



Gobernanza y transparencia de las empresas públicas

Governance and transparency of public enterprises

Mayra Alejandra Mera García

<https://orcid.org/0009-0000-9946-6924>

mayra.ge@hotmail.es

Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Portoviejo – Ecuador

Luis Fernando Cando Cedeño

<https://orcid.org/0009-0003-6160-2355>

luisfernandocando@hotmail.com

UNIR. Portoviejo – Ecuador

Alirio Leonardo Cedeño Hidalgo

<https://orcid.org/0009-0004-6699-5263>

leoch120078@gmail.com

Universidad San Gregorio de Portoviejo. Portoviejo – Ecuador

José Ramón López Vera

<https://orcid.org/0000-0002-6804-4945>

ramonlopez@hotmail.es

Universidad Europea del Atlántico. Portoviejo – Ecuador

RESUMEN

El presente estudio conlleva especial importancia ya que actualmente las entidades públicas dejan mucho que desear en el ámbito de la transparencia; por lo cual el objetivo que se planteó fue el siguiente: “analizar la gobernanza como instrumento para la transparencia administrativa en la gestión de las empresas públicas de Manabí”, para lo que se aplicó una metodología mixta tanto bibliográfica como de campo, obteniendo así resultados complementados como información primaria y secundaria, se aplicaron técnicas de recolección de información como es el caso de las encuestas; se consideró una muestra de 250 empleados y 384 usuarios. Considerando lo antes mencionado, se obtuvieron resultados fundamentales entre los cuales se especifica que actualmente el nivel de aplicación de la gobernanza y la transparencia en la gestión de las empresas públicas de Manabí es muy bajo y no llega a solventar las necesidades de la ciudadanía respecto de la participación requerida, lo cual mantiene a la institución alejada de la ciudadanía con un bajo impacto y posicionamiento; además, en sus procesos administrativos y directivos no se vincula a los actores sociales. Producto de este proceso, se puede establecer como conclusión principal que se requiere mejoras a nivel institucional, la implementación de protocolos de transparencia y comunicación a la ciudadanía, permitiendo la acción continua y conjunta de los actores sociales de manera integrada en los procesos tanto administrativos como

operativos de las empresas públicas de Manabí, llevando así a la entidad a un marco de gobernanza requerido por las necesidades de la sociedad actual.

Palabras clave: gobernanza, transparencia, participación.

Recibido: 14-06-23 - Aceptado: 19-07-23

ABSTRACT

This study is particularly important as public entities currently leave much to be desired in the area of transparency; therefore, the objective that was proposed was the following: "to analyze governance as an instrument for administrative transparency in the management of public companies in Manabí", for which a mixed methodology was applied, both bibliographic and field, thus obtaining results complemented as primary and secondary information, information collection techniques were applied as is the case of surveys; A sample of 250 employees and 384 users was considered. Considering the above, fundamental results were obtained, among which it is specified that currently the level of application of governance and transparency in the management of public companies in Manabí is very low and fails to meet the needs of citizens regarding the required participation, which keeps the institution away from citizens with a low impact and positioning; In addition, in its administrative and managerial processes, it is not linked to social actors. As a result of this process, it can be established as a main conclusion that improvements are required at the institutional level, the implementation of transparency and communication protocols to citizens, allowing the continuous and joint action of social actors in an integrated manner in the administrative and operational processes of public companies in Manabí, thus leading the entity to a governance framework required by the needs of today's society.

Keywords: governance, transparency, participation.

INTRODUCCIÓN

El presente estudio aborda un tema de gran actualidad que es la gobernanza como instrumento en la transparencia administrativa; esto debido al deterioro de la imagen de las instituciones del sector público frente a la colectividad quienes hoy en día no tienen confianza en la capacidad administrativa de los funcionarios estatales al mando de las diferentes instituciones y empresas del sector gubernamental, esto debido a las diversas denuncias de corrupción en este sector, “lo que fomenta el descontento de la ciudadanía y a su vez disminuye la gobernabilidad en un Estado que desde hace varios años y periodos se ha caracterizado por una manifiesta corrupción” (Soto, 2020).

Se requiere analizar a profundidad si actualmente se está aplicando la gobernanza en la transparencia administrativa de las empresas públicas, tal como es el caso de las empresas públicas de Manabí, entidades responsable del suministro, administración del servicio público a los usuarios en la provincia, con quienes bajo la óptica de la gobernanza debe trabajar en sintonía y en concordancia respetando sus derechos y manteniendo el más alto sentido de la transparencia, para lo cual es fundamental conocer de manera frecuente la forma en la que se procede la realización de obra de infraestructura en la provincia, la provisión de los servicios y los protocolos correspondientes a la atención a clientes; esto debido a que sus fondos de operación son provistos por el Estado ecuatoriano (Briano, 2014).

“A nivel mundial una de las principales problemáticas en la administración de las entidades gubernamentales es la transparencia” (OEA, 2013); a menudo su fuente de ingresos corresponde al dinero proveniente de la partida presupuestaria asignada por el gobierno central, que a su vez proviene de la recaudación de impuestos así como de las actividades económicas estatales, lo cual hace que puedan ser objeto de la malversación de sus fondos, así como de la corrupción de funcionarios y proveedores privados que en búsqueda de enriquecimiento tienen a cometer actos deshonestos para beneficiarse económicamente.

Según Transparencia Internacional (2020): El Índice de Percepción de la Corrupción de 2020, señala que dos tercios de los 180 países no alcanzaron los niveles aceptados de medición. Es una "imagen nefasta" de la situación de la corrupción a nivel global, con una puntuación media mundial de 43 sobre 100 y ningún progreso registrado "en la última década"; evidenciándose prácticas ilícitas, como el "soborno y la malversación a los precios abusivos y el favoritismo".

Por otra parte, respecto de América Latina y El Caribe la falta de transparencia en los gobiernos que desemboca en las prácticas de corrupción se caracteriza por la falta de información en el público “existiendo una serie de obstáculos administrativos que vuelven equívoco el derecho de la ciudadanía a obtener información pública, ya sea por la demanda de requisitos burocráticos o la inexistencia de un organismo garante de este derecho” (Vera, Rocha, & Martínez, 2015).

La gobernanza, en el caso de la transparencia, significa que los gobernados tienen el derecho y la oportunidad de conocer el estado que guardan los asuntos de gobierno, “solicitando para

ello, la información que sea de su interés” (Uvalle, 2020). La credibilidad de la información es un elemento esencial en el buen gobierno de una sociedad. “La transparencia corporativa ha sido adoptada como uno de los principios rectores del buen gobierno por organismos internacionales como la Organización para el Desarrollo y Cooperación Económica [OCDE]” (Briano, 2014).

Mientras que en Ecuador se puede determinar que la carencia de transparencia en la administración pública, pese a existir el marco normativo que ampara este derecho; se debe primordialmente a una falta de aplicación de la gobernanza como paradigma de administración de las empresas públicas ecuatorianas, así como de la falta de participación por la se caracterizan estas entidades ya que en su gran mayoría no incluyen a la ciudadanía en sus procesos administrativos, normativos u operativos.

La gobernanza es un nuevo modelo de administración pública basado en la inclusión de los actores sociales, el Estado e incluso las entidades de origen privado en la gestión de la administración de las instituciones públicas, que posibilita la participación y se constituye en un proceso de interacción de la ciudadanía en las instituciones públicas.

La nueva gobernanza, según Aguilar (2006), conlleva dos dimensiones interdependientes: una valorativa (teleológica) basada en un proceso mediante el cual se define el futuro social deseado, representado por los valores de la convivencia humana dignos de ser objeto de la acción de la sociedad (la agenda social); y otra factual (causal y técnica), donde se define la división del trabajo, la distribución de la autoridad y la responsabilidad de los agentes sociales para el logro de los objetivos de desarrollo social deseados (Aguilar, 2006)

La gobernanza basada en la negociación entre los actores políticos y sociales no es una pérdida de control del Estado, sino un cambio de forma del gobierno, donde se delega la decisión a instituciones de autorregulación social. “Es así como el Estado mantiene el derecho de la revalidación legal y de la mediación mediante acciones legales” (Ramírez, 2017).

Gobernanza y transparencia administrativa son dos variables de suma importancia que al momento no están en plena aplicación en la gestión de las empresas públicas (EP) ecuatorianas, puesto que aún se evidencia la falta de transparencia en sus procesos tanto administrativos como operativo, es así que no es de conocimiento de la colectividad la

manera en que las EP desempeñan sus procesos internos, estas no poseen una identidad institucional que se base en la gobernanza, ni mecanismos técnicos que involucren a los ciudadanos como parte activa de sus procesos; los ciudadanos solo pagan por los bienes y servicios generados en las EP pero no se empoderan de sus procesos.

La transparencia es una característica deseable para todas las empresas públicas en el Ecuador, ya que por su naturaleza “pública” corresponden al manejo de los intereses y recursos generados por la sociedad ecuatoriana, destinada esencialmente a la creación de bienes y servicios públicos de una óptima calidad para la ciudadanía en general. Lo que debe también ser analizado a profundidad las EP de Manabí, de brindar una respuesta a las necesidades de la colectividad de un servicio de calidad, como en la dotación de obra pública correspondiente más aun en lo referente a los procesos luego de la devastación causada por el terremoto ocurrido el 16 de abril del 2016, acontecimiento sísmico que causó un enorme daño a la infraestructura mediante la cual se dotaba de servicios eléctricos a la colectividad de esta provincia de la costa ecuatoriana (Cordova, 2018).

Por lo expuesto el problema de investigación se formula de la siguiente manera: ¿La gobernanza se constituye en un elemento necesario para la transparencia de las EP en Manabí?

Para esto se han configurado el siguiente objetivo general:

Analizar la gobernanza y su repercusión en la transparencia administrativa en las EP de Manabí.

Con lo cual en el presente estudio se destacan los siguientes objetivos específicos:

- Fundamentar conceptualmente a la gobernanza como elemento fundamental para la transparencia administrativa de las EP de Manabí.
- Establecer el nivel de aplicación de la gobernanza y la transparencia administrativa en la gestión de las EP de Manabí.

El presente estudio comporta varios beneficios al análisis de la administración pública en las empresas ecuatorianas: el fundamento conceptual sobre la gobernanza siendo un elemento fundamental para la transparencia en las empresas públicas en el Ecuador; el cual servirá para conocer a profundidad desde la óptica de la ciencia administrativa las características fundamentales de la gobernanza y la transparencia como parte esencial de la administración

de empresas públicas en el Ecuador, considerando todas sus aristas y dimensiones para poder aplicarlas y ejercerlas de manera adecuada y satisfactoria a los derechos ciudadanos, en un marco promotor del desarrollo socioeconómico de la población.

De la misma manera, mediante la aplicación tanto de instrumentos cualitativos y cuantitativos a las fuentes de información tanto primaria y secundaria se podrá conocer en qué medida actualmente se aplica la gobernanza, que son un medio para la transparencia en las EP de Manabí.

Por lo tanto, es preciso para las empresas públicas recuperar la confianza de la ciudadanía en general respecto de sus funciones e inversiones, más aún si consideramos a las EP de Manabí, puesto que muchas de estas entidades llegan a constituirse en verdaderos monopolios por ser las únicas empresas que provee del servicio al que se dedican por ejemplo CNEL EP.

Para que una EP pueda consolidar adecuadamente su transparencia administrativa, es preciso considerar y situar en aplicación los procesos inherentes a la gobernanza, modelo administrativo que conjuga la participación equilibrada de actores sociales, el estado y representantes del mercado, en el ejercicio de una administración pública que logre trabajar bajo las necesidades de estos tres entes que son el componente medular de la sociedad, todo esto con la finalidad de la dotación de servicios públicos de calidad, tutelar adecuadamente los derechos de la ciudadanía, los cuales a su vez están estipulados en la Constitución Política del Ecuador, en la que se motiva la consecución de estos derechos y todos aquellos plasmados en los instrumentos internacionales como lo es la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

El propósito de la presente investigación está centrado en profundizar en el análisis de la gobernanza enfocada en la transparencia administrativa. Se prevé, un impacto positivo puesto que en la actualidad la colectividad exige de las instituciones del sector público actuaciones transparentes que demuestren que se actúa de manera responsable con los recursos estatales y que la existencia de dichas instituciones ciertamente es concomitante a las necesidades de los ciudadanos.

La transparencia administrativa es la exposición de la información de manera pública para que todo proceder a nivel administrativo de una empresa gubernamental, entendiendo que la actividad de las empresas estatales, es una manifestación del poder ciudadano y por ende la

ciudadanía tiene derecho de conocer los pormenores de su administración; datos tales como: recaudación, inversiones realizadas, obras ejecutadas, entre otros datos de relevancia y de interés.

Una de las maneras de propender a este propósito es por medio de la aplicación de un modelo de gobernanza en las EP de Manabí, en la cual se integre al accionar de la administración a actores sociales y representantes del mercado. Por ello, es fundamental el conocimiento en relación a que tan transparente es la administración de las EP de Manabí, desde la óptica de los usuarios que son los beneficiarios finales de la gestión de las EP de Manabí.

Una de las limitaciones más importante para que esto ocurra es que el ciudadano común en el Ecuador no se encuentra empoderado de sus derechos y por ende no se siente en la capacidad de reclamarlos; de la misma manera está el desconocimiento y la falta de capacitación en temas de gobernanza y su aplicación en el personal administrativo y operativo de las instituciones del sector público,

Una de las principales razones para llevar a cabo el estudio de la gobernanza como medio para la transparencia administrativa; es identificar si en la actualidad las EP de Manabí realiza procesos administrativos coherentes con el modelo de gobernanza vinculando y brindando la capacidad de participación a los usuarios, actores sociales y a representantes del mercado en sus procesos administrativos relacionados a la provisión de servicios de energía, así como la atención al cliente, con la finalidad de llevar a cabo procesos altamente transparentes que nutran una buena imagen en los usuarios así también a la colectividad en general, lo que tratándose de una entidad del sector público es de vital importancia.

La relevancia del estudio ejecutado es que la administración pública requiere de una profunda metamorfosis para posicionar adecuadamente estas instituciones y se conviertan en medios de reales garantía de los derechos constitucionales de los ciudadanos ecuatorianos; la proyección social de este proceso investigativo está relacionado en una toma de conciencia en los servidores de las EP de Manabí, de la importancia de involucrar a la gobernanza para la transparencia administrativa como una prioridad en su administración, así como en la ejecución de sus actividades laborales diarias en el marco de la satisfacción de las necesidades del usuario.

Por lo antes mencionado los beneficiarios serán tanto servidores como usuarios de las EP de Manabí, propiciará de esta manera el desarrollo de la institucionalidad, además los procedimientos de implementación en esta dirección de los resultados de la investigación servirán como base para mejoras en la administración de las EP de Manabí.

Su implementación práctica estará enfocada en solucionar problemas relacionados a la falta de transparencia administrativa y a la imagen que actualmente las empresas públicas tienen en la ciudadanía; se espera mediante los resultados proporcionar un elevado valor teórico en relación a la necesidad de la incorporación de la gobernanza para la transparencia administrativa en las entidades del sector público; será de gran utilidad metodológica debido a la construcción y validación de instrumentos, diseños originales de tratamientos experimentales generados para el análisis de la gobernanza y de la transparencia en las EP de Manabí; el estudio goza de viabilidad, también de factibilidad debido a la disponibilidad de información, de la misma manera contribuye a la formación profesional, responsabilidad académica y trayectoria de la maestrante investigadora que la ha llevado a cabo.

La gobernanza y la transparencia administrativa se constituyen en dos procesos de profunda importancia mediante los cuales se posibilita una actividad continua y permanente coyuntural entre los actores sociales, el mercado y los representantes del poder estatal, lo que llevaría a transparentar de manera eficaz todas las actividades administrativas y operativas de las empresas públicas en el Ecuador. La transparencia administrativa es una característica deseable para todas las empresas públicas en el Ecuador, ya que por su naturaleza pública corresponden al manejo de los intereses y recursos generados por la sociedad ecuatoriana, destinada esencialmente a la creación de bienes y servicios públicos de una óptima calidad para la ciudadanía en general.

El presente estudio comporta varios beneficios al análisis de la administración de las EP de Manabí. La realización de un análisis conceptual sobre la gobernanza y la transparencia administrativa como dos elementos fundamentales en las empresas públicas en el Ecuador; el cual servirá para conocer a profundidad desde la óptica de la ciencia administrativa las características fundamentales de la gobernanza y la transparencia administrativa considerándolas parte esencial de la administración de empresas públicas en el Ecuador, considerando todas sus aristas y dimensiones para poder aplicarlas y ejercerlas de manera

adecuada y satisfactoria a los derechos ciudadanos, en un marco promotor del desarrollo socioeconómico de la población.

De la misma manera, mediante la aplicación de instrumentos cualitativos como cuantitativos a las fuentes de información tanto primaria como secundaria se podrá conocer en qué medida actualmente se aplica la gobernanza como medio para la transparencia administrativa en las EP de Manabí.

Gobernanza.

En relación con el concepto de gobernanza, se distingue entre su acepción descriptiva y su connotación normativa. En la primera, el concepto se refiere a una serie de cambios que se han dado desde fines del siglo XX, relativos a las relaciones entre gobierno y sociedad en muchos Estados para poder reconstruir el sentido y la capacidad de dirección de la sociedad. Mediante la participación del Estado, los representantes sociales y el mercado (Aguilar, 2006).

Las definiciones de gobernanza se exhiben indistintamente en los discursos políticos y académicos, en los proyectos y en las propuestas de reforma política, jurídica y económica dentro de América Latina; sin embargo, estos conceptos no pueden ser apreciados como sinónimos, por lo tanto, es preciso generar algunas distinciones. “Se debe advertir que, las diferencias de estos conceptos, es un proceso de decisión axiológica y académica que el debate teórico sobre gobernanza no está agotado, por lo que hay diferencias formales y de fondo” (Cordova, 2018).

En este sentido su proceso de construcción como nociones teóricas o al menos metodológicas, está en pleno proceso de elaboración. De paso es necesario señalar que esta no es excusa que intente justificar los pocos esfuerzos de esta investigación para dar cuenta del estado de situación que tanto las gobernanzas tienen independientemente en los discursos académicos, sino que este trabajo aprecia algunos elementos teóricos o metodológicos sobre la gobernanza y algunas apreciaciones muy interesantes sobre la gobernanza puesto que desbordan los propósitos de la entidad pública.

Ahora bien, como lo afirma Whittingham (2014) “la gobernanza puede verse como un concepto de múltiples apreciaciones o significados es una ventaja porque permite la apropiación o el enriquecimiento teórico desde nuestras propias necesidades o experiencias”.

El análisis del término “gobernanza” puede servir de base para generar un marco conceptual relativo a las transformaciones del Estado en la actualidad. Se debe señalar, sin embargo, que dicho término está lejos tener un significado único y aceptado por todos. No obstante, puede identificarse en algunas de sus significaciones una serie de implicaciones que se refieren a procesos de cambio en el Estado y su entorno, lo cual ha abierto debates teórico-conceptuales que también afectan a nociones tradicionales del derecho público.

Manifestado lo anterior, se determina de una distinción entre la dimensión doméstica o interna del concepto de gobernanza, y la dimensión internacional o global del referido término, en el entendido de que en el presente trabajo nos ocuparemos de la primera dimensión. Sin embargo, “se debe tener presente que la revisión de las dos dimensiones es lo que ha de permitir reconocer de manera integral algunas de las transformaciones que experimenta el Estado en la era de la llamada globalización” (CEPAL, 2017).

Gobernanza es un concepto que en su connotación actual es producto del debate académico sobre las transformaciones del Estado, así como del discurso analítico y prescriptivo de diversos organismos y agencias internacionales. Al lado de otros conceptos como “governabilidad” y “nueva gestión pública”, es manifestación de una serie de cambios que han ocurrido tanto a nivel de concepción teórica como de realidad empírica acerca de lo que el Estado es, y de lo que debiera ser en relación a las necesidades de la sociedad civil y de los usuarios de las entidades públicas quienes acuden en busca de sus servicios y productos. Como observa Aguilar (2016), gobernabilidad, gobernanza son conceptos de alguna manera “emparentados”, o articulados alrededor de la misma problemática, si bien hacen referencia a distintas interrogantes y realidades, pero que guardan una gran relación entre sí, ya que un pueblo bien atendido en un marco de gobernanza brinda un mayor enfoque de gobernabilidad.

Dimensiones de la gobernanza.

Actualmente “quienes estudian la administración pública de manera reciente podrían presumir que el concepto de la gobernanza o la nueva gobernanza es ambiguo e inestable en su denotación y en sus correspondientes abstracciones prácticas” (Treviño, 2015). Esta situación pudo haber sido característica hace veinte o treinta años atrás, cuando el concepto apenas se construía en correspondencia con los cambios que empezaban a ocurrir en el

gobierno de la sociedad, pero hoy el concepto ha alcanzado una denotación estándar en sus elementos conceptuales y las prácticas asociativas de gobierno tienen también formas estables de operación.

Por lo tanto, así se ofrece un concepto “de gobernanza que recoge, desarrolla y precisa los consensos conceptuales mundiales. Por gobernanza pública entiendo y ha de entenderse específicamente el proceso de gobierno o de dirección de la sociedad” (Aguilar V. , 2014). Se refiere específicamente al proceso por el cual una sociedad se dirige, gobierna y gestiona a sí misma.

En esencia y en concreto, es el proceso mediante el cual el gobierno, las empresas privadas, las organizaciones de la sociedad civil y los ciudadanos interactúan para definir, acordar y decidir sus principios y objetivos de vida en común y las formas de organización, los recursos y las actividades que se consideran son necesarias y conducentes para realizar los objetivos y principios decididos de interés general. La gobernanza “es entonces el proceso que se conforma y determina el rumbo de la sociedad y se crea la capacidad social produciendo propósitos públicos que dando valor a la actividad de las entidades públicas” (Jaramillo, 2018).

El transcurso de gobernanza “no es fortuito, discrecional o irrestricto, sino está estructurado por las instituciones y por el conocimiento, posee una estructura institucional y cognoscitiva” (Quintero, 2017). Por un lado, requiere valores, principios, normas y tradiciones, que establecen las formas y los límites del ejercicio del poder público y los requisitos de acceso de los ciudadanos a la participación en las decisiones públicas; en otras palabras, mediante la gobernanza se puede direccionar la identidad de las entidades públicas y su objeto hacia la sociedad y al ciudadano (Loor, 2018).

Transparencia.

La transparencia: de acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), la transparencia es un concepto relacionado con la posibilidad de que la información real de una empresa, gobierno u organización puede ser consultada por los diferentes sujetos afectados por ella, de tal modo que éstos pueden tomar decisiones con conocimiento de causa y sin asimetría de información.

Actualmente, más de 85 países del mundo han adoptado medidas legislativas para fomentar la transparencia (UNESCO, 2008). De acuerdo con De León (2008), diferentes circunstancias han provocado un impulso en la transparencia de las organizaciones. Movimientos a favor de la transparencia gubernamental; hay una presión ciudadana creciente para tener acceso a la información gestionada por el gobierno, con la intención de influir en el proceso de creación de leyes, en el gasto presupuestario o en la inversión estratégica realizada desde el sector público.

Movimientos a favor de la transparencia empresarial; los agentes económicos son cada vez más conscientes de la importancia de las compañías, lo cual ha provocado una presión creciente para disminuir la asimetría de información entre los ejecutivos de dichas empresas y sus stakeholders. En los últimos años se ha observado un incremento de las demandas para que el público en general tenga acceso a la información financiera, los planes de inversión, la responsabilidad social o el impacto ambiental. Los escándalos financieros que se vienen produciendo periódicamente también han ido alimentando la demanda de más transparencia. Como apunta De León (2008), existe un fuerte consenso en el mundo de que la transparencia es una parte determinante en los procesos democráticos. En este sentido, en democracias débiles hay poca transparencia y, en cambio, en los países de larga tradición democrática es donde se promueve la transparencia de la información. En este tipo de países, la transparencia mejora la gobernanza y reduce la corrupción. Además, la transparencia del Gobierno disminuye la incertidumbre en la toma de decisiones, lo que puede favorecer la inversión extranjera en el país.

METODOLOGÍA

La encuesta, se utilizó para la obtención de datos directamente provenientes de los empleados y usuarios de las EP de Manabí, “mediante preguntas direccionadas e intencionadas adecuadamente para el conocimiento de los procesos inherentes a la gobernanza con el fin de promover la transparencia administrativa” (Rivera, 2017).

Se empleará el cuestionario de escala de Likert. Las llamadas “escalas Likert” son instrumentos psicométricos donde el encuestado debe indicar su acuerdo o desacuerdo sobre

una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Bertram, 2008).

El procesamiento y análisis de la información se llevará a cabo por medio de la utilización del Excel una vez distribuida las encuestas en la población considerada dentro del estudio como son: los administradores, empleados y usuarios de las EP de Manabí, posteriormente se procedió a la determinación de las frecuencias y porcentajes obtenidos, luego de ello se procedió al análisis e interpretación de los datos y co-relacionándolas con los aspectos teóricos tanto de la gobernanza como de la transparencia administrativa.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Tabla 1. Encuesta dirigida a los empleados de las EP de Manabí.

Ítem	Frecuencia				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.- <i>Se plantean normas institucionales y técnicas de gobernanza</i>	33.6%	15.6%	32.8%	12.8%	5.2%
2.- <i>Aplicación de la participación en las EP</i>	31.3%	14.5%	12.4%	25.7%	16.1%
3.- <i>Percepción de la calidad de la comunicación</i>	Muy satisfecho/a	Algo satisfecho/a	Ni satisfecho/a ni insatisfecho/a	Algo insatisfecho/a	Muy insatisfecho/a
	22.8%	36.8%	12.8%	20%	7.6%

<i>n de resultados</i>					
4.-Escrutinio social de la actividad de la EP.	Nunca	Casi nunca	Ocasionalment e	Casi siempre	Siempre
	32.4%	14.8%	19.6%	30.8%	2.4%
5.- Comunicación de metas y logros a la ciudadanía	34.4%	14.4%	20.8%	28.4%	2%
6.- Vinculación de la comunidad a los proyectos de las EP	Estoy totalmente en desacuerdo	Estoy parcialmente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	Estoy parcialmente de acuerdo	Estoy totalmente de acuerdo
	32.8%	12%	15.2%	28%	12%
7.- La EP transparente la información financiera y administrativa	Nunca	Casi nunca	Ocasionalment e	Casi siempre	Siempre
	34%	12.8%	32%	18.4%	2.8%
8- Gobernanza y participación como parte	Estoy totalmente en desacuerdo	Estoy parcialmente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	Estoy parcialmente de acuerdo	Estoy totalmente de acuerdo

<i>de la identidad institucional de las EP</i>	32.8%	12%	16%	26%	13.2%
--	-------	-----	-----	-----	-------

En el ítem N°1 a los servidores se determina que el 33.6% de los encuestados indica que nunca se plantean normas institucionales y técnicas de gobernanza, al igual que un 15.6% de los encuestados señaló que esto sucede casi nunca. Lo que hace notar una enorme necesidad en lo referente a la aplicación de normas institucionales y técnicas de gobernanza. Como determina García (2020) “la aplicación de la gobernanza de manera eficiente requiere que se elaboren normas institucionales y técnicas mediante las cuales sea protocolizada la participación activa de representantes sociales”, así como a representantes del mercado, todo en bien del mejoramiento de las entidades públicas y sus servicios mediante un acercamiento efectivo con la colectividad en la conquista de instituciones de verdadero servicio público y de promoción de los derechos de la población.

Se evidencia en el ítem N°2 los resultados relacionados a la aplicación de la participación tanto normativa como social en las EP de Manabí. De lo cual, se puede destacar que el 31.3% de los encuestados señala que están totalmente en desacuerdo, con que actualmente se esté aplicando la participación de los usuarios, así como de los representantes del mercado en los procesos administrativos y de dirección de las EP de Manabí.

Lo que no se acoge con lo expuesto por Vera (2018) “si las empresas públicas e instituciones estatales si desean garantizar realmente la aplicación de una gobernanza eficiente, tienen que promover la participación de la sociedad en todos sus procesos” lo que sucede es que la sociedad habitualmente los actores sociales (usuarios, clientes y mercado) es razón, causa y efecto de la existencia de las instituciones públicas ya que cada una de ellas contempla los bienes o servicios requeridos para satisfacer los derechos de los ciudadanos ecuatorianos.

En el ítem N°3 se especifican los resultados respecto a la calificación de la calidad de la comunicación de resultados en las EP de Manabí de lo cual se obtuvo en un 36.8% de los encuestado señalo estar algo satisfecho con la comunicación de resultados que al momento ostentan las EP de Manabí. Mantener un adecuado proceso de comunicación de resultados es fundamental, tal como menciona Aguilar (2016) “una adecuada comunicación de

resultados evidencia una gestión eficiente e incrementa la confianza de los usuarios” estos elementos apoyan el empoderamiento de las EP, así como su proyección e incidencia positiva en los usuarios.

En el ítem N°4 se cuestiona sobre si la unidad de negocios Manabí, somete al escrutinio social su labor, de lo cual el 32.4% señaló que esto no se lo realiza nunca, lo cual es un indicador negativo puesto que las entidades de servicio público deben continuamente mostrar sus actividades tanto administrativas como operativas ante la sociedad. Tal como señala Crespo (2017) “ante las situaciones de corrupción de las instituciones públicas en América Latina es fundamental un escrutinio permanente de sus acciones” Como se establece la acción y vigilancia de la sociedad es muy importante para mantener un buen uso de los fondos públicos en las entidades estatales.

Respecto de la participación en la comunicación de metas por parte de las EP en el ítem N° 5; de lo cual el 34.4% señala que esto no ocurre nunca, esto se debe a que la entidad no hace una comunicación permanente de sus logros o metas a la colectividad de la provincia, dejando en evidencia que su manejo administrativo está muy alejado de los intereses de la ciudadanía. La comunicación de logros y metas como lo señala Narváez (2018) “este es un proceso muy necesario para el adecuado funcionamiento de las entidades públicas las cuales siempre deben socializar sus logros y metas a la colectividad para propiciar la satisfacción del servicio recibido” siendo así se determina que los usuarios deberían estar en conocimiento de los avances que las instituciones públicas alcanzan para mejorar su capacidad de servicio y elevar el nivel de confianza en la ciudadanía.

En el ítem N° 6, se cuestionó a los encuestados sobre si la EP, vincula a la comunidad a sus proyectos, obteniendo como resultados que el 32.8% de los empleados encuestados estar totalmente en desacuerdo, lo cual se debe a que la EP no vincularía a la comunidad en sus proyectos. Lo cual alude a lo mencionado por Córdova (2017) “actualmente existe un divorcio entre las entidades públicas y los usuarios, así como las comunidades y esto se debe fundamentalmente al desconocimiento de la importancia e implicaciones de la gobernanza la misma que busca la vinculación de los usuarios y comunidades al desarrollo de sus proyectos” esto fomenta el desarrollo tanto de las entidades, así como de las comunidades haciendo que se estreche los lazos entre ellos logrando un crecimiento mutuo.

En el ítem N°7, se determina que la opinión de los empleados respecto a que si se transparenta adecuadamente la información tanto financiera como administrativa de su gestión ante la comunidad; se obtuvo que el 34% de ellos señala que esto no ocurre “nunca” es así que las EP de Manabí no transparenta su información financiera y administrativa ante la comunidad. La transparencia es una cualidad de gran necesidad para las entidades públicas para Rodríguez (2015) “las entidades públicas manejan fondos públicos, por ello es fundamental que toda su actividad en especial la de característica financiera, más aún en Latinoamérica región que se caracteriza por sus altos índices de corrupción” es notorio entonces la necesidad de hacer mejoras a los instrumentos de transparencia para la gestión de las EP de Manabí. En el ítem N° 8 se cuestionó a los empleados de las EP en relación a la gobernanza y participación como parte de la identidad institucional de la entidad en mención; destacándose la opción “estoy totalmente en desacuerdo” con un 32.8% de los encuestados. Como lo colige Sánchez (2019) “la identidad institucional es la hoja de ruta del accionar institucional en ella se confiere la misión, visión, así como también los valores que la entidad pondrá de manifiesto en su actividad cotidiana”, siendo así es claro que, si la entidad desea aplicar la transparencia y la gobernanza de manera efectiva, estas variables deben ser considerada en su identidad institucional.

Tabla 2. Encuesta dirigida a los usuarios de las EP de Manabí.

Ítem	Frecuencia				
	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1.- <i>Cumplimiento de las normas de gobernanza por las EP.</i>	36.7%	7.3%	17.1%	31%	7.9%
2.- <i>Las EP posibilitan la participación civil.</i>	32.8%	6.3%	21.3%	32.3%	7.3%

3.- <i>Presentación de la información de los resultados de control interno</i>	Estoy totalmente en desacuerdo	Estoy parcialmente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	Estoy parcialmente de acuerdo	Estoy totalmente de acuerdo
	35.2%	4.8%	14.8%	17.2%	28%
4.- <i>Calificación de la labor de las EP.</i>	Nunca	Casi nunca	Ocasionalmente	Casi siempre	Siempre
	39.4%	20.2%	15.2%	14.7%	10.5%
5.- <i>Información del cumplimiento de metas y logros</i>	54.3%	8.4%	8.7%	20.2%	8.4%
6.- <i>Preocupación para transparentar la información financiera y administrativa</i>	Estoy totalmente en desacuerdo	Estoy parcialmente en desacuerdo	Ni en desacuerdo ni en acuerdo	Estoy parcialmente de acuerdo	Estoy totalmente de acuerdo
	36.8%	8.5%	14.2%	12.1%	28.4%
7.- <i>Conocimiento de las declaraciones</i>	Si	No	-----	-----	-----
	24.2%	75.8%	-----	-----	-----

<i>de bienes de los funcionarios de las EP.</i>					
<i>8.-Acceso a la información presupuestal de las EP</i>	43.8%	56.2%	-----	-----	-----
<i>9.-Las EP motiva la participación de la ciudadanía</i>	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
	34.5%	14.2%	15%	28.4%	7.9%

En el ítem N° 1 a los usuarios se determina que el 36.7% de los encuestados indica que nunca se cumplen normas institucionales y técnicas de gobernanza, brindando la apertura para que los usuarios contribuyan en sus procesos. Lo que hace palpable la necesidad en lo de la aplicación de normas institucionales y técnicas de gobernanza para fomentar una mayor apertura de la empresa hacia los usuarios que contribuyan en la ejecución de sus procesos. Como determina Macías (2020) “la incorporación de la gobernanza de manera eficiente fundamenta que se elaboren normas institucionales y técnicas mediante las cuales sea direccionada la participación activa de representantes sociales con una mayor apertura hacia los usuarios”, es fundamental fortalecer un acercamiento con los usuarios a fin de solventar de mejor manera la inclusión de los usuarios.

Se evidencia en el ítem N° 2 a los usuarios los resultados relacionados a la aplicación de la participación social en las EP unidad de Manabí. De lo cual se puede destacar que el 32.8% de los encuestados señala la opción nunca, con que actualmente no se está aplicando la participación de los usuarios, en los procesos de las EP de Manabí. Lo que no se acoge con lo expuesto por Neira (2018) “las instituciones públicas deben garantizar eficientemente la aplicación de una gobernanza, promoviendo un alto nivel de participación social” Siendo así

se debe hacer que la sociedad civil se instruya y conozca un poco más de las EP de Manabí para que así pueda aportar a una mejor institución.

En el ítem N° 3 se especifican los resultados respecto a la presenta información de los resultados del control interno a entidades del sector público, social y privado de lo cual se obtuvo en un 35.2% de los encuestado señalo estar totalmente en desacuerdo. Mantener un adecuado proceso de comunicación de resultados es fundamental, tal como menciona Aguilar (2016) “una adecuada comunicación de resultados evidencia una gestión eficiente e incrementa la confianza de los. usuarios” una empresa pública debe demostrar claramente su transparencia comunicando periódicamente los resultados de su control interno haciendo énfasis de los procedimientos que certifiquen una adecuada ejecución de dichos procesos.

En el ítem N° 4 se cuestiona a los usuarios sobre si las EP Manabí, le ha solicitado que califique la calidad de sus servicios, de lo cual el 39.4% señaló que esto no se lo realiza nunca, lo cual es un indicador negativo puesto que las entidades de servicio público deben continuamente someterse a la calificación de la calidad de los servicios par parte de los usuarios. Lo que es coherente con lo mencionado por Crespo (2017) “es un derecho de los usuarios y de la ciudadanía en general poder emitir criterio y calificación de los bienes y servicios que se generen en el sector público” Como se establece la calificación de los servicios por parte de los usuarios y sociedad en general es muy importante para mantener un adecuado estándar de los mismos.

Respecto de la comunicación periódica, del cumplimiento de las metas, logros y obras realizadas, a través de su correo electrónico, facturas o de alguna otra manera en el ítem N° 5 a los usuarios; de lo cual el 54.3% señala que esto no ocurre nunca, esto se debe a que la entidad no hace una comunicación permanente de sus logros o metas a la colectividad de la provincia, mostrando sus niveles de eficiencia. La comunicación de logros y metas como lo señala Loor (2018) “toda entidad que se incorpore a procesos de mejoramiento continuo debe periódicamente plantearse objetivos en base a sus necesidades y el cumplimiento o incumplimiento debe ser comunicado a usuarios y colectividad” el hacer partícipe de los logros y metas a los usuarios es fundamental para incrementar la confianza del público en la entidad.

En el ítem N° 6 se cuestionó a los encuestados sobre si la las EP de Manabí, se preocupa por transparentar adecuadamente la información tanto financiera como administrativas de su gestión ante la comunidad y que los usuarios puedan acceder fácilmente a ella, obteniendo como resultados que el 36.8% de los usuarios encuestados estar totalmente en desacuerdo, lo cual se debe a que las EP de Manabí actualmente no transparenta adecuadamente su información ante la comunidad.

Lo cual, concuerda a lo mencionado por Martínez (2017) “Las entidades públicas por ser instituciones del sector estatal requieren que su información sea transparentada adecuadamente a la colectividad en general, ya que estas entidades dependen de recursos públicos lo que incrementa la confianza de los usuarios” esto fomenta el desarrollo tanto de las entidades, así como de las comunidades haciendo que se estreche los lazos en un ejercicio de mayor gobernanza.

En el ítem N° 7 se consultó a los usuarios si están al corriente acerca de las declaraciones juradas de bienes de los funcionarios de las EP de Manabí; obteniendo como resultado que el 75.8% desconoce de esto, situación que llama la atención puesto que las EP más grandes de la provincia de Manabí por ser la única entidad proveedora de servicios eléctricos a casas, negocios y a todas las instituciones del territorio.

Para Duran (2016) “las empresas públicas son susceptibles de actos de corrupción por ello es preciso que sus administradores realicen de manera periódica la declaración jurada de sus bienes a fin de que esta información pueda ser corroborada por contraria en su debido momento”, este es un deber de la gran mayoría de funcionarios públicos.

En el ítem N° 8, se plantea cuestionamiento a los usuarios en sobre si las EP de Manabí brindan acceso a su información presupuestal en relación a esto se obtuvo como resultado que el 56.2% de ellos señaló que la empresa no brinda este tipo de información. En consistencia a esto Puente (2020) señala que “el manejo presupuestario de las empresas públicas debe ser abierto y espontaneo ya que los fondos provienen de fuentes públicas” es fundamental tener en cuentas estas directrices a fin de transparentar las acciones en el manejo financiero de los administradores.

En el ítem N° 9 se expone los resultados acerca de si las EP de Manabí motiva activamente la participación ciudadana, ante lo cual el 34.5% de los encuestados indicó que esto nunca se

lleva a cabo. Este es un indicador poco aliciente puesto que a causa de ello la ciudadanía no mantiene una participación de las acciones administrativas con las EP de Manabí, lo cual hace que el impacto de la institución se vea disminuido en relación a las necesidades de los usuarios. Para Ortiz (2014) “las entidades deben propiciar altos niveles de participación en los usuarios elevando los niveles de satisfacción por los servicios recibidos” es decir, esto se cumpliría en las EP de Manabí en el momento que la empresa propicie una participación activa de los usuarios.

CONCLUSIONES

Es necesario un fortalecimiento institucional, mediante la implementación de protocolos de transparencia administrativa y gobernanza, comunicación permanente a la ciudadanía, permitiendo la acción permanente y conjunta de los actores sociales de forma integral en los procesos tanto administrativos como operativos de las EP de Manabí, llevando así a la entidad a un contexto de gobernanza coherente a las necesidades de la sociedad.

Se deben aplicar normas institucionales y técnicas de gobernanza mediante las cuales sea protocolizada la participación activa de representantes sociales y del mercado, todo en pro del perfeccionamiento de las entidades públicas y sus servicios mediante una relación efectiva con la colectividad consolidando instituciones de verdadero servicio público y de promoción de los derechos de la población.

Existen limitaciones para la participación de los usuarios, así como de los representantes del mercado en los procesos administrativos y de dirección de las EP de Manabí. Las empresas públicas deben garantizar la aplicación de una gobernanza eficiente, mediante la participación de la sociedad en todos sus procesos.

Existen deficiencias en la comunicación de resultados en las EP de Manabí. Situación preocupante debido a que un proceso de comunicación de resultados es fundamental, para fomentar la confianza de los usuarios, estos elementos apoyan el empoderamiento de las EP, así como su proyección e incidencia positiva en la ciudadanía.

Las EP deben periódicamente evidenciar sus actividades tanto administrativas como operativas ante la sociedad; ante las circunstancias de corrupción de las instituciones públicas

es fundamental un escrutinio permanente de su gestión; mediante la vigilancia de la sociedad es fundamental para promover un buen uso de los fondos públicos en las entidades estatales. La entidad no hace una comunicación permanente de sus logros o metas a la colectividad de la provincia, dejando en evidencia que su manejo administrativo está muy alejado de los intereses de la ciudadanía. La comunicación de logros y metas es un proceso muy necesario para el adecuado funcionamiento de las entidades públicas.

La transparencia adecuada de la información tanto financiera como administrativa de su gestión ante la comunidad; siendo que la transparencia es una exigencia para las entidades estatales, debido a que manejan fondos públicos, por ello es importante que toda su actividad financiera pueda ser observada por la ciudadanía.

En relación a la gobernanza y participación como parte de la identidad institucional esta debe ser la guía de la gestión de las EP a través que en ella se confiere la misión, visión, así como también los valores, con lo cual se pondrá aplicar la transparencia y la gobernanza de manera efectiva y fundamentada.

El respaldo oportuno de información por parte de los funcionarios de las EP de Manabí, en lo relacionado a la transparencia, requiere de fortalecimiento; esto se debe a que aun en procesos internos existe demora en la proporción de información. Las entidades eficientes se destacan por un flujo continuo, adecuado y oportuno de la información, en el respectivo contexto de la gobernanza.

Se requiere la implementación de servicios on-line, la misma que se cumple parcialmente pese a que las entidades de origen público deben pasar a la digitalización de todos sus servicios y tramites de forma paulatina; por lo tanto, es fundamental la implementación tecnológica que permita que todos sus trámites se ejecuten on-line.

REFERENCIAS

- Aguilar, V. (2014). *Las dimisiones y los niveles de gobernanza*”. Cuadernos de Gobierno y Administración Pública. Investigador del Sistema Nacional de Investigadores.
- Briano, G. (2014). *Factores que inciden en una mayor transparencia de gobernanza corporativa en empresas cotizadas latinoamericanas* . México: Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de San Luis Potosí.
- CEPAL. (2017). *Globalización y desarrollo* . Brasil : CEPAL .



- Cordova, M. (2018). *Gobernanza y políticas públicas, la seguridad ciudadana en Bogotá y Quito*. Bogotá: Universidad del Rosario / Flasco. doi:dx.doi.org/10.12804/th9789587841336
- Guzman, C. (2008). *La política como objeto de reflexión*. España : Universidad del Norte.
- Hernández, F. (2015). *Los procedimientos dinámicos como herramienta de gobernanza electrónica*. Quito - Ecuador: Universidad Andina Simón Bolívar.
- Jaramillo, M. (2018). *La descentralización: una mirada desde las políticas públicas y las relaciones intergubernamentales en Baja California*. California: Región y sociedad.
- Loor, M. (2018). *Principios rectores de la transparencia aplicados en el sector público*. Lima: Universidad Central.
- Lopera, J., Ramírez, C., Zuluaga, M., & Ortiz. (2017). *El método analítico como método natural*. Colombia.
- Macías, A. (2020). *La participación ciudadana y gobernanza*. Colombia .
- Martínez, H. (2017). *Determinación de la gobernabilidad y los fenómenos de la corrupción en América Latina*. Santiago .
- Mendoza. (2017). *Manual para la Gestión Municipal del Desarrollo Económico*. Lima.
- Montes. (2020). *Las cuatro dimensiones de la acción organizada*. Política Pública, vol. II, n° 2,.
- Narváez. (2018). *Visión investigativa sobre participación y gestión pública local*. Venezuela : Universidad de Carabobo.
- Neira. (2018). *Calidad y Transparencia en la Información y Comunicación*. España.
- OEA. (2013). *El acceso a la información pública , un derecho para ejercer otros derechos*. Canada: Departamento para la Gestión Pública Efectiva.
- Ortiz, J. (2014). *La sociedad civil en la gobernanza moderna*. MÉXICO: El Colegio de México.
- Pesantes. (2017). *De la exclusión a la participación*. Bogota.
- Puente, R. (2020). *Rendición de cuentas horizontal, transparencia y gobernabilidad*. Uruguay.
- Quintero, C. (2017). *Gobernanza y teoría de las organizaciones*. Universidad de Guadalajara: 2017.

- Ríos Hidalgo, A. W., & Ludeña Yaguache, S. j. (2012). *La Participación Ciudadana en el Manual de Convivencia de las Empresas Públicas*. Obtenido de <https://dspace.unl.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/9343/1/Santiago%20Javier%20Lude%c3%bl%20Yaguache..pdf>
- Rivera, C. (2017). *Características de la investigación científica en Ecuador*. Universidad Técnica de Ambato.
- Rodríguez. (2015). *Análisis de redes de políticas públicas*. México: Gestion Política.
- Romero, L. (2020). *Transparencia y Gobernanza en la Gestión de la Crisis de COVID-19*. Ecuador : Cuestiones Políticas .
- Sánchez, N. (2014). *Participación ciudadana y su importancia*. Obtenido de <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/10900/1/Participacio%cc%81n%20e%20studiantil%20salesiana%202.pdf>
- Soto, R. (2020). *La corrupción desde una perspectiva económica*. Quito : Flacso.
- Treviño, J. (2015). *Gobernanza en la administración pública. Revisión teórica y propuesta conceptual*. México : Revista científica contaduría y administración ISSN 0186-1042.
- Uvalle, R. (2020). *Gobernabilidad, transparencia y reconstrucción del Estado*. España: Sociedad y Política.
- Vera. (2018). *Gobernanza multinivel en la Unión Europea*. Portugal : Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Villarreal, E. (2018). *La gobernanza medioambiental en México. Un análisis de rendimiento de los consejos de desarrollo sustentable*. Barcelona: Universidad Autónoma de Barcelona. Obtenido de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/665180/evc1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ziccardi, A. (2015). *Pobreza, desigualdad social y ciudadanía, los límites de las políticas sociales en América Latina* . Buenos Aires : Colección Grupos de Trabajo de CLACSO.
- Zurbriggen, C. (2017). *Gobernanza: una mirada desde América Latina*. Uruguay: Perfiles latinoamericanos.