relevar las demandas sentidas por la ciudadanía.

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, L. (2010). *Gobernanza: El nuevo proceso de gobernar*. Ciudad de México: Fúr Die Freiheit
- Ansbergs V., (2022). Pandemias, desigualdades y prácticas sociales en salud miradas para la transformación de América Latina. Disponible en: https://www.academia.edu/83273967/pandemias_desigualdades_y_pr%C3%81cticas_sociales_en_salud_miradas_para_la_transformaci%C3%93n_de_am%C3%89rica_latina_carolina_tetelboin_henrion_daisy_iturrieta_henr%C3%adquez_y_jos%C3%a9_noronha_coord_s?f_r i=3604035
- Arenas, L. A. (2022). Beyond Alterity: los fantasmas del indigenismo bajo escrutinio. *LiminaR*, 20(2).
- Arroyo J., (2017). Innovación abierta como pilar del gobierno abierto *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/960/96055458002.pdf>
- Banco Central de Chile, (2020). Informe de Política Monetaria marzo 2020. Disponible en: <https://www.bcentral.cl>
- Banco Mundial, (2021). Chile Panorama general. Disponible en: <https://www.bancomundial.org/es/country/chile/overview>
- Barría D., (2016). El desarrollo académico de la Administración Pública en Chile, 1859-1907. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/342503100_el_desarrollo_academico_de_la_administracion_publica_en_chile_1859-1907
- Basurto L., (2010). "Justificación económica de la intervención del Estado" de J. STIGLITZ (1992). Disponible en: webiigg.sociales.uba.ar
- Benavides P. y Valdés R., (2018). El enfoque del problema está basado en el artículo “Pensiones en Chile: Antecedentes y Contornos para una Reforma Urgente” Disponible en: https://politicaspUBLICAS.uc.cl/wp-content/uploads/2018/08/20180630-paper-reforma-pensiones_rvpb_final.pdf
- Biblioteca Nacional del Congresos de Chile, (2018). Leyes ley N° 20.900, Ley N° 20.860, Ley N° 20.915, Ley N° 20.870, Ley N° 20.880, Ley N° 20.955 y Ley N° 21.000. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1089342&idParte=9695444>
- Biblioteca Nacional del Congresos de Chile, (2020). Ley 20285 sobre acceso a la información pública. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=276363>

- Canto R., (2022). Gestionar la política. Las políticas públicas desde la perspectiva del poder. Disponible en: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-01732021000300041&script=sci_arttext
- Caviedes R., (2021). Cómo entender el sistema de salud chileno: más allá de lo público y lo privado. Disponible en: <https://lyd.org/wp-content/uploads/2019/06/siso-177-como-entender-el-sistema-de-salud-chileno-mas-alla-de-lo-publico-y-lo-privado-mayo2019.pdf>
- Centro de Estudios Estratégicos y de Negocios, (s.f.). Gobernanza y gobierno abierto.
- Centro de Estudios Estratégicos y de Negocios, Evaluación y Control de la Gestión Pública.
- Centro de Estudios Estratégicos y de Negocios. Comunicación Pública y Gestión de Crisis.
- CEPAL, (2018). Panorama de la gestión pública en América Latina. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/3956/1/S1100624_es.pdf
- CEPAL, (2022). Estrategia de Transformación digital Chile Digital 2035. Disponible en: https://www.cepal.org/sites/default/files/events/files/estrategia_de_transformacion_digital_chile_2035_.pdf
- Ciencia Latina.org La nueva gestión pública: Retos y perspectivas en tiempos de pandemia de covid-19 2022.
- Congreso Nacional de Chile, (2018). SENTENCIA ROL N° 740-07-CDS. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=270676&f=2008-04-23>
- Congreso Nacional de Chile, (2019). Aprueba reglamento especial de calificaciones para el personal del ministerio secretaría general de la presidencia y deroga decreto que indica. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?i=1139121&f=2019-11-27>
- Congresos Nacional de Chile, (2019). Políticas Públicas de Apoyo a la Familia en Chile, España y Tailandia. Disponible en: <https://www.bcn.cl>
- Consejo para la Transparencia, (2018). Modelo para la Implementación de Gobierno Abierto a Nivel Municipal. Disponible en: <https://www.consejotransparencia.cl/wp-content/uploads/2018/12/cuaderno-modelo-gam.pdf>
- Costa, C; Domínguez, J; Hernández, J; Leiva, Ana M; Verdú, F. (2015). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard). Disponible en: <https://docplayer.es/4987487-Cuadro-de-mando-integral-balanced-scorecard.html>
- Custodio, J. (2018). La Corte Constitucional, el derecho a la igualdad y las categorías sospechosas. Iuris Dictio.

- Delgado R., (2021). Cómo reemplazar al Estado subsidiario. Disponible en: <https://www.ciperchile.cl/2022/03/18/%F0%9F%A4%96-como-reemplazar-al-estado-subsidiario/>
- Dendal, D. P., & Tacchi, D. M. (2016). Transparencia y modernización del Estado en Chile: brechas entre la teoría y la práctica. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 14(24), 41-66.
- Diario Financiero, (2022). Fin de las AFP y nuevo seguro social con 6% de cotización: ejes de la reforma de pensiones de Boric. Disponible en: <https://www.df.cl/mercados/pensiones/fin-de-las-afp-y-nuevo-seguro-social-con-6-de-cotizacion-ejes-de-la>
- DIPRES, (2020). Evaluación de Programas Gubernamentales (EPG). Disponible en: <https://www.dipres.gob.cl/598/w3-article-111762.html>
- Dipres, (2021). Definiciones estratégicas e indicadores de desempeño 2021. Disponible en: https://www.dipres.gob.cl/598/articles-36280_doc_pdf.pdf
- DIPRES: Disponible en: https://www.dipres.gob.cl/598/articles-266625_doc_pdf.pdf
- Dirección de Presupuesto Gobierno de Chile
- Flores T., (1996 citado en Villanueva 2015). Qué es una Política Pública. Disponible en: <https://politicapublica.cl/definicion-de-politica-publica/>
- Flores T., (2008 citado en Dye, 2015). Qué es una Política Pública. Disponible en: <https://politicapublica.cl/definicion-de-politica-publica/>
- Flores T., (2015). Qué es una Política Pública. Disponible en: <https://politicapublica.cl/definicion-de-politica-publica/>
- Flores T., (2015). Qué es una Política Pública. Disponible en: <https://politicapublica.cl/definicion-de-politica-publica/>
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. Universidad de Salamanca. Disponible en: [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/b1168625381f1ae705257bca00165978/\\$file/47_garciasanchez.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/b1168625381f1ae705257bca00165978/$file/47_garciasanchez.pdf)
- Gobierno de Chile, (2010 citado en Don Tapscott, 2022). Gobierno Abierto. Disponible en: <https://www.ogp.gob.cl/#:~:text=%e2%80%9cun%20gobierno%20abierto%2c%20es%20un,comporta%20como%20un%20departamento%20o>
- Gobierno de Chile, (2017). Agenda de Probidad y Transparencia. Disponible en: <http://www.lasnuevasreglas.gob.cl/>

- Gobierno de Chile, (2019). Formación en Gobierno Abierto. Disponible en: <https://www.ogp.gob.cl/compromisos/compromiso-no-2-formacion-en-gobierno-abierto-descripcion/#:~:text=el%20gobierno%20abierto%20surge%20como,la%20gobernanza%20y%20las%20instituciones>
- Gobierno Digital, (2023). Transformación Digital del Estado al servicio de las personas. Disponible en: <https://digital.gob.cl/>
- Gordillo L., (1985 citado en Bobbio, 2016). ¿Por qué surge el Estado? Una metodología holística para entender el origen, la función y los retos del poder público. Disponible en: <https://revistas.comillas.edu/index.php/pensamiento/article/view/7641>
- Gordillo L., (2016). ¿Por qué surge el Estado? Una metodología holística para entender el origen, la función y los retos del poder público. Disponible en: <https://revistas.comillas.edu/index.php/pensamiento/article/view/7641>
- Guerrero O., (2017 citado en Molina, 2021). La administración pública contemporánea. El estado del arte. Revista de administración pública.
- Guerrero O., (2019). Principios de la práctica administrativa. Disponible en: <http://bibliotecadigital.ilce.edu.mx/sites/csa/principio/leccion5.html>
- Guerrero O., (2021). La administración pública contemporánea. El estado del arte. Revista de administración pública.
- Guerrero O., (s.f.). Dialéctica de la administración pública. Disponible en: <http://www.omarguerrero.org/articulos/dialecticaap.pdf>
- Gutiérrez, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. Cultura-hombre- sociedad, 29(2), 259-280. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.7770/0719-2789.2019.cuhso.03.a06>
- <https://comunicaciones.uai.cl/curso/manejo-de-crisis-y-controversias/>
- Kaufmann J., Sanginés M. y García M., (2015). Construyendo gobiernos efectivos. Disponible en: http://www.lampadia.com/assets/uploads/documentos_analisis/c76dc-ics-bk-construyendo-gobiernos-efectivos.pdf
- Leiva M. y Gallardo P., (2019). Hacienda y oposición llegan a acuerdo tributario con nuevos impuestos a altos ingresos. Disponible en: <https://www.latercera.com/pulso/noticia/hacienda-oposicion-llegan-acuerdo-tributario-nuevos-impuestos-altos-ingresos/892618/>
- Losada C., (1999). ¿De Burócratas a Gerentes? Las ciencias de la gestión aplicadas a la administración del Estado.

- Mariñez F., (2021). Max Weber y las administraciones públicas contemporáneas: una respuesta al patrimonialismo y al mercado. Disponible en: <http://freddymarinez.com/wp/wp-content/uploads/2021/11/max-weber.pdf>
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia, (2018). La evolución de la pobreza 1990 a 2017. Disponible en: <https://www.estudiospnud.cl>
- Ministerio de Desarrollo Social y Familia, (2021). Encuesta Casen en Pandemia: Magallanes continúa siendo la región con menor pobreza. Disponible en: <https://www.desarrollosocialyfamilia.gob.cl/noticias/encuesta-casen-en-pandemia-magallanes-continua-siendo-la-region-con-menor-pobreza#:~:text=respecto%20a%20las%20regiones%2c%20tarapac%3%a1,se%20observa%20n%20tasas%20m%3%a1s%20bajas.>
- Ministerio de Hacienda Pública, (2022). Modernización del Estado 2018-2022. Disponible en: <https://www.hacienda.cl>
- Ministerio Secretaría General de la Presidencia, (2008). Manual de Transparencia y Probidad de la Administración del Estado. Disponible en: https://www.serviciocivil.cl/wp-content/uploads/2017/07/141009_manual_transparencia.pdf
- Molina T. (2019). Banco Mundial: Chile él es el décimo país más desigual de Latinoamérica y el segundo con mayor PIB per cápita. Disponible en: <https://www.emol.com/noticias/Economia/2019/11/05/966244/Chile-decimo-mas-desigual-Latinoamerica.html>
- Morales M., (2015). Nueva Gestión Pública en Chile: Orígenes y efectos. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-090X2014000200004
- Morales, M. (2014). Nueva gestión pública en Chile: orígenes y efectos. Obtenido de: <https://www.scielo.cl/pdf/revcipol/v34n2/art04.pdf>
- Moyado F., (2011). Gobernanza y Calidad En La Gestión Pública. Estudios Gerenciales ISSN: 0123-5923. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21222706011>
- Naciones Unidas, (2020). Acerca de Gobierno Abierto. Disponible en: <https://www.cepal.org/es/temas/gobierno-abierto/acerca-gobierno-abierto>
- Naser A., Ramírez A. y Rosales D., (2017). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154_es.pdf
- Naser A., Ramírez A. y Rosales D., (2017). Desde el gobierno abierto al Estado abierto en América Latina y el Caribe. Disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44769/1/S1601154_es.pdf
- OCDE, (2016). Gobierno Abierto. Contexto mundial y el camino a seguir. Disponible en: <https://www.oecd.org/gov/open-government-highlights-esp.pdf>

- Olavarría, M. (2017). Simposio sobre Reforma y Modernización del Estado: Avances en los últimos veinte años, nuevas tendencias y desafíos futuros. Disponible en: <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/InformeFinal-ConclusionesRecomendaciones-Simposio-DO-07-2017.pdf>
- Oszlak O., (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. Disponible en: <https://www.oas.org/es/sap/dgpe/pub/coleccion5rg.pdf>
- Ramió C., (1998 citado en Barzelay, 2011). Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las administraciones públicas latinas: modelo de Estado y cultura institucional. Disponible en: https://www.u-cursos.cl/inap/2014/2/ADP301/2/material_docente/bajar?id_material=944145
- Ramió C., (2011). Los problemas de la implantación de la nueva gestión pública en las administraciones públicas latinas: modelo de Estado y cultura institucional. Disponible en: https://www.u-cursos.cl/inap/2014/2/adp301/2/material_docente/bajar?id_material=944145
- Ramírez A., (2010). Innovación en la Gestión Pública y Open Government (gobierno abierto): Una vieja nueva idea. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/5696/569660529006.pdf>
- Sánchez R., (2019). Jubilaciones aumentarán 8,74% en diciembre y en 2019 volverían a perder contra la inflación. Disponible en: <https://www.ambito.com/economia/jubilaciones/aumentaran-874-diciembre-y-2019-volverian-perder-contra-la-inflacion-n5064506>
- Sanhueza J. y Galleguillos C., (2019). Política de Gratuidad en Educación Superior: Evaluación de Impacto y Propuestas Alternativas de Financiamiento – Parte 3.
- Servicio Civil, (2017). Probidad y Ética Pública. Disponible en: <https://documentos.serviciocivil.cl/actas/dnsc/documentService/downloadWs?uuid=482d8510-6961-4872-a000-ebfdc2f6f9e9>
- Sistemas públicos. Cl
- Sojo A., (2011). De la evanescencia a la mira: el cuidado como eje de políticas y actores en América latina un disponible en: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7023/1/S2011080_es.pdf
- Tello C., (2011). El objeto de estudio en ciencias sociales: entre la pregunta y la hipótesis. Disponible en: https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-554X2011000300001
- Unión Europea, (2019). La UE en 2019. Disponible en: <https://op.europa.eu/webpub/com/general-report-2019/es/>

WEF, (2017). Índice de habilidades digitales, 2017-2019. Disponible en: https://tcdata360.worldbank.org/indicators/inn.hire.fire?country=BRA&indicator=657&viz=line_chart&years=2007,2017.

Zorrilla P., (1997 citado en Barzelay, 2010). Barzelay y la burocracia: orientación al cliente y participación ciudadana. Disponible en: http://investigacion.politicas.unam.mx/encrucijadaCEAP/art_n5_05_08_2010/art_ineditos5_2_gonzalez.pdf