

Propuesta de Organización, Gerencia e Innovación desde el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Personería de Tunja para el mejoramiento continuo de la Gestión Pública, en los procesos que lleva la personería de la ciudad de Tunja.

Héctor Augusto Salinas Atuesta
Universidad Nacional Abierta y a Distancia
Código- 109002

Escuela de Ciencias Administrativas y Contables
Especialización en Gestión Pública
Boyacá- Duitama

2018

Propuesta de Organización, Gerencia e Innovación desde el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Personería de Tunja para el mejoramiento continuo de la Gestión Pública, en los procesos que lleva la personería de la ciudad de Tunja.

Héctor Augusto Salinas Atuesta
Universidad Nacional Abierta y a Distancia
Código- 109002

Tutor, Patricia Oropeza Pérez-
Jurado, Doctor, Elmer Felipe Duran Carrón

Escuela de ciencias Administrativas y Contables
Especialización en Gestión Pública
Boyacá- Duitama

2018

***D**EDICATORIA,*

*Dedico este proyecto primero a Dios, amo y señor
“Dueño de nuestro presente y destino”,
A mi amada y adorada esposa Lorena,
por su paciencia, tenacidad y eterno
amor hacia mí, A mi hermosa hija
Isabella dueña de mí corazón para
siempre y a mi Padre “Héctor”, por
apoyarme en cada proyecto, por sus
sabios consejos y por potenciar en mí una
proyección de excelencia.*



Héctor Augusto Salinas Atuesta

A GRADECIMIENTOS,

Agradezco y debo este proyecto, a mi tutora, la docente (Patricia Oropeza Pérez) por su profesionalismo y acompañamiento en el proceso, a la Personería de la ciudad de Tunja por permitir llevar a feliz término esté proyecto y por supuesto, a la UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y ADISTANCIA (UNAD), especialización en (GESTIÓN PÚBLICA) por su excelencia académica.



Héctor Augusto Salinas Atuesta

TABLA DE CONTENIDO

Introducción.....	4
...	
Planteamiento del problema.....	5
Justificación.....	6
.	
Objetivos.....	7
.	
Objetivo General.....	7.1
Objetivos Específicos.....	7.2
Marcos de referencia.....	8
Marco	8.1
teórico.....	
Marco Conceptual.....	8.2
Metodología.....	9
.	
Tipo de estudio realizado.....	9.1
Tipos	de 9.2
información.....	
Técnicas de recolección de la información.....	9.3
Propuesta de Organización, Gerencia e Innovación en la Personería de Tunja.....	10
¿Cómo se mejora?.....	10.1
¿Porque es necesario mejorar organizacionalmente?.....	10.2
¿Qué se debe implementar para mejorar?.....	10.3
RESULTADOS	11
Conclusiones.....	12
...	13
	14

Recomendaciones.....

...

Referencias Bibliográficas.....

4. INTRODUCCIÓN

Para (Peter Drucker, 2010) “Las grandes innovaciones que se han registrado en el pasado nunca surgieron de manos de personas expertas en lo que hacían, sino de manos de intrusos; personas ajenas al proceso.

Los procesos de innovación que requieran cambios culturales importantes o nuevos marcos conceptuales, necesitarán personas que se coloquen frente a los cambios de los paradigmas y los intrusos no son agentes ágiles, ni tienen capacidad para señalar la dirección a seguir, ni todavía menos, pueden ofrecer la energía requerida para despertar la fuerza y la pasión de los demás”.

Cuando no se tienen la dirección ni la fuerza para llevar a cabo una innovación, aquí aparecen los líderes instalados en las estructuras de poder e impulsan las innovaciones sobre todo superficiales. Esto acontece en todos los campos: en la ciencia, en la enseñanza, en la economía y en la política.

El liderazgo aparece para llevar a cabo la innovación, asumiendo los siguientes criterios:

- *La generación de una visión clara, continua y coherente.*
- *Considerar la diversidad de pensar y de ser de la gente, para construir confianza.*
- *Ser una persona afectiva para ser efectivo en sus planteamientos e ideales.*
- *Considerar el tipo liderazgo que desarrollaría en función de los recursos tecnológicos, de negocios y de ejecución con que cuente.*
- *Sentirse apasionado con lo que hacen como un atributo esencial de su liderazgo.*
- *Ser talentoso para poder descubrir nuevos talentos, que lo ayudarán en el desarrollo de sus estrategias. (P, Drucker, 2010).*

En este trabajo se planteará una propuesta de la Organización, Gerencia e Innovación en la Personería de Tunja, teniendo como punto de referencia los procesos de planeación, organización, gerencia, liderazgo estratégico y todos los aspectos referentes a la innovación y al cambio organizacional en que se han encaminado las empresas líderes en gestión pública.

PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN, GERENCIA E INNOVACIÓN EN LA PERSONERÍA DE TUNJA 8

Se presentará un diseño de mejoramiento que implica el estudio y análisis de la estructura y los modelos organizacionales de gestión pública de la Procuraduría General de la Nación de Colombia que aporta elementos concordantes en cuanto a la temática que se abordará en esta propuesta.

5. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La innovación ha tomado cada día más fuerza como motor de la competitividad empresarial, ocasionando que los departamentos no investiguen por investigar, sino que sus esfuerzos se centren en la generación de nuevas innovaciones que agreguen valor a sus clientes y a la empresa en sí misma; esto permite evidenciar diferentes estrategias de innovación de empresas líderes en el mercado.

La personería de Tunja, a la fecha y según una exhaustiva investigación no ha implementado una Propuesta de Organización, Gerencia e Innovación, que sea efectiva y que enmarque las necesidades de los usuarios, sino, al contrario sigue con modelos obsoletos y que demoran los tramites en todos aspectos, por lo mismo, necesita y requiere de una estrategia oportuna y eficaz para innovar y facilitar los recursos que presta a la comunidad en general.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

- ¿La propuesta de Organización, Gerencia e Innovación desde el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Personería de Tunja para el mejoramiento continuo de la Gestión Pública, mejoraría sustancialmente los mecanismos en los que se fundamenta el ser de la personería de la ciudad de Tunja?

6. JUSTIFICACIÓN

La planeación, organización, ejecución, control y evaluación de las organizaciones, son elementos imprescindibles para generar calidad y celeridad en la atención de los servicios a la ciudadanía y en el desarrollo de todos los procesos internos.

La buena gestión pública, asegura la eficiencia y eficacia en la prestación de servicios a la ciudadanía. El uso de los medios y espacios tecnológicos, se constituyen en herramientas para la innovación, automatización y modernización de los procesos, porque agilizan y optimizan la gestión pública.

El mejoramiento continuo de la Administración Pública se basará en el fortalecimiento de herramientas de gestión consolidadas en un sistema integrado que permita el buen uso de los recursos y la capacidad del Estado para producir resultados en pro de los intereses ciudadanos. Estas deberán desarrollarse bajo un marco de modernización, reforma y coordinación interinstitucional.

La idoneidad del recurso humano, la convicción, la disposición y el compromiso absoluto de todos los miembros de la organización es fundamental en el mejoramiento de la gestión pública para hacer realidad todos los procesos que se establezcan con miras a sacar adelante las iniciativas, proyectos y programas.

En fin, la planeación, organización, ejecución, control y evaluación de las organizaciones, son elementos imprescindibles para generar calidad y celeridad en la atención de los servicios a la ciudadanía y en el desarrollo de todos los procesos internos.

Importancia

Permite visualizar un horizonte más amplio, donde se buscará siempre la excelencia y la innovación que llevarán a cualquier entidad a aumentar su competitividad, disminuir los costos, orientando los esfuerzos a satisfacer las necesidades y expectativas.

Finalidad

Desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento permanente de su función, efectuando las acciones correctivas en las Políticas y en los distintos procesos y procedimientos propios de la gestión pública de manera oportuna, a fin de garantizar el buen uso de los recursos públicos y una eficiente prestación del servicio que le ha sido encomendado.

(Turmero Iban. 2009 “Calidad, innovación y mejora continua”)

7. OBJETIVOS

Objetivo General

Presentar una propuesta de Organización, Gerencia e Innovación desde el uso de las tecnologías de la información y la comunicación en la Personería de Tunja para el mejoramiento continuo de la Gestión Pública, en los procesos que lleva la personería de la ciudad de Tunja.

Objetivos Específicos

- Determinar los factores y percepciones que en la Personería de Tunja no contribuyen en el mejoramiento continuo de la gestión pública.
- Promover el uso de las tecnologías de la información y la comunicación modelos de gestión e innovación en las entidades del estado, para mejorar la gestión estratégica y funcional de la personería municipal de Tunja.
- Aplicar un diseño de encuesta estructurada para conocer la información relevante.

8. MARCOS DE REFERENCIA

MARCO TEORICO

(Filcman, sf), afirma que pensar la cultura organizacional, el papel de los liderazgos y las nuevas tecnologías de gestión en el ámbito público, todo ello en el marco de un bigbang paradigmático, es tratar de comprender el hoy, para poder enfrentar el mañana con mejores perspectivas y miradas que trasciendan el pensamiento tradicional, y permitan la transformación efectiva de las realidades sobre las que nos toca actuar. Un nuevo modelo de gestión pública parece estar emergiendo. Seguramente a ello luego seguirán nuevos modelos de cultura organizacional y liderazgo. Tomemos estas notas como un ejercicio de imaginación destinado a anticipar ese futuro, dentro del cual seguramente muchos de nosotros estaremos fuertemente involucrados.

Coincide acérrimamente Blutman, (2008), afirmando en su artículo definiremos como Modelo de Gestión a un artefacto organizacional que combina de diferentes maneras tecnologías de gestión, cultura organizacional y liderazgo para satisfacer fines/resultados organizacionales requeridos. A partir del bigbang, hay líneas predominantes de pensamiento que anticipan la emergencia de dos posibles nuevos modelos de gestión pública:

* Aquel en el cual el Estado interactúa con el mercado y la sociedad civil, a los fines de formular políticas públicas fuertemente articuladas entre los dos mencionados sectores (con la intervención del propio Estado), para luego implementarlas de manera efectiva mediante programas, procesos y tecnologías de gestión pública que, en muchos casos, incluirán la participación activa de los propios actores sociales organizados. Llamaremos a este Modelo de Gestión Participativo.

* Aquel que aboga por la refundación del estado weberiano-burocrático en términos de una modernización de sus procesos y modelos de gestión. Calidad total, reingeniería, transparencia y enfoque al cliente son algunos conceptos clave de este enfoque también sintetizado con el rótulo de Modelo Post-Burocrático o Neo-Weberiano.

La clave del Modelo de Gestión Participativo es involucrar a los actores del mercado y la sociedad en la formulación de políticas públicas y la propia gestión. El Estado actúa liderando un proyecto colectivo y convoca a la participación activa que luego genera involucramiento y compromiso, elementos centrales de una visión compartida para lograr efectividad en la implementación de políticas, programas y acciones.

Para (Larrain&Waissbluth, 2009) retomando a H. Mintzberg y J. Collins. La idea es llegar a un estilo de desarrollo donde se balancee adecuadamente cuáles servicios deben ser prestados por el sector privado, cuáles por empresas cooperativas, cuáles por entidades sin fines de lucro, y cuáles por el sector público. Los negocios tienen tanto que aprender del buen gobierno, como el gobierno de los buenos negocios. Los países requieren de buen gobierno, no de gobierno avergonzado de su propia existencia.

Habría entonces, según Mintzberg, varios modelos de gestión pública.... “Gobierno como máquina” (o weberiano): dominado por normas, leyes y estándares, con elevado nivel de control del aparato central, y compartimentos estancos.

Su propósito central es controlar la corrupción y el uso arbitrario del poder político... y la eficacia importa poco. “Control del rendimiento”: generar unidades de “negocio público”, bajo el lema de “aislar los temas, asignar recursos y medir resultados”. “Gobierno virtual”: el lema es “privatizar, contratar y negociar” la prestación de servicios, dejando en el aparato central la fijación de políticas y regulaciones.

Gobierno “emprendedor y en red”, altamente innovador, que articula redes público-privadas de cooperación.

MARCO CONCEPTUAL

Modernización e innovación; implica emprender todo un proceso de modernización de los sistemas de información mediante el uso y apropiación de nuevas herramientas tecnológicas para asegurar una interacción social constante y recíproca entre los funcionarios de la Personería y la ciudadanía para optimizar la gestión y la prestación de los servicios, en busca de mejores logros y nuevos niveles de responsabilidad en el ámbito local y regional en el cumplimiento de los derechos constitucionales y legales.

Se requiere un plan estratégico para el fortalecimiento de la tecnología de la información para garantizar mayor celeridad y eficiencia en todos los procesos que adelante la Personería de Tunja. Uno de los más importantes propósitos de la propuesta es el acercamiento ciudadano que contribuya a una sociedad mejor informada, una participación más decisiva en las decisiones locales en cuanto a distribución e inversión de los recursos financieros, organización, propuestas y quejas sobre la actuación de los funcionarios públicos. (Turmero Iban. 2009 “Calidad, innovación y mejora continua”)

A continuación, se exponen los conceptos más relevantes para la culminación del proyecto de investigación.

Organización. Goldhaber, (2004 p.2), define a las organizaciones como “sistemas abiertos cuyas partes están relacionadas entre sí y con su medio ambiente. La naturaleza de esta relación es de interdependencia debido a que todas las partes del sistema afectan y son afectados mutuamente”. Es decir, un cambio en una parte del sistema (subsistema) afectará a otras partes del sistema.

Bartoli, (2013p. 104), define a las organizaciones como “un conjunto estructurado de componentes e interacciones del que se obtiene características que no se encuentran en los elementos que la componen”. Es decir, que las relaciones que se generan en una organización “X” son características propias y que estas no se encuentran en los entes que la componen. Por ejemplo, la organización familia está compuesta por padres e hijos, existe una relación o vínculo entre ellos, esta relación tiene particularidades propias que no están presentes en las características individuales de cada miembro.

Gerencia. Según Crosby (1988) la gerencia es "el arte de hacer que las cosas ocurran".

Según Krygier (1988) la gerencia queda definida como "un cuerpo de conocimientos aplicables a la dirección efectiva de una organización".

Según Henry, Sisk y Mario Sverdlik (1979) gerencia es un término difícil de definir: significa cosas diferentes para personas diferentes. Algunos lo identifican con funciones realizadas por empresarios, gerentes o supervisores, otros lo refieren a un grupo particular de personas. Para los trabajadores; gerencia es sinónimo del ejercicio de autoridad sobre sus vidas de trabajo.

Innovación. Schumpeter (1942), entendió la innovación como una de las causas del desarrollo económico, como un proceso de transformación económica, social y cultural, y la definió como: la introducción de nuevos bienes y servicios en el mercado, el surgimiento de nuevos métodos de producción y transporte, la consecución de la apertura de un nuevo mercado, la generación de una nueva fuente de oferta de materias primas y el cambio en la organización en su proceso de gestión.

En los diferentes intentos por clasificar las innovaciones, Freeman (1971), ubicó una escala de cinco puntos para diferenciar las innovaciones, en: sistémicas, importantes, menores, incrementales y no registradas, y Abernathy y Clark (1985) por su parte, utilizaron cuatro categorías. Sin embargo, la gran mayoría de los autores se han acogido a la categorización presentada por Schumpeter (1944, pag 72-74), la cual propone dos conceptos de innovación: incremental y radical.

Schumpeter en su clasificación, consideró más importantes las innovaciones radicales, ya que asegura que las innovaciones incrementales que establecen mejoras de producto, proceso o sistema de gestión, caen bajo el análisis estático debido a que no rompen lo que se tiene definido hasta el momento, a pesar del grado de novedad que desarrollan; mientras que las innovaciones radicales, posibilitan los cambios revolucionarios y las transformaciones decisivas, ya que

suponen aportes novedosos y totalmente distintos en la sociedad y en la economía, a pesar de que representan un mayor riesgo e inversión.

Schumpeter (1944, pag 84) considera que las innovaciones radicales, no se dan espontáneamente, sino que deben ser promovidas por lo que él denomina el empresario innovador⁽¹⁾ Adicionalmente, algunos autores como Knight (1967), Utterback y Abernathy (1975), Damanpour y Gopalakrishnan (2001) han catalogado dentro del concepto de innovaciones radicales las innovaciones tecnológicas de producto, las cuales se dan por cambios en el diseño, en la fabricación, en la comercialización o en la mejora del mismo, a partir de las necesidades del cliente; así como las innovaciones tecnológicas de proceso, que se generan al implementar nuevos procesos de producción o modificaciones a los ya existentes con el fin de mejorar la eficiencia, incorporando nuevas tecnologías tanto de materias primas, insumos, métodos de trabajo y flujo de trabajo; y las innovaciones en sistemas de gestión, responden a aquellas que se hacen a la estructura de la organización y al proceso administrativo.

Mensch (1975), Utterback (1979) y Freeman y Perez (1988), retoman esta definición, pero en el caso de Mensch y Uttrback, definen la innovación radical como aquella que requiere una nueva fábrica y/o un mercado para su explotación, y posteriormente Freeman y Perez agregan a esta definición los requerimientos en entradas y salidas; mientras que, las innovaciones incrementales sólo requieren las mejoras en las salidas ya existentes.

Dosi (1988) para quien el proceso innovador es definido como “la búsqueda y el descubrimiento, la experimentación y adopción de nuevos productos, nuevos procesos de producción y nuevas formas organizacionales”, considera que son necesarias más entradas formales al modelo de innovación, las cuales normalmente provienen del sistema de I+D, e incorpora el concepto de paradigma tecnológico, como respuesta a la forma como se solucionan los problemas tecnológicos. Para esto diferencia dos fases, la fase preparadigmática y la paradigmática; en la cual explica que en la fase preparadigmática los aspectos científicos y tecnológicos no están aún desarrollados, mientras que en la fase de cambio paradigmático se generan las innovaciones radicales en donde se producen

rupturas en los procesos y productos, permitiendo el surgimiento de nuevas empresas.

9. METODOLOGÍA

Tiene como objetivo confrontar la teoría con los hechos de la realidad: a problemas, circunstancias y características concretas, con resultados generalmente inmediatos. Ésta se fundamenta en los resultados de una investigación básica.

Tipo de estudio realizado

- La presente investigación tiene su origen investigativo desde la investigación cuantitativa-descriptiva.

Tipos de información

- Las fuentes de información utilizadas para la presente investigación son de dos tipos primarias o secundarias.

Técnicas de recolección de la información

- Estudios tipo encuesta, estudios de interrelaciones, estudios de desarrollo

Instrumento

- Entrevista semiestructurada (anexo 1)

Población: Habitantes del municipio de Tunja

Muestra:97 Usuarios de la personería de Tunja, la muestra fue impactada por medio de una encuesta estructura virtual y guiada por el investigador.

10. PROPUESTA DE ORGANIZACIÓN, GERENCIA E INNOVACIÓN EN LA PERSONERÍA DE TUNJA

Se formula una propuesta basada en el compromiso del personal, sólida y enfocada gerencia y liderazgo, uso de las herramientas tecnológicas y ejecución de proyectos de innovación.

Propuesta de mejoramiento organizacional, en la que se plantean procesos de planeación, organización, gerencia, liderazgo estratégico y todos los aspectos referentes a la innovación y al cambio organizacional en que se han encaminado las empresas líderes en gestión pública. Los asuntos públicos de deben encaminar desde perspectivas de la Ética, Gestión Humana y Calidad en la Gestión Pública.

Esta propuesta de mejoramiento de la gestión de la Personería de Tunja, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, está encaminada a garantizar el cumplimiento de los derechos para ejercer control y vigilancia de la actuación de administración pública municipal y asegurar la participación de los ciudadanos en las decisiones de las instancias públicas locales. *La Ley 136 de 1994 en el artículo 178, establece que el **Personero** ejercerá en el **Municipio**, las **funciones** de Ministerio Público, además de las que determinen la Constitución, la Ley y los Acuerdos. Velar por el cumplimiento de la Constitución, las leyes, los acuerdos y las sentencias judiciales. (DPN- 2018)*

Modernización e innovación. Implica emprender todo un proceso de modernización de los sistemas de información mediante el uso y apropiación de nuevas herramientas tecnológicas para asegurar una interacción social constante y recíproca entre los funcionarios de la Personería y la ciudadanía para optimizar la gestión y la prestación de los servicios, en busca de mejores logros y nuevos niveles de responsabilidad en el ámbito local y regional en el cumplimiento de los derechos constitucionales y legales.

Se requiere un plan estratégico para el fortalecimiento de la tecnología de la información para garantizar mayor celeridad y eficiencia en todos los procesos adelante la Personería de Tunja. Uno de los más importantes propósitos de la propuesta es el acercamiento ciudadano que

contribuya a una sociedad mejor informada, una participación más decisiva en las decisiones locales en cuanto a distribución e inversión de los recursos financieros, organización, propuestas y quejas sobre la actuación de los funcionarios públicos.

Se requiere implementar un proceso de innovación para mejorar la gestión y prestación de los servicios, así como la interacción con la sociedad, a través de herramientas alineadas con los principios de la participación social, la colaboración gobierno electrónico en masa y la innovación abierta.

Por tanto, se requiere crear un **Consejo de Innovación** que trabaje constantemente para que la gestión sea fortalecida y haya un mejor uso del servicio dentro del Gobierno. Con esta estrategia se tiende a generar resultados de calidad, economía, una mayor representación en las acciones de gobierno y la mejora de los servicios para los ciudadanos.

Para (Naranjo, 2018), La innovación en la Personería de Tunja, podría ser muy similar a la Procuraduría General de la Nación, pues, al fin y al cabo, **el Personero, por mandato constitucional ejerce en el Municipio, las funciones de Ministerio Público, además de las que determinen la carta magna, la Ley y los Acuerdos de los Concejos municipales.**

Desde esta perspectiva se busca en la Personería de Tunja, *mediante la mejora permanente de sus procesos, la mejor solución a las demandas de la sociedad, de tal manera, que garantice el cumplimiento de los fines del Estado social de derecho.*

El gobierno electrónico. Para mejorar la prestación de los servicios a la sociedad. Según la Organización de los Estados Americanos OEA, *es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.* Este proceso electrónico hace parte de las estrategias la gestión pública en organizaciones de control a nivel local, nacional e internacional.

El Proceso Nacional Electrónico, comprende un conjunto de herramientas, metodologías e instrumentos legales que permiten la adopción de procesos digitales y multimedia por cualquier organismo o entidad pública. Este servicio se brinda de forma gratuita a las organizaciones e instituciones públicas, mediante la firma del Convenio de Cooperación Técnica.

Acercamiento ciudadano para mejor la gestión. Con el fin de contribuir a la formación de una sociedad mejor informada y una gestión más participativa de los recursos públicos y para proporcionar una mejor comprensión de los ciudadanos, se propone la publicación en plataformas virtuales, medios electrónicos, redes sociales y haciendo uso de programas y aplicaciones para dispositivos celulares, todos los actos del gobierno municipal, incluido el Plan de Desarrollo, decretos, resoluciones, acuerdos, proyectos, inversiones en todos los sectores y toda la información que se genere para facilitar la comprensión ciudadana.

El Comité de Apoyo y Seguimiento del Sistema de Información Misional. Debe crearse para darle mayor eficiencia y celeridad a los procesos que maneja esta entidad. *El sistema de información misional, en el ministerio público, es el encargado de orientar, asesorar y definir asuntos trascendentales en aspectos técnicos, funcionales y legales.*

El Sistema de Información Misional de la Personería, facilitará y agilizará el cumplimiento de las funciones encomendadas constitucional y legalmente a la Personería municipal de Tunja.

La Personería municipal de Tunja, puede adoptar al igual que la Procuraduría General de la Nación, un modelo de gestión de administración pública eficiente y eficaz, que se ha logrado a través de un esfuerzo mancomunado y bajo el marco jurídico vigente orientar su gestión fundamentalmente como protector y defensor de las garantías constitucionales y del interés público general, como lo consagra el ordenamiento legal y jurídico colombiano.

El ministerio público ha optimizado el ejercicio de las funciones misionales, mediante decisiones oportunas y efectivas; *el fortalecimiento del proceso preventivo con su misión de prevenir antes que sancionar, en pro del mejoramiento del ejercicio de la administración pública y la disminución de las posibles sanciones disciplinarias.*

Como vigilante del ordenamiento constitucional y legal, contribuye al fortalecimiento de la participación ciudadana a través de programas de carácter pedagógico, que dan a conocer los derechos y deberes de la ciudadanía y de los servidores públicos en el control social a la gestión pública.

En cuanto a la Gestión de Riesgos, en la Personería Municipal de Tunja, se debe implementar un sistema integral de administración de riesgos que se traduce en la Política de Administración de Riesgos y en la asignación de competencias y responsabilidades para su administración, como se viene haciendo en la Procuraduría General de la Nación, donde se están optimizado los procesos de gestión, transparencia; eficiencia y eficacia en la atención y servicios a la comunidad.

Debe haber una organización política y administrativa; una planeación con indicadores de seguimiento, control, y gestión; un manejo financiero y presupuestal que le permita no solo exigir un manejo racional en el gasto, sino propender para que los recursos públicos se encaminen a proyectos viables que aseguren desarrollo social.

Se deben implementar políticas para fortalecer y promover el desarrollo sostenible y la prestación de los servicios a los ciudadanos.

Se necesita realizar una mejor gestión para que se modernicen los esquemas y sistemas de la administración (planificación, presupuesto, personal, gestión de información de recursos, la logística y la organización administrativa). Todo esto se enmarca dentro de la iniciativa para facilitar el diseño, control, desarrollo y ejecución de las políticas de la planeación y acciones.

Con esta propuesta se pretende generar resultados de calidad, economía, una mayor representación en las acciones de gobierno y la mejora de los servicios para los ciudadanos. (Naranjo, 2018).

¿Cómo se Mejora?

Para mejorar es imprescindible:

1. Conocer cuáles son las causas, por qué se generan sus consecuencias.
2. Pensar en la solución del problema aplicando la gerencia y liderazgo y tomar decisiones planificadas, con procesos de seguimiento y evaluación, a través de indicadores definidos.
3. Comprometer a todo el equipo, en la organización en la solución.

4. Se debe hacer uso de las tecnologías de la información y la comunicación, pues estas ayudan a la innovación porque permite modernizar y hacer más efectivos los procesos de gestión mediante la interacción directa y permanente.

¿Por qué es necesario mejorar organizacionalmente?

- Para lograr una mejora continua
- Establecer políticas, procesos y practicas sostenibles
- Para lograr la ecuación productividad – rentabilidad-bienestar-calidad en términos de servicios y calidad.
- Por posicionamiento, competitividad y calidad.
- Para crear, innovar, proyectar y lograr un valor diferencial entre las demás organizaciones.
- Para lograr permanecer a la vanguardia de la tecnología.

¿Qué se debe implementar para mejorar?

Se debe implementar sin duda alguna un modelo estratégico de Planeación y Gestión que pueda ser medido y evaluado, susceptible de acciones de mejora continua.

Por otra parte, vale la pena mencionar un aparte del documento denominado “***La buena gestión de los asuntos públicos para lograr los Objetivos de Desarrollo del Milenio***”, en el cual se menciona lo siguiente:

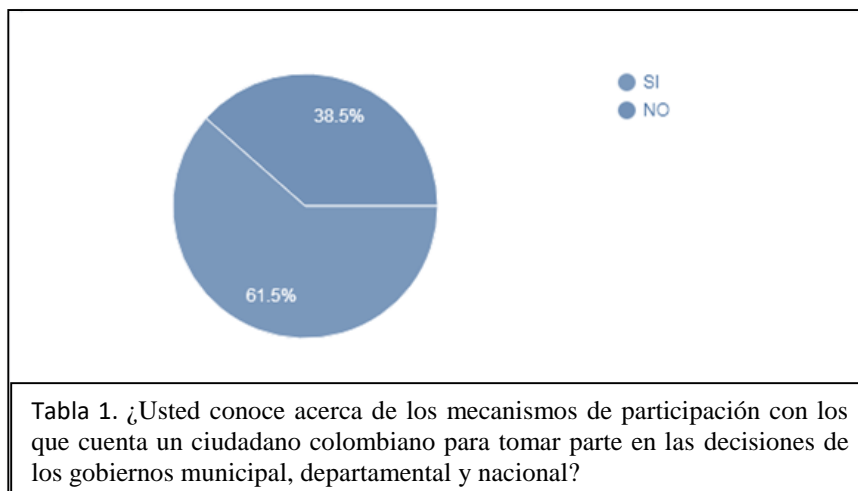
“Una buena gestión pública implica promover los derechos humanos, especialmente las libertades civiles y políticas. También significa adoptar decisiones económicas adecuadas, especialmente con respecto a políticas y marcos normativos macroeconómicos. Y significa procesos de adopción de decisiones transparentes, participativas y responsables. Estos elementos fundamentales de una buena gestión de los asuntos públicos son complementos fundamentales del mejoramiento de la capacidad de gestión del sector público.”

De tal manera, que podemos evidenciar que una base esencial y fundamental en todo proceso de mejorar organizacional es el componente humano, quien de la mano con el uso de las herramientas tecnológicas y los diferentes procesos, logran la competitividad, desarrollo y posicionamiento de la organización.

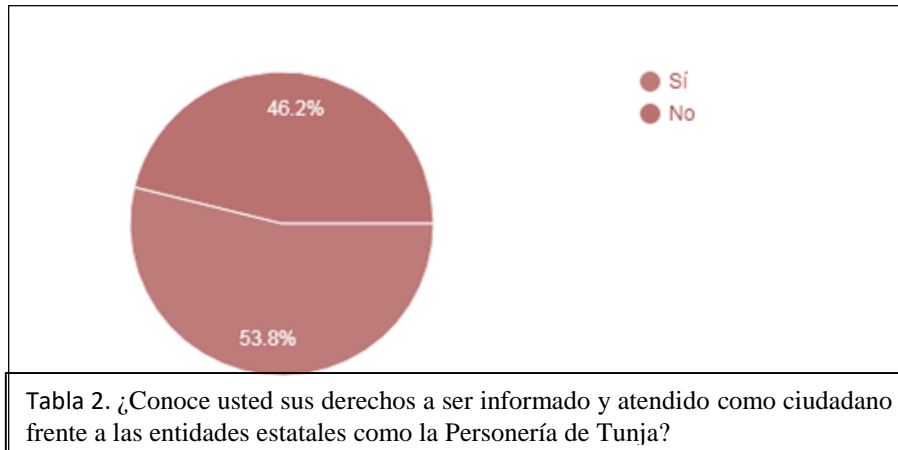
RESULTADOS

La encuesta estructura se llevó a feliz término, gracias a la aplicación de GOOGLE DRIVE que ofrece el buscador mundial GOOGLE, la encuesta se aplicó a 97 personas, todas interesadas en algún tema relacionado con la Personería municipal de Tunja, a continuación, se presentan la tabulación de los resultados.

1. ¿Usted conoce acerca de los mecanismos de participación con los que cuenta un ciudadano colombiano para tomar parte en las decisiones de los gobiernos municipal, departamental y nacional? Respecto a la pregunta número 1, se encontró que el 61.5% de la población encuestada si conocía los mecanismos de participación con los que cuenta un ciudadano colombiano para tomar parte en las decisiones de los gobiernos municipal, departamental y nacional y el 38.5% no.

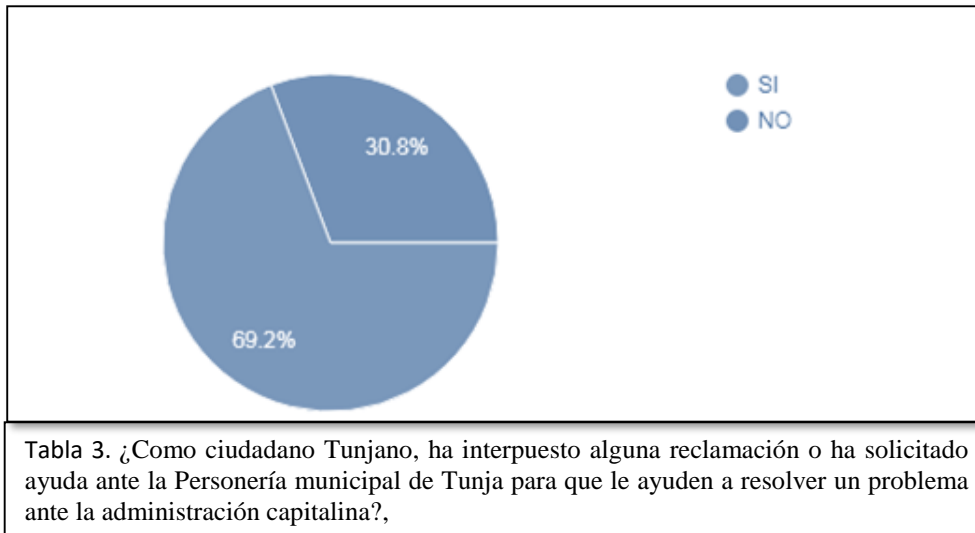


2. ¿Conoce usted sus derechos a ser informado y atendido como ciudadano frente a las entidades estatales como la Personería de Tunja? En la siguiente gráfica se puede conocer que un 53.8%, de las personas encuestadas no conoce sus derechos a ser informado y atendido como ciudadano frente a las entidades estatales como la Personería de Tunja, y un 46% restante sí.

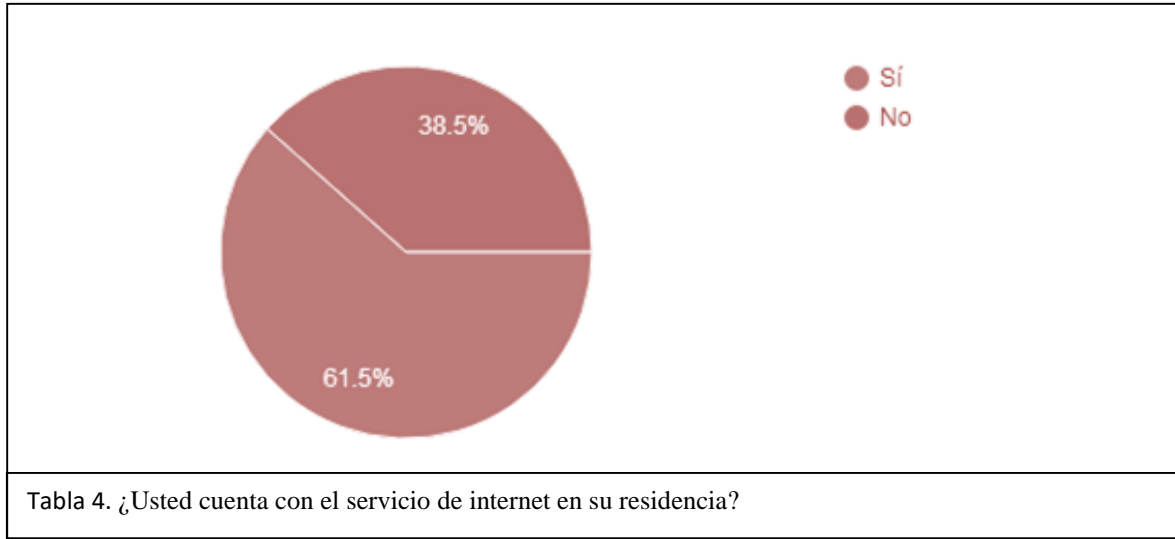


3. ¿Como ciudadano Tunjano, ha interpuesto alguna reclamación o ha solicitado ayuda ante la Personería municipal de Tunja para que le ayuden a resolver un problema ante la administración capitalina? La gráfica indica qu

e en su gran mayoría con un 69.2%, los encuestados si han ha interpuesto alguna reclamación o ha solicitado ayuda ante la Personería municipal de Tunja para que le ayuden a resolver un problema ante la administración capitalina, el restante con un30.8% no.



4. A la pregunta ¿Usted cuenta con el servicio de internet en su residencia? Los encuestados respondieron: En su mayoría con un 61.5% si contaban con el servicio y el 38.5% no.



5. ¿Sabe hacer uso de su computador y celular personal para intercomunicarse con cualquier entidad del gobierno regional y local a través de internet? Para nuestra predicción casi el 70% de los encuestados si conocía el funcionamiento de su computadora y el restante no.

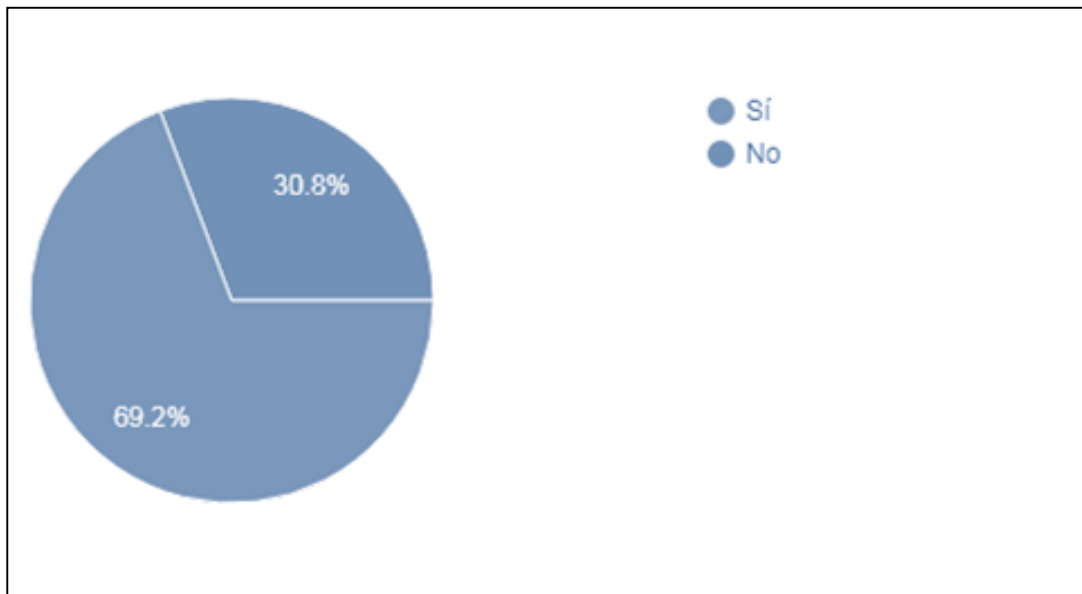


Tabla 5. ¿Sabe hacer uso de su computador y celular personal para intercomunicarse con cualquier entidad del gobierno regional y local a través de internet?

6. ¿Usted conoce si la Personería municipal de Tunja, cuenta con algún recurso digital, página web o plataforma tecnológica para intercomunicarse directamente con ellos?, se encontró que casi el 77% de los encuestados no conoce ningún recurso digital, página web o plataforma tecnológica para intercomunicarse directamente, el 23% afirman que sí.

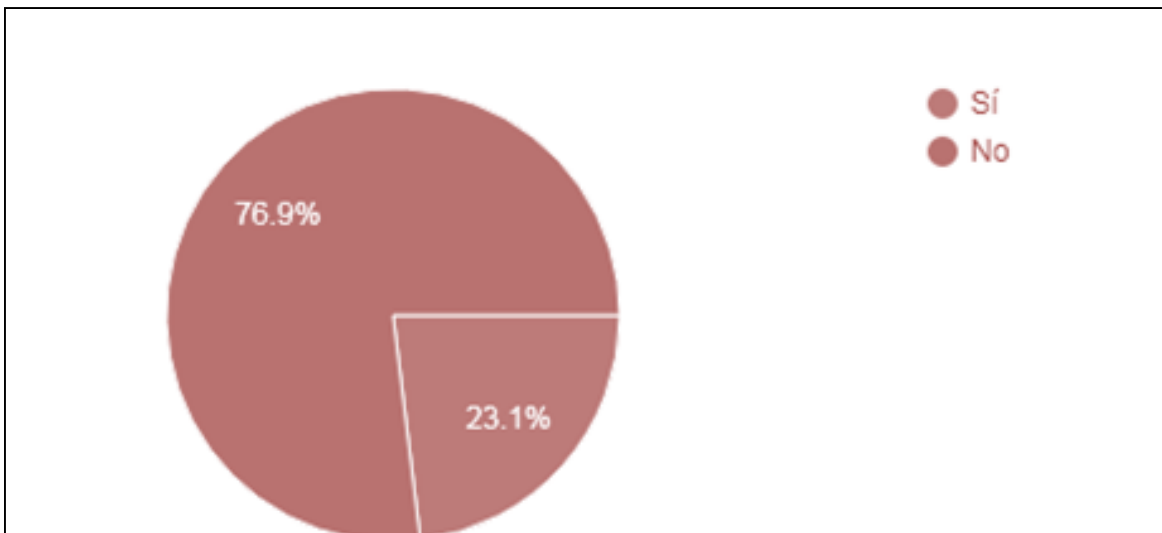
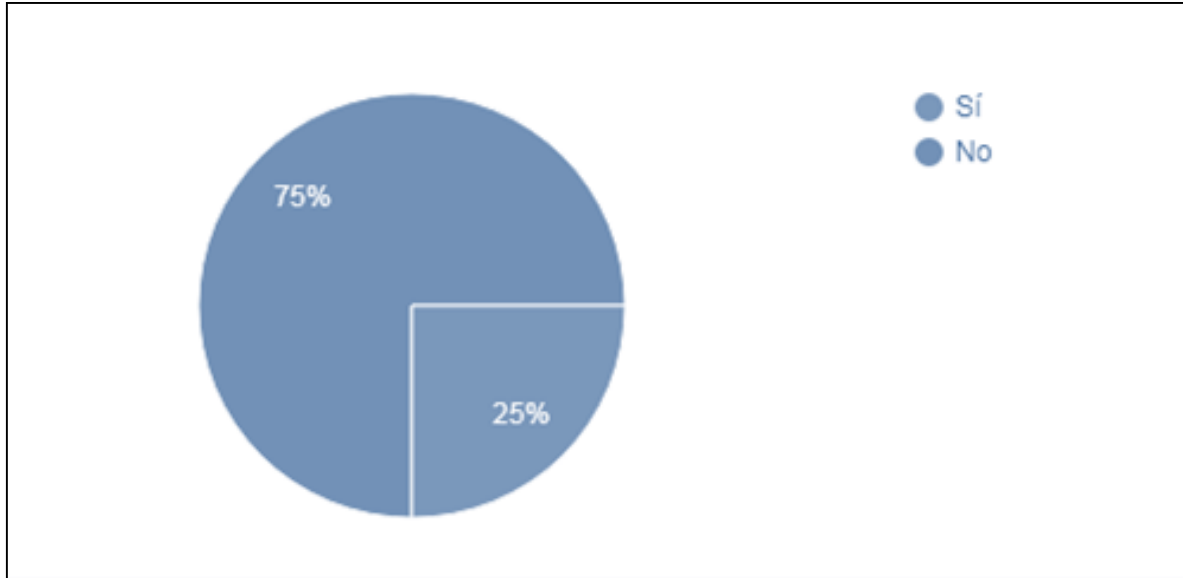


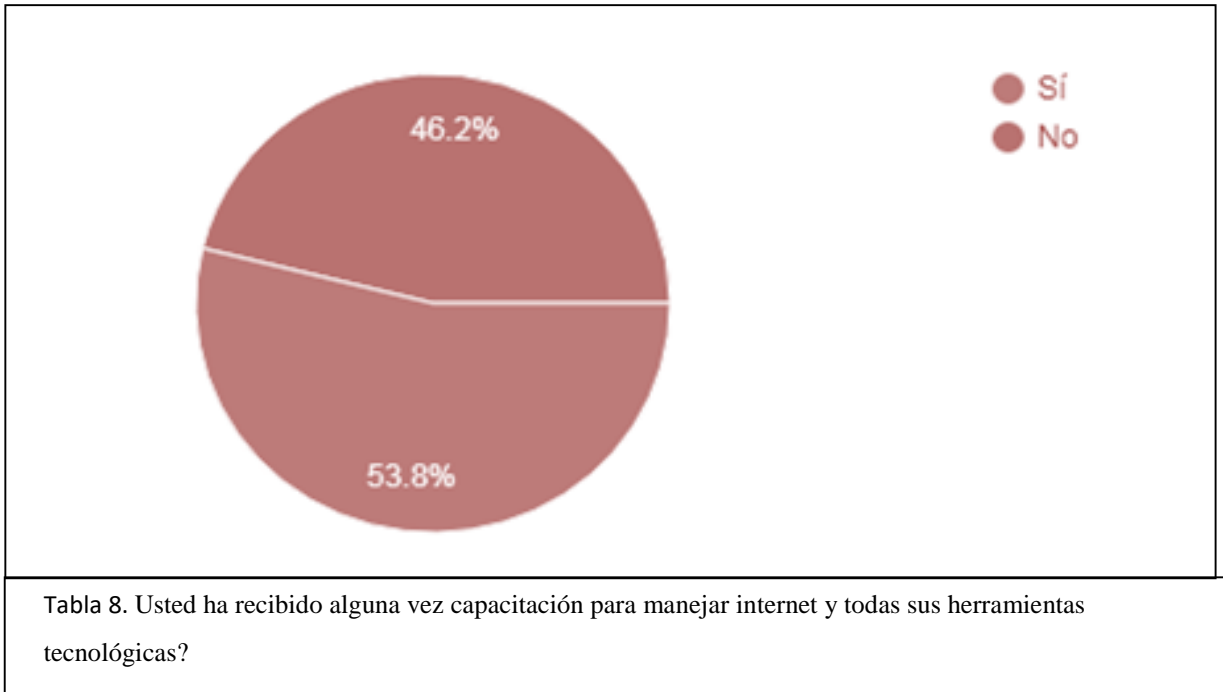
Tabla 6. ¿Usted conoce si la Personería municipal de Tunja, cuenta con algún recurso digital, página web o plataforma tecnológica para intercomunicarse directamente con ellos?

7. ¿Se ha enterado usted por parte de la Personería de Tunja, sobre los servicios que esta entidad le presta al ciudadano mediante el y uso de herramientas virtuales para facilitarle la atención directa, recepción de solicitudes, quejas u otro tipo de inconformidades?



8. ¿Usted ha recibido alguna vez capacitación para manejar internet y todas sus herramientas tecnológicas? Se encontró bastante similitud entre la variable número 8.

esta entidad le
lecta, recepción



9. ¿Usted cree que la implementación de un sistema electrónico en la Personería de Tunja que facilite a los ciudadanos una intercomunicación directa y permanente con esta entidad, mejoraría la transparencia y la eficiencia en la gestión pública? A la pregunta número 9, encontramos que el 76.9% de los encuestados determinaban que la implementación de un sistema electrónico en la Personería de Tunja si facilitaría a los ciudadanos una intercomunicación directa y permanente con esta entidad, mejorando la transparencia y la eficiencia en la gestión pública, el restante no.

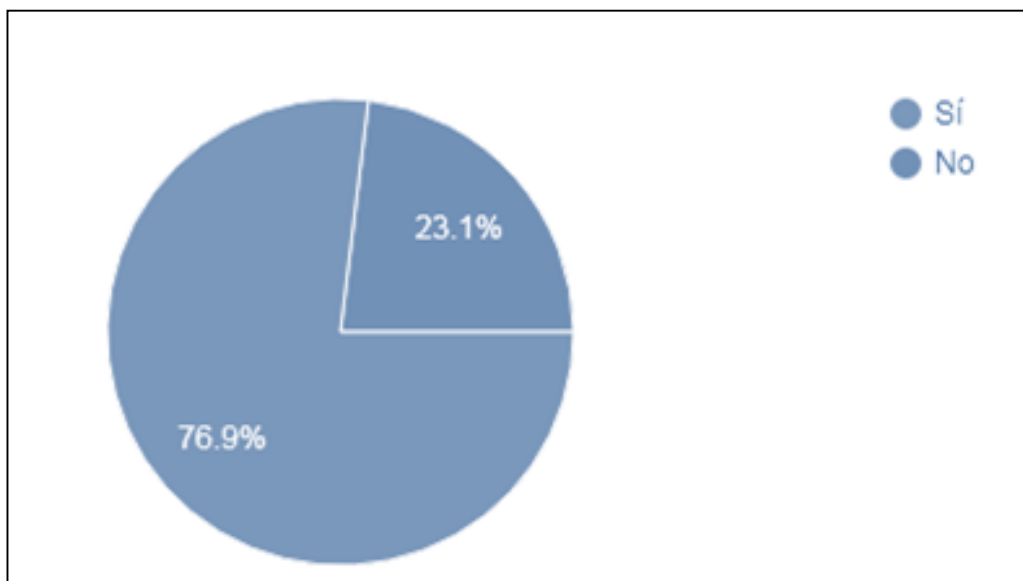


Tabla 9. ¿Usted cree que la implementación de un sistema electrónico en la Personería de Tunja que facilite a los ciudadanos una intercomunicación directa y permanente con esta entidad, mejoraría la transparencia y la eficiencia en la gestión pública?

10. ¿Usted cree que existe absoluta disposición y compromiso de los funcionarios de la Personería de Tunja, para brindar acompañamiento y orientación al ciudadano Tunjano en la puesta en marcha de un proyecto de mejoramiento e innovación mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación? En la décima y última pregunta encontramos que el 69.2% de la población encuestada si considera la disposición de los funcionarios y el restante no.

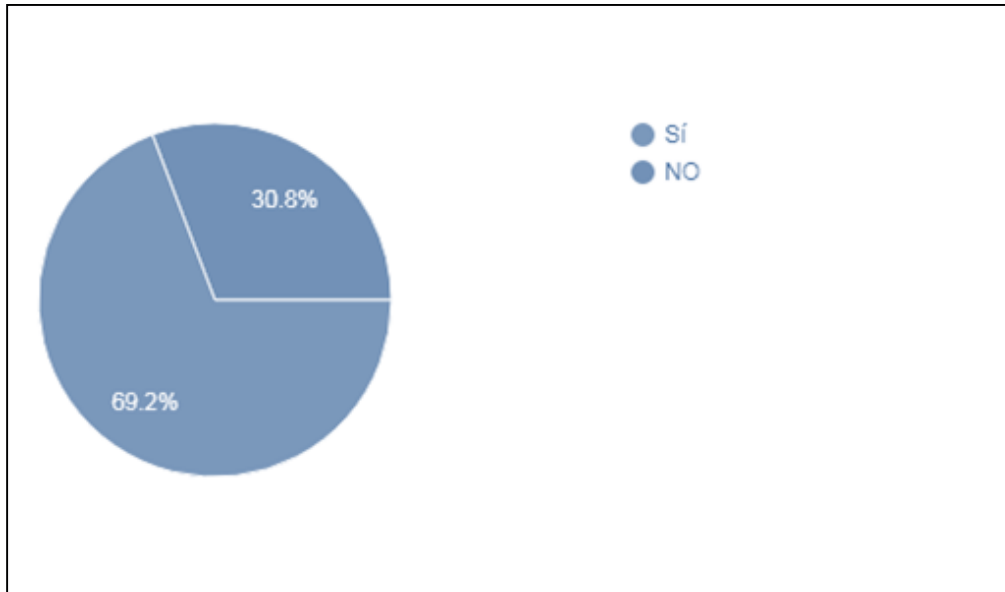


Tabla 10. ¿Usted cree que existe absoluta disposición y compromiso de los funcionarios de la Personería de Tunja, para brindar acompañamiento y orientación al ciudadano Tunjano en la puesta en marcha de un proyecto de mejoramiento e innovación mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación?,

Respecto a los resultados se infiere que, el común denominador de la muestra seleccionada refiere una necesidad inminente para utilización de los servicios de la internet, en beneficio de la maximización de recursos que ofrece la personería, junto con la mitigación de los tramites inoficiosos que se emprenden en el día a día de la personería de Tunja. De acuerdo con los principales autores que desarrollan la definición, la innovación se entiende tanto desde el producto, como desde el proceso y la gestión empresarial. Adicionalmente se han generado clasificaciones al respecto y diferentes modelos de innovación que permiten ser el punto de partida para generar propuestas, que en la mayoría de los casos son adaptadas a las necesidades de cada empresa.

El economista austriaco Joseph A. Schumpeter propuso, en 1934, el primer concepto al respecto; posteriormente autores como Freeman (1998) y Dosi(1988), entre otros, ampliaron su definición, entendiendo la innovación como la base de la estrategia competitiva y el crecimiento de las empresas, a partir de nuevos productos o servicios, surgimiento de nuevos métodos de producción y apertura de nuevos mercados.

A pesar de que las empresas en el mundo han innovado para poder sobrevivir en mercados altamente competitivos, no se encuentran referentes específicos de empresas de familia en el Valle de Aburrá que evidencien las estrategias que utilizan y los modelos que aplican. Por esta razón, el objetivo planteado en la investigación de la cual se presentan los resultados en el presente artículo, fue identificar las propuestas exitosas de innovación de los departamentos de Investigación y Desarrollo en dos empresas de familia que se caracterizan por ser grandes empresas, ser empresas manufactureras y tener modelos de innovación exitosos, además de ser líderes en el mercado al que atienden. Además se utilizó una metodología de estudio de caso en la indagación, análisis e interpretación de ambas empresas, con el fin de presentar los componentes y las características del desarrollo de la innovación; de esta forma se logró evidenciar el concepto que la empresa utiliza en innovación, la generación y la puesta en marcha de las ideas, la forma como involucran a las personas en el proceso innovador, el tipo de investigación para la innovación, el modelo de innovación, la propuesta en el proceso de la innovación y la generación de valor. (Ángel A. 2014)

Con el fin de exponer el proceso innovador se han presentado en diferentes momentos históricos modelos de innovación, en donde diversos autores han realizado algunas propuestas al respecto (ver tabla 1 página siguiente). Sin embargo, este proceso es tan complejo y requiere capturar tantas particularidades de la empresa que lo aplica, se puede afirmar que ninguno de ellos logra ser lo suficientemente completo; por esto, los modelos son cada vez más sofisticados.

La complejidad en el desarrollo de un modelo de innovación se genera principalmente por la dificultad de preestablecer unas pautas a seguir, ya que existen una serie de inconvenientes como los límites temporales, las características del contexto (lo que en un lugar no se considera una innovación, sí lo es en otro), la interacción desconocida entre diferentes variables, los límites geográficos relativos, la influencia de las personas e inclusive sus planteamientos ideológicos, que no permiten que un modelo se pueda aplicar a cualquier contexto o cualquier empresa sin realizar unas adaptaciones.

Estos modelos citados han buscado definir las fases del proceso innovador y hoy las empresas cuentan con estas herramientas, para que, a partir de allí, y de ser necesario, definan su propia ruta. Vale la pena anotar que, aunque cada uno de estos modelos es muy valioso y significa un punto de partida importante para que una empresa defina su propio proceso innovador, las innovaciones no siguen una única secuencia.

En la puesta en marcha de dichos modelos, uno de los puntos de discusión ha sido la importancia de la investigación científica como apoyo al proceso, al respecto Ralph Landau (1991) señala que "para que se produzca innovación tecnológica no es suficiente la investigación científica, dado que, para obtener beneficios, se deben explotar sus resultados de manera que sean comercializables" pero el caso de Japón evidencia su importancia, donde se generaron desarrollos propios e innovaciones a partir de la investigación científica realizada en el país, que permitieron la creación de nuevas formas de producción y de comercialización.

Landau también destaca que las empresas deben utilizar fuentes externas como estrategia para hacer uso de la tecnología que requieren como centros públicos de investigación, ya que esto le posibilita a la empresa la capacidad de realizar investigación y desarrollo que no podrían hacer por si mismas. (*Ángel A. 2014*)

CONCLUSIONES

Esta propuesta de mejoramiento de la gestión de la Personería de Tunja, mediante el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, está encaminada a garantizar el cumplimiento de los derechos para ejercer control y vigilancia de la actuación de administración pública municipal y asegurar la participación de los ciudadanos en las decisiones de las instancias públicas locales. *La Ley 136 de 1994 en el artículo 178, establece que el Personero ejercerá en el Municipio, las funciones de Ministerio Público, además de las que determinen la Constitución, la Ley y los Acuerdos. Velar por el cumplimiento de la Constitución, las leyes, los acuerdos y las sentencias judiciales.*

Se requiere implementar un proceso de innovación para mejorar la gestión y prestación de los servicios, así como la interacción con la sociedad, a través de herramientas alineadas con los principios de la participación social, la colaboración gobierno electrónico en masa y la innovación abierta.

Por tanto, el gobierno electrónico, es una acción que se debe adoptar para mejorar la prestación de los servicios a la sociedad. Según la Organización de los Estados Americanos OEA, *es la aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) al funcionamiento del sector público, con el objetivo de incrementar la eficiencia, la transparencia y la participación ciudadana.* Este proceso electrónico hace parte de las estrategias la gestión pública en organizaciones de control a nivel local, nacional e internacional.

El Proceso Nacional Electrónico, comprende un conjunto de herramientas, metodologías e instrumentos legales que permiten la adopción de procesos digitales y multimedia por cualquier organismo o entidad pública. Este servicio se brinda de forma gratuita a las organizaciones e instituciones públicas, mediante la firma del Convenio de Cooperación Técnica.

Acercamiento ciudadano para mejor la gestión. Con el fin de contribuir a la formación de una sociedad mejor informada y una gestión más participativa de los

recursos públicos y para proporcionar una mejor comprensión de los ciudadanos, se propone la publicación en plataformas virtuales, medios electrónicos, redes sociales y haciendo uso de programas y aplicaciones para dispositivos celulares, todos los actos del gobierno municipal, incluido el Plan de Desarrollo, decretos, resoluciones, acuerdos, proyectos, inversiones en todos los sectores y toda la información que se genere para facilitar la comprensión ciudadana.

El Comité de Apoyo y Seguimiento del Sistema de Información Misional: Debe crearse para darle mayor eficiencia y celeridad a los procesos que maneja esta entidad. *El sistema de información misional, en el ministerio público, es el encargado de orientar, asesorar y definir asuntos trascendentales en aspectos técnicos, funcionales y legales.*

El Sistema de Información Misional de la Personería, facilitará y agilizará el cumplimiento de las funciones encomendadas constitucional y legalmente a la Personería municipal de Tunja.

La Personería municipal de Tunja, puede adoptar al igual que la Procuraduría General de la Nación, un modelo de gestión de administración pública eficiente y eficaz, que se ha logrado a través de un esfuerzo mancomunado y bajo el marco jurídico vigente, orientar su gestión fundamentalmente como protector y defensor de las garantías constitucionales y del interés público general, como lo consagra el ordenamiento legal y jurídico colombiano.

El ministerio público ha optimizado el ejercicio de las funciones misionales, mediante decisiones oportunas y efectivas; *el fortalecimiento del proceso preventivo con su misión de prevenir antes que sancionar, en pro del mejoramiento del ejercicio de la administración pública y la disminución de las posibles sanciones disciplinarias.*

Como vigilante del ordenamiento constitucional y legal, contribuye al fortalecimiento de la participación ciudadana a través de programas de carácter pedagógico, que dan a conocer los derechos y deberes de la ciudadanía y de los servidores públicos en el control social a la gestión pública.

En cuanto a la Gestión de Riesgos, en la Personería Municipal de Tunja, se debe implementar un sistema integral de administración de riesgos que se traduce en la Política de Administración de Riesgos y en la asignación de competencias y responsabilidades para su administración, como se viene haciendo en la Procuraduría General de la Nación, donde se están optimizado los procesos de gestión, transparencia; eficiencia y eficacia en la atención y servicios a la comunidad.

Debe haber una organización política y administrativa; una planeación con indicadores de seguimiento, control, y gestión; un manejo financiero y presupuestal que le permita no solo exigir un manejo racional en el gasto, sino propender para que los recursos públicos se encaminen a proyectos viables que aseguren desarrollo social.

Se deben implementar políticas para fortalecer y promover el desarrollo sostenible y la prestación de los servicios a los ciudadanos.

Se necesita realizar una mejor gestión para que se modernicen los esquemas y sistemas de la administración (planificación, presupuesto, personal, gestión de información de recursos, la logística y la organización administrativa). Todo esto se enmarca dentro de la iniciativa para facilitar el diseño, control, desarrollo y ejecución de las políticas de la planeación y acciones

Con esta propuesta se pretende generar resultados de calidad, economía, una mayor representación en las acciones de gobierno y la mejora de los servicios para los ciudadanos.

Para finalizar y dar cuenta de los objetivos específicos de investigación, hay que tener en cuenta que los factores que en la Personería de Tunja no ayudan al buen manejo de los recursos, servicios óptimos, resultados efectivos, proyección, crecimiento, competitividad y transparencia de la entidad y según los encuestados responde exclusivamente a métodos de divulgación que actualmente se está usando, por consiguiente, hay que implementar un nuevo y novedoso modelo para el servicio abierto y directo del ciudadano y del espectador.

RECOMENDACIONES

Se requiere crear un Consejo de Innovación que trabaje constantemente para que la gestión sea fortalecida y haya un mejor uso del servicio dentro del Gobierno. Con esta estrategia se tiende a generar resultados de calidad, economía, una mayor representación en las acciones de gobierno y la mejora de los servicios para los ciudadanos.

La innovación en la Personería de Tunja, podría ser muy similar a la Procuraduría General de la Nación, pues, al fin y al cabo, el Personero, por mandato constitucional ejerce en el Municipio, las funciones de Ministerio Público, *además de las que determinen la carta magna, la Ley y los Acuerdos de los Concejos municipales.*

Desde esta perspectiva se busca en la Personería de Tunja, *mediante la mejora permanente de sus procesos, la mejor solución a las demandas de la sociedad, de tal manera, que garantice el cumplimiento de los fines del Estado social de derecho.*

REFERENCIAS

Propuestas de innovación de dos grandes empresas familiares del sur del Valle de Aburrá- Beatriz

Elena Ángel, 2014. Recuperado en: <file:///C:/Users/LORENA/Downloads/121-Texto%20del%20art%C3%ADculo-597-1-10-20140923.html>

Peter Drucker, 2010. “Liderazgo e Innovación Organizacional”. Master Executive en Dirección de Empresas Tecnológicas e Industriales. Disponible en: <http://www.eoi.es/blogs/mintecon/2013/06/10/liderazgo-e-innovacion-organizacional/>

Gestión Pública Efectiva. (DPN)- Departamento Nacional de Planeación – disponible en: <https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/buen-gobierno/Paginas/gestion-publica-efectiva.aspx>

Turnero Iban. 2009 “Calidad, innovación y mejora continua” Disponible en:

<http://www.monografias.com/trabajos96/calidad-innovacion-mejora-continua/calidad-innovacion-mejora-continua.shtml>

Naranjo Luis. (2018). “empresas deben implementar un plan de mejoramiento empresarial del comité de convivencia laboral”. Disponible en:

<http://acolombianlawyers.com/noticias/2018/03/28/empresas-deben-implementar-un-plan-de-mejoramiento-empresarial-del-comite-de-convivencia-laboral/>

Nuevos Modelos De Gestión pública, La relación entre cultura, liderazgo y tecnologías de gestión, después del “bigbang” paradigmático Isidoro Luis Felcman disponible en:

<http://www.asociacionag.org.ar/pdfaportes/30/07%20%20Isidoro%20Felcman%20-%20Nuevos%20modelos%20de%20gestion%20publica.pdf>

Nuevos modelos de gestión pública y cultura organizacional. Por *Isidoro Felcman - **Gustavo

Blutman disponible en: <http://www.vocesenelfenix.com/content/nuevos-modelos-de-gesti%C3%B3n-p%C3%BAblica-y-cultura-organizacional>

Modelos de gestión pública y sus implicancias para la planificación, evaluación y control de gestión del Estado Mario Weissbluth, Fernando Larrain Enero, 2009, disponible en:
http://www.mariowaissbluth.com/descargas/gestion_publica_larrain_waissbluth.pdf

Gestión Pública Efectiva, Departamento Nacional de Planeación, Octubre, 2013 disponible en:
<https://www.dnp.gov.co/DNP/gestion/buen-gobierno/Paginas/gestion-publica-efectiva.aspx>

Alfonso Miguel, 2014- “Un nuevo milenio, innovación de proyectos” disponible en:
<http://www.unmillenniumproject.org/documents/spanish-chapter7-highres.pdf>

Organigrama de la procuraduría general de la nación (con funciones por dependencia- disponible en:
<http://www.procuraduria.gov.co/portal/Estructura.page>

García Sánchez- “La nueva Gestión pública”, 2007 disponible en:
http://www.ief.es/documentos/recursos/publicaciones/revistas/presu_gasto_publico/47_GarciaSanchez.pdf.

Gobernabilidad y estado, (2004), disponible en:
<http://portal.oas.org/Portal/Sector/SAP/DptodeModernizaci%C3%B3ndelEstadoyGobernabilidad/NPA/SobreProgramadeeGobierno/tabid/811/Default.aspx>

Planeamiento de empresa, disponible en: <http://www.planejamento.gov.br/>

Plan de mejoramiento organizacional 2007, disponible en:
<http://www.planejamento.gov.br/assuntos/assuntos-economicos>