

**Análisis de Modelos Administrativos con Enfoque a la Atención Ciudadana Aplicables al  
Municipio de Floridablanca**

**José Andrés Manrique Tami**

**Escuela Superior de Administración Pública  
Facultad de Pregrado  
Programa de Administración Pública Territorial APT  
Territorial Santander  
Bucaramanga  
2021**

**Análisis de Modelos Administrativo con Enfoque a la Atención Ciudadana Aplicables al  
Municipio de Floridablanca**

**Monografía para optar el título de Administrador Público**

**José Andrés Manrique Tami**

**Director Asignado:  
Gabriel Benigno Ramírez Serrano**

**Directora Metodológica:  
Maria Lucía Sierra Sierra**

**Escuela Superior de Administración Pública  
Facultad de Pregrado  
Programa de Administración Pública Territorial APT  
Territorial Santander  
Bucaramanga  
2021**

## *Agradecimientos*

Agradezco primeramente al altísimo dador de la vida, por su inmenso apoyo y entendimiento que me permitieron salir adelante con este proyecto de vida.

Por supuesto quiero expresar también mi profundo agradecimiento para con todas las personas a quienes amo y quiero, las cuales representan un valioso lugar en mi vida. A mi padre y a mi madre, por su constante apoyo y consejo sabio en medio de cada dificultad que se me presento, gracias a ello fundamenté mi voluntad de continuar sin desfallecer, así mismo a aquella mujer a quien amo y admiro, mi pareja por su incondicional ayuda, que represento un motivo para hacer realidad mi sueño, que hace algunos años vislumbre y materialice hoy con mucha convicción.

Finalmente es preciso entender que el consejo y la dirección sabía que pude obtener de este maravilloso proceso académico que hoy se vuelve un proyecto de vida, fue gracias a quienes considero mis tutores , Doctora Maria Lucia y Doctor Gabriel Benigno, a ustedes agradezco sus consejos, sus enseñanzas y la paciencia para con la cual formaron parte de mi carácter y asentaron mis principios, no solo como un profesional en administración pública territorial, si no como un gran ser humano, ahora con mil propósitos para aportarle a la sociedad.

*José Andrés Manrique Tami*

## *Dedicatoria*

Este trabajo es dedicado a todas las personas que apoyaron mi proceso, aquellos que sembraron un granito de arena y ayudaron a hacer realidad un sueño, que en algunos años se presentó como un reto.

También quiero dedicar este trabajo a todo aquel ciudadano de mi bella ciudad, Floridablanca, pues mediante esta mi tesis deseo enriquecer la cultura y el conocimiento para aportar valor público a las decisiones, que en un futuro conciernen a nuestra ciudadanía e identidad cultural.

Este es un logro más, de todos aquellos que vendrán para mi proyecto de vida profesional.

*José Andrés Manrique Tami*

	<b>CARTA APROBACIÓN INFORME TRABAJO DE GRADO</b>		
	Versión:02	Fecha: 10/03/2014	Página 1 de 1

Bucaramanga, Diciembre 20 de 2021

**Señores**

**FACULTAD DE PREGRADO Y/O COORDINACIÓN ACADÉMICAESAP**

**REF: APROBACIÓN DEL INFORME FINAL DE TRABAJO DE GRADO**

Reciban un cordial saludo, deseándoles éxitos en todas sus labores.

Revisado el tercer informe de trabajo de grado denominado “análisis del modelo y enfoque administrativo de la atención al ciudadano de la administración municipal de Floridablanca”, del estudiante **José Andrés Manrique Tami**, se conceptúa aprobado el documento presentado, por cuanto reúne las condiciones de calidad en materia académica y administrativa solicitadas, por lo tanto, se aprueba la monografía en su totalidad. La nota final de la monografía queda en **4.0**

Cordialmente,

**Gabriel Benigno Ramírez Serrano**

**Nombre Del Asesor Académico**

**Firma del asesor académico**

## **Tabla de Contenido**

Justificación.....	9
Objetivos .....	10
Objetivo General.....	10
Estado del Arte .....	11
Marco Teórico Conceptual.....	17
Marco Legal.....	22
Metodología y Relación Epistemológica .....	24
Análisis de Modelos Administrativos .....	29
Análisis de Resultados .....	34
Conclusiones.....	38
Bibliografía.....	40

## **Tabla de Ilustraciones**

Gráfico 1. Rigurosidad de la metodología desarrollada.....	35
Gráfico 2Claridad del Modelo en su Creación Aplicación y Promoción .....	35
Gráfico 3 Estabilidad argumental y fundamentación teórica .....	36
Gráfico 4 Posibilidad de aplicación en distintos escenarios.....	37
Gráfico 5Aplicabilidad a la Administración Municipal de Floridablanca .....	37

## **Introducción**

En el escenario de la gobernabilidad y la gobernanza, desde las instituciones internacionales más poderosas, hasta los niveles más básicos de organización social, se han desarrollado una serie de aportes relevantes para la evolución de la administración pública, dentro de los cuales el servicio al ciudadano destaca por su progresiva relevancia en la agenda gerencial de las instituciones, que cada día buscan articularse de mejor forma en respuesta a las necesidades de las comunidades, de tal forma que las relaciones y la comunicación con los ciudadanos sea cada día más asertiva (Chaquéz & Luz, 2019)

De esta manera, los servicios de atención y comunicación del Estado han progresado desde la teoría, hacia su aplicabilidad dentro de las tecnologías de la información, utilizando una serie de métodos estructurados para crear nuevas formas de servicio al ciudadano, que para las entidades territoriales se traduzcan en el componente más relevante para establecer vínculos de valor entre la comunidad y el gobierno local, puesto que esta relación constituye la base de la legitimación del Estado como garante del bienestar general (Boto, 2021)

En relación a lo anterior, el municipio de Floridablanca Santander, propone ciertos parámetros de atención al ciudadano relacionados en documentos oficiales, que si bien cumplen los requisitos exigidos por la ley, carecen de aceptación o desaprobación académica, debido a la ausencia de estudios con el carácter científico necesario para tal calificación; de este modo, es apropiado generar un primer acercamiento investigativo que pueda generar interés sobre el tema en concreto u otros relacionados con la aplicación de la producción científica dentro de la administración pública local.

En este orden de ideas, el presente documento pretende determinar la pertinencia de un Modelo Administrativo aplicable al municipio de Floridablanca Santander, en el cual se definan claramente los parámetros e indicadores de gestión y evaluación de procesos en la atención al ciudadano, ubicando su estructura y enfoques teóricos dentro de la producción científica relacionada, y así poder identificar la pertinencia y aplicabilidad de uno o varios modelos administrativos. Para lograr esta finalidad se tendrán en cuenta modelos definidos y tendencias teóricas, que trasciendan del modelo neoliberal determinado por índices de cumplimiento de metas, involucrando postulados que contemplen el carácter humano de la administración pública y que centren la atención en la persona como razón de ser de la organización política y social

En ese mismo orden, es necesario que la metodología de la investigación trascienda la

mecánica de análisis basado en la aplicación de instrumentos objetivos pensados en la cuantificación de resultados, debido a que el carácter político del objeto de estudio lo hace sensible a adoptar mutaciones temporales al verse involucrado en situaciones de análisis externo, como comúnmente sucede durante los periodos de intervención de los organismos de control auditorías externas de cualquier tipo. Por consiguiente, la investigación ha sido desarrollada implementando el método fenomenológico expuesto por Martínez, en relación al contexto epistemológico de la estructuración de los modelos revisados (2017).

El método fenomenológico, puede catalogarse dentro del enfoque cualitativo y tiene la particularidad de analizar el objeto de estudio en su estado natural, respetando su entorno y cotidianidad, de tal manera, que a pesar de la imposibilidad de que la intervención no genere ningún tipo de afectación, las posibles alteraciones derivadas de la misma investigación se minimicen al mínimo posible.

Por lo anterior, la estructuración del presente documento inicia con la presentación un estado del arte que relaciona algunos de los estudios más recientes y relevantes en relación con la participación ciudadana, la aplicación de la gobernanza y gobernabilidad en los gobiernos locales y estudios de modelos administrativos; en segundo lugar, se desarrolla en marco epistemológico, teórico y legal, que fundamenta los conceptos, contexto normativo y pertinencia lógica de la metodología a desarrollar para el objeto de estudio seleccionado. En tercer lugar se expondrá el desarrollo de la investigación, con especial énfasis en el proceso ejecución de la metodología seleccionada, basada en la epistemología de los modelos relacionados que permitan generar resultados pertinentes al modelo cualitativo implementado.

## **Justificación**

La presente investigación primeramente se desarrolla bajo la necesidad de velar por el derecho ciudadano de ejercer la soberanía directa del pueblo, consagrado en el artículo segundo de la Constitución Política de Colombia y que debe ser garantizado e implementado por todas las entidades estatales mediante la correcta atención al ciudadano, que al mismo tiempo se configura como el ejercicio primario del gobierno, en términos de la generación de respuestas a la demanda social que es uno de sus fines esenciales. Del mismo modo, la atención al ciudadano y demás formas de respuesta del Estado hacia la comunidad han cobrado especial relevancia dentro de la agenda pública, configurándose de este modo como una temática cada vez más visible y abordada por la academia.

Del mismo modo, la actualidad global y mayormente en América Latina está marcada por los movimientos populares, que exigen derechos y cambios estructurales, dentro de los cuales la temática de interacción horizontal entre el gobierno y el pueblo tiene gran relevancia en el contexto de que es necesario un empoderamiento debido a la opinión de la comunidad y se responda a la demanda social como ejercicio del buen gobierno; de este modo el escenario evidencia la necesidad del cumplimiento de la misión institucional de la ESAP de “Orientar a los gobiernos, impulsar mejores alternativas para administrar lo público, y promover la innovación para beneficio de todos.”

En consecuencia, es responsabilidad de los futuros administradores públicos plantear acercamientos teóricos para los gobiernos del municipio al que pertenecen, entendiendo que la innovación para el beneficio de la comunidad no es generada únicamente desde el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, sino que estas necesitan los aportes teóricos necesarios para nutrirse. Por otra parte, si bien no se pretende tener la potestad de orientar al gobierno local con el resultado final, se aspira aplicar los conocimientos adquiridos en el desarrollo de la carrera de administración pública en un ejercicio real y de este modo proponer aportes a posibles investigaciones futuras o a la misma entidad analizada.

Todo lo anterior, enmarcado dentro de la línea de investigación de la ESAP “Ciudadanía y construcción de lo público” dado que el modelo administrativo debe adaptarse a los intereses de la comunidad con la finalidad de crear valor público.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar el desarrollo de Modelos Administrativos con enfoque a la atención al ciudadano y la pertinencia de su aplicación al municipio de Floridablanca Santander

### **Objetivos Específicos**

- Identificar y categorizar Modelos Administrativos aplicables a la Administración Municipal de Floridablanca con enfoque a la Atención Ciudadana, según el desarrollo teórico y el Estado del Arte de la producción científica relacionada.
- Sustentar teóricamente la investigación, dentro de un contexto epistemológico y legal a partir de los modelos y postulados gerenciales, motivacionales y organizacionales, con enfoque en la persona.
- Proponer la estructuración de un Modelo Administrativo para su aplicación en la administración municipal de Floridablanca, en coherencia con los resultados del análisis realizado.

## Estado del Arte

Fuente	Descripción (Propósito)	Palabras clave	Interpretación
<b>Documentos Internacionales</b>			
(Ramos & Francés, 2021)	Identificar puntos de partida de análisis político desde el enfoque Latinoamericano en el contexto de la sociedad en Argentina respecto al comportamiento de los jóvenes en la participación de procesos democráticos y de interés general.	1.Cuidados 3.Comunidad 4. Participación 5.Atención integral 6. Centrada en la persona	Es un ejemplo claro y reciente de aplicación de una metodología de análisis de participación ciudadana para un tema determinado en cuatro municipios diferentes. La metodología de Investigación Acción Participación cuenta con elementos que contrastan con el método fenomenológico y generan valor en los resultados; adicionalmente, este estudio es una aplicación de la fundamentación epistemológica del enfoque centrado en la persona y por tanto constituye un valioso elemento de consulta.

(Boto, 2021)	<p>Revisar los procesos asociados a la participación ciudadana en las grandes ciudades, tomando como referente el caso de Ciudad de México, desde un enfoque histórico sobre la legislación, aplicación e impacto del tema de estudio.</p>	<p>1. Gobierno abierto 2. Participación ciudadana 4. Presupuestos participativos</p>	<p>El caso de estudio de la urbe más grande de América Latina es un referente de comparación sobre la evolución de la participación ciudadana en la región, principalmente en lo relacionado a cambios históricos en temas legislativos, tanto los generados por la demanda social, como los resultantes de la iniciativa gubernamental. Si bien los acontecimientos desencadenantes de reformas en la participación ciudadana están sujetos a la singularidad de los hechos ocurridos en la Ciudad de México, el ambiente político mantiene similitudes importantes con otras regiones dentro del continente, que en parte son resultado de tendencias internacionales, que pueden ser identificables.</p>
--------------	--	--	---

(Dragomir, 2021)	Determinar la efectividad de la relación entre los medios de comunicación de carácter público y la ciudadanía, desde una perspectiva de análisis documental.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Medios de comunicación de servicio público</li> <li>2. Participación ciudadana</li> <li>3. Economía digital</li> <li>4. Fondos</li> <li>5. Contenido digital</li> <li>6. Medios de comunicación social</li> </ol>	Desde el punto de vista internacional los medios de comunicación representan la forma en que la ciudadanía percibe la información. Cuando los canales, programas o plataformas son de carácter público, su naturaleza debe corresponder a los intereses de la ciudadanía y según la instancia a la que pertenezcan estos deberán utilizarse para reducir la brecha entre el gobierno y la comunidad; esto se facilitado a grandes pasos en la última década, debido a la expansión de las redes sociales, que posibilitan a los gobiernos locales acceder a lo que antes era un privilegio de exclusivo del orden nacional y de los territorios más poderosos.
(Zurutuza & García, 2021)	Describir el modelo comunicativo que articula las relaciones entre vecinos y alcalde y facilita la participación de los vecinos en los asuntos públicos, identificando las herramientas empleadas y su tipo de uso.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Concejo abierto</li> <li>2. Comunicación</li> <li>3. Participación ciudadana</li> <li>4. Gobernanza</li> <li>5. Medios de comunicación.</li> </ol>	A diferencia de la mayoría de estudios relacionados con la participación ciudadana, esta investigación tiene como objeto de estudio una población de tamaño reducido; sin embargo esta característica resulta ideal para el análisis de un sistema de participación en el que los ciudadanos se comunican directamente con los gobernantes locales, de manera que su metodología no solamente es adecuada para la comparativa con otras comunidades con pocos habitantes, sino también para el análisis de la participación de aquellos sectores de valor, que tienen la facultad de establecer comunicación

			directa con las administraciones.
(Moreira & Hidalgo, 2020)	Analizar la situación actual de la implementación del gobierno electrónico en el Ecuador, su impacto en la mejora de la calidad de atención al ciudadano, a través del análisis de los principales componentes del gobierno electrónico	1.Gobierno electrónico 2.Administración pública 3.Interoperabilidad 4. Servicios públicos	Este documento analiza el impacto del uso de las TIC en la atención ciudadana por parte de la administración pública del Ecuador, generando una idea del impacto nacional y local de la atención al ciudadano por medios alternativos a la presencialidad.
(Tezanos, 2021)	Identificar las percepciones ciudadanas respecto a la responsabilidad y necesidad del Estado de intervenir en aspectos como la desigualdad social, la vida económica, y el bienestar de las personas como un ejercicio de participación ciudadana.	1.Vida económica 2.Desigualdad social 3.Atención al ciudadano 4.Políticas públicas	Las condiciones de la pandemia por COVID-19, ha generado una serie de reacciones psicosociales en la población que no solo repercuten en los sistemas de salud, sino que afectan directa e indirectamente otras áreas de la administración pública, de tal forma que se generan cambios en las demandas sociales o se crean nuevas; lo cual significa que dentro de la nueva normalidad no se puede ignorar la necesidad de una reforma a la atención al ciudadano. Esta investigación una cuantificación de la percepción de la ciudadanía en aspectos relacionados con el papel del Estado antes y después de la pandemia, permitiendo contemplar la magnitud del cambio en una población determinada, que puede funcionar como punto comparativo.

**Documentos Nacionales**

<p>(Castillo, 2017)</p>	<p>Establecer la pauta teórica que relacionan los conceptos de gobernanza y gobernabilidad, con las estrategias de creación de políticas públicas.</p>	<p>1.Gobernanza. 2.Gobernabilidad 3.Políticas públicas. 4. Participación ciudadana. 5. Desarrollo</p>	<p>Establece la conexión teórica de la gobernabilidad y la gobernanza con la participación ciudadana, como fuente fundamental de la proposición para la formulación de políticas públicas, del mismo modo que plantea la atención al ciudadano como la forma de participación autónoma en la que mediante la exigencia de sus derechos o la exposición de inquietudes o preocupaciones en temas administrativos, el ciudadano expone problemáticas reales que propician la creación de políticas públicas “desde abajo” es decir desde una problemática evidenciada por la comunidad. En ese orden, este documento aporta significativamente a la construcción teórica que relaciona la participación ciudadana con la gobernanza y la gobernabilidad.</p>
-------------------------	--	---	--

<p>(Vega, Rodríguez &amp; Montoya, 2012)</p>	<p>Contrastar los resultados por Sede y Unidad Funcional; el análisis de frecuencias acumuladas muestra, a nivel general, calificaciones bajas referentes a la remuneración y el reconocimiento laboral</p>	<p>1. Clima organizacional 2. Modelo de regresión logística. 3. Educación superior</p>	<p>Este estudio destaca de otros relacionados con el clima organizacional, en que contempla variables de validación teóricas poco comunes, encontrando resultados que no siguen reglas generales, como es el caso de la inexistencia de una proporcionalidad directa entre la remuneración económica y la satisfacción laboral. Las teorías y análisis al respecto hacen que a pesar de que se trata de una investigación de carácter cualitativo, contemple procesos racionales útiles para procesos como el método fenomenológico.</p>
<p>(Borja, 2017)</p>	<p>Realizar una revisión teórica de los postulados y modelos de gestión organizacional, aplicables al mejoramiento de la administración de las entidades prestadoras de servicios de salud en Colombia</p>	<p>1. Salud 2. Sistema. 3. Cultura organizacional 4. Gestión de calidad</p>	<p>Este documento no solamente contrasta el modelo organizacional del sistema de salud nacional que se basa en las garantías para la atención en salud, con un modelo de carácter humanista de bases filosóficas que propone enfoque centrado en la persona por encima de los indicadores proporcionados por la aplicación del neoliberalismo, sino que hace un recorrido por distintos sistemas de organización que configuran una base teórica para la caracterización del objeto de estudio por medio de la identificación similitudes y rasgos identificables.</p>

(León, et al, 2021)	Analizar los factores que inciden en la utilización de mecanismos de coordinación clínica entre niveles de atención en dos redes de servicios de salud de Bogotá (Colombia), desde la perspectiva de los actores principales.	1.Investigación Cualitativa 2.Investigación en servicios de salud 3.Colombia	La aplicación del modelo de investigación cualitativa desarrollada en esta investigación utiliza recursos como la entrevista semiestructurada, que muestra el tipo de información resultados que se pueden obtener mediante su uso para el análisis organizacional. Los resultados en este caso son fruto de la interacción con clientes internos (trabajadores) de las entidades abordadas, en un ambiente claramente destinado como laboratorio social por lo que proporciona elementos para el contraste para la aplicación de un método cuya finalidad principal es la menor alteración posible del objeto de estudio durante su análisis como lo es el método fenomenológico.
---------------------	---	--	--

### **Marco Teórico Conceptual**

Para entrar en materia de la estructuración teórica, se hace pertinente iniciar con el sistema de organización nacional, destacando que la administración pública a lo largo de la historia y desde sus inicios como ciencia en la burocracia, ha tenido que acomodarse a los cambios experimentados por la sociedad, desde el poder detrás del escritorio a la cabeza un solo individuo, hasta buscar la gobernanza dentro de un pueblo cada vez más numeroso, más disperso y con necesidades nuevas, algunas relacionadas con el avance de la tecnología y otras inclinadas a la esencia de la naturaleza humana.

En ese orden fue en la posburocracia, donde el ciudadano comenzó a figurar de forma más participativa dentro de las decisiones políticas y el componente humano cobra relevancia hasta el punto de replantear el modelo de la administración estatal y territorial para llegar a la

nueva gestión pública, que en Colombia se derivó el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, donde se busca evolucionar a términos de gobernanza real, siendo dicha gobernanza un reto particularmente centrado en la afinidad del conocimiento del ciudadano hacia el Estado(MINTIC, 2016).

En esa misma línea, la parte de ciudadanía que más ha sido consiente y ha demandado socialmente la gestión medioambiental es la juventud; que paradójicamente es la población más desinteresada por la participación política y el conocimiento de la constitución, por esto la educación cívica y el desarrollo de la política en las aulas de clase es una necesidad cada vez más notoria dentro de nuestro país, para que cada día se haga más visible dentro de la sociedad, la relación contemporánea entre el pensamiento político y la atención al ciudadano(Clavijo Cáceres & Agudelo Ibáñez, 2014).

Continuando con el tema de transparencia, según Moreno(2015) La política de acceso a la información tiene dos puntos encontrados, el primero es el hecho de que todos los ciudadanos tienen derecho al libre acceso a la información del Estado, pues todo lo referente a las acciones del este son un asunto público, así que es deber de la nación publicar cualquier información al que el interesado desee acceder; al respecto la constitución política de Colombia dentro de los derechos fundamentales establece en el artículo 20 que el Estado garantiza la libertad recibir información veraz e imparcial, ratificando su concordancia con la posición internacional en la mayoría de países democráticos.

A pesar de lo anterior, este derecho fundamental, para el caso de Colombia, se contradice en ciertas ocasiones con situaciones que comprometen partes esenciales del desarrollo integral de las naciones, tales como la seguridad nacional o la protección de datos personales; para ilustrar con un ejemplo Gabriel Moreno pone en consideración el hecho de que un ladrón pida los planos del banco Central o que un terrorista pida información sobre el manejo en la seguridad del palacio presidencial.

Para el ejemplo anterior, en ambos casos se podría argumentar, que tanto el ladrón como el terrorista tienen derecho como ciudadanos a recibir la información que piden, puesto que las dos situaciones mencionadas se trata de asuntos públicos y por tanto la administración debería facilitar la información requerida como su deber de atender al ciudadano; pero es evidente que no conviene al Estado ni a la ciudadanía que se facilite a ningún sujeto en particular tal información, puesto que en determinado caso la seguridad o los recursos del pueblo estarían en

peligro.

Entonces, el acceso a la información veraz y oportuna nunca deberá ser restringido, salvo los casos donde priorice la seguridad del pueblo o de la nación. En Colombia este derecho se encuentra positivizado por la ley de transparencia y acceso a la información (Ley 1712 de 2014) y en el ya citado artículo 20 de la constitución política de Colombia, pues la información no solo hace parte fundamental de la democracia, sino que es indispensable para crecimiento intelectual de una nación, en términos sencillos bastaría una mirada al pasado para dar fe de todo lo construido por la información oportuna y recíprocamente, de todo lo perdido por la mala información, que como gran ejemplo da forma a la fatídica historia política de la República de Colombia(Gusmán et al, 1962-1964)

Continuando con el tema de transparencia, según Moreno(2015) La política de acceso a la información tiene dos puntos encontrados, el primero es el hecho de que todos los ciudadanos tienen derecho al libre acceso a la información del Estado, pues todo lo referente a las acciones del este son un asunto público, así que es deber de la nación publicar cualquier información al que el interesado desee acceder; al respecto la constitución política de Colombia dentro de los derechos fundamentales establece en el artículo 20 que el Estado garantiza la libertad recibir información veraz e imparcial, ratificando su concordancia con la posición internacional en la mayoría de países democráticos.

A pesar de lo anterior, este derecho fundamental, para el caso de Colombia, se contradice en ciertas ocasiones con situaciones que comprometen partes esenciales del desarrollo integral de las naciones, tales como la seguridad nacional o la protección de datos personales; para ilustrar con un ejemplo Gabriel Moreno pone en consideración el hecho de que un ladrón pida los planos del banco Central o que un terrorista pida información sobre el manejo en la seguridad del palacio presidencial.

Para el ejemplo anterior, en ambos casos se podría argumentar, que tanto el ladrón como el terrorista tienen derecho como ciudadanos a recibir la información que piden, puesto que las dos situaciones mencionadas se trata de asuntos públicos y por tanto la administración debería facilitar la información requerida como su deber de atender al ciudadano; pero es evidente que no conviene al Estado ni a la ciudadanía que se facilite a ningún sujeto en particular tal información, puesto que en determinado caso la seguridad o los recursos del pueblo estarían en peligro.

Entonces, el acceso a la información veraz y oportuna nunca deberá ser restringido, salvo los casos donde priorice la seguridad del pueblo o de la nación. En Colombia este derecho se encuentra positivado por la ley de transparencia y acceso a la información (Ley 1712 de 2014) y en el ya citado artículo 20 de la constitución política de Colombia, pues la información no solo hace parte fundamental de la democracia, sino que es indispensable para crecimiento intelectual de una nación, en términos sencillos bastaría una mirada al pasado para dar fe de todo lo construido por la información oportuna y recíprocamente, de todo lo perdido por la mala información, que como gran ejemplo da forma a la fatídica historia política de la República de Colombia(Gusmán et al, 1962-1964)

Junto con la ley de transparencia viene el derecho del ciudadano de informarse sobre los resultados de la administración pública, para lo cual según la experta en derecho internacional público Laura Huici, para el caso de la Unión Europea, los procesos de rendición de cuentas y control democrático no pueden plantearse solamente en términos jurídico y políticos, dado que el artículo segundo del tratado de la unión Europea, la democracia es un requisito esencial para formar parte de dicha organización, hecho que resulta paradójico dado que la integración de una nación a la Unión resulta en una pérdida de autonomía democrática para implementar las políticas públicas, más todavía cuando se trata de la una Unión Económica Monetaria.

En este sentido, el control de la democracia y la rendición de cuentas debería orientarse hacia la búsqueda real de garantizar la satisfacción de los intereses de los sujetos que la conforman, lo que para el caso de la UE se alejaría de la participación e integración del ciudadano, debido a que el sujeto integrante de la organización no es cada sujeto en particular el Estado, produciendo una tercerización de información y participación, desde la rendición de cuentas de la Unión Europea hasta la información que recibe cada ciudadano, que no interactúa directamente con él, sino con el Estado al cual pertenece. Finalmente, Laura Huici propone como agente de mejora la implementación en la Unión Europea de una unión económica y no solamente monetaria, lo cual, si bien no garantiza un control democrático efectivo, simplificará los procesos y a medida que el sistema funcione conforme a los mecanismos generales será más transparente y por ende susceptible al control ciudadano(Huici Sancho, 2018)

Ahora bien, en el plano nacional la Función Pública plantea que la rendición de cuentas en Colombia busca la transparencia y la participación ciudadana en el desarrollo de la Administración pública, con enfoque en derechos humanos y paz, articulando la gestión pública

al cumplimiento de la agenda 2030 planteada por la ONU, siendo más participativa e incluyente que modelos anteriores, al cumplir con el objetivo diferencial que habilita una ruta acorde a las necesidades de cada esfera de la comunidad, llevada a través de la información, dialogo con los grupos de interés y Responsabilidad, asumiendo mecanismos de corrección o mejora en los planes institucionales(DAFP, 2018).

Todo lo anterior, no se fundamenta solamente en una posición jurídica y política, sino que toma consigo el enfoque de derechos humanos y paz, que busca un contacto directo con la ciudadanía discriminando el tipo de comunidad al que se pertenece; sin embargo, aunque la iniciativa es correcta, no se logra cumplir a cabalidad con la simplificación de procesos para lograr la transparencia, porque aunque los esfuerzos para llegar a la comunidad son bastante notorios y que la estrategia del gobierno nacional a través del DAFP se arma de estrategias pedagógicas para que la ciudadanía tenga acceso a la información ,es preciso nombrar que sobre todo en las administraciones municipales, se ve como una carga poco interesante el hecho de tener que rendir cuentas a la ciudadanía y no como el proceso racional y necesario que debería ser para dar cuenta a la ciudadanía (Duque Cante, 2011).

Según los estudios realizados en la universidad Externado de Colombia manifiestan que al presente, las consecuencias de la medición por rankings para la administración pública han sido positivas, dado que la naturaleza de la medición por jerarquización es un proceso de competencia y comparación que ayudan a todos los sectores que las acogen, para lo cual las entidades estatales y gubernamentales no son la excepción, a mejorar sus procesos y prácticas, y han servido como diagnósticos para prever posibles errores e impulsar políticas, que permitan evitar fracasos.

Lo anterior indica, que a nivel nacional el uso de rankings propicia una oportunidad para incidir en el mejoramiento de la calidad institucional y el desarrollo económico de las naciones, siempre y cuando esta nueva tendencia se acompañe de una estrategia efectiva enfocada a mejorar el desempeño en las evaluaciones(Valdez Zepeda & Vergara Ochoa, 2017).

En ese orden, para el caso de Colombia el panorama es positivo, porque es totalmente aplicado en el desarrollo del FURAG II, donde a pesar de ser un proceso de autoevaluación que lleva consigo el hecho de ser susceptibles sobrevaloración, requiere por parte del DAFP adjuntar los documentos necesarios que soporten el auto diagnóstico y además al ser un documento público podrá ser visto y comparado con otras entidades similares precisamente, con el objetivo

antes mencionado como el ideal de la medición por rankings(DAFP, 2017), a nivel territorial o cómo ya es un hecho a nivel internacional en medición del desarrollo en sistemas de control interno y calidad del gasto público en las mediciones realizadas por las naciones unidas(CEPAL, Armijo, & Espada, 2014).

### Marco Legal

Decreto 491 del 28 de marzo de 2020	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica
Decreto 1499 del 11 de septiembre de 2017	Mediante la cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.
Decreto 270 del 14 de febrero de 2017	Por medio del cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación
Ley 1757 del 6 de julio de 2015	Mediante la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática y regula la iniciativa popular y normativa ante las corporaciones públicas, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, el plebiscito y el cabildo

	abierto; y establece las normas fundamentales por las que se regirá la participación democrática de las organizaciones civiles.
Decreto 1083 del 26 de mayo de 2015	Reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998
Ley 1712 del 6 marzo de 2014	Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones. El objeto de la ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información
Ley 1551 del 6 de julio de 2012	Mediante la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los Municipios.
Ley 1474 del 12 de julio de 2011	Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, y se aplica específicamente frente a la interpretación y alcance de las inhabilidades allí contempladas.
Decreto 235 del 28 de enero de 2010	Regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
Ley 962 del 8 de julio de 2005	Dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos, en lo que tiene que ver con: Reserva legal de permisos, licencias o requisitos; Procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley; Información y publicidad; y Fortalecimiento tecnológico.

Ley 850 del 18 de noviembre de 2003	Mediante la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas, El DAFP hace parte de la red institucional de apoyo a las veedurías ciudadanas, y en ese sentido diseñará metodologías de evaluación de la Gestión Pública, orientada a facilitar el ejercicio de la vigilancia por parte de las veedurías ciudadanas y de las redes que las agrupan y suministrará la información pertinente sobre los planes institucionales y la evaluación del Estatuto Anticorrupción.
Ley 136 del 2 de junio de 1994	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios, y señala los principios generales sobre la organización y el funcionamiento de los municipios, los requisitos para la creación de municipios, y trae disposiciones específicas sobre los Concejos municipales, los concejales, los Acuerdos, los alcaldes, las Comunas y corregimientos, la participación comunitaria, las asociaciones
Constitución Política de 1991	Norma de normas de la legislación de la República de Colombia

### **Metodología y Relación Epistemológica**

La metodología utilizada en la presente investigación corresponde al análisis de la epistemología de los modelos de gestión administrativa con enfoque en la atención al ciudadano, analizadas teniendo en cuenta los siguientes parámetros fundamentales del proceso del estudio el conocimiento científico, medida a través del método de cuantificación de variables cualitativas desarrollada por la escuela de estadística de la Universidad Central de Venezuela:

El desarrollo de la ciencia de la administración pública como, ha desencadenado una serie de eslabones que se conjugan en grandes paradigmas como la post burocracia o la nueva gestión

pública, que encierran una serie de teorías alrededor de la estructuración de doctrinas que puedan contribuir a la construcción del conocimiento científico. Dentro de esta construcción, se desarrollan una serie de teorías individuales que conforman la epistemología del saber público y que además tiene un sentido individual dotado de valor propio.

Dentro de esta serie de componentes que conforman el saber administrativo público se encuentra la organización territorial, el manejo de las finanzas públicas, la organización política estatal y el desarrollo humano, que en su accionar social se relaciona desde el Estado hacia la sociedad mediante la atención al ciudadano y del mismo modo representa la naturaleza misma de la democracia, al responder al atender a las peticiones y necesidades de la ciudadanía de forma directa por medio de las instituciones y organizaciones.

Dada a la importancia de la obligación adquirida por el Estado de responder a las necesidades manifestadas por la ciudadanía de forma directa, la atención al ciudadano se consolida un tema fundamental para ser objeto del rigor científico para su estudio individual y por ende la evolución y conformación teórica de su campo de acción conforman los criterios para la construcción de su marco epistemológico.

En ese orden, la epistemología como ciencia encargada del estudio del conocimiento científico, se desarrolla desde dos puntos de acción complementarios que parecen contradictorios, el primero es encontrar la complejidad de los acontecimientos o fenómenos aparentemente sencillos, mientras que el segundo es la simplificación de los fenómenos complejos a la forma más sencilla posible, ambos casos abordados desde la percepción humana dentro del proceso de comprensión de cualquier tipo de fenómeno o cosa.

La primera perspectiva mencionada es evidente dentro del método científico desde la primera etapa, en la que la observación de objetos de estudio aparentemente simples empiezan a ser cuestionadas por el observador en cuanto su composición, origen, consenso social, interacción con el entorno y otros muchos cuestionamientos posibles, que al conjugarse se transforman en un escenario de interrogantes que al momento de empezar a dilucidarse, no simplifican la percepción del objeto, sino que se vuelve inevitablemente complejo en determinados aspectos.

En ese mismo orden, la epistemología no busca de ninguna manera hacer que algo sencillo se vuelva complejo, sino contemplar todos los procesos del método científico bajo los cuales inevitablemente cualquier objeto o situación revelará su complejidad, bien sea desde el

principio de la aplicación del método o en cualquier otra fase del proceso. Si bien la aplicación e las ciencias políticas y otras ciencias sociales están enmarcadas dentro de la misma dinámica, la ejemplificación resulta más sencilla a través de la explicación de un objeto concreto.

Un ejemplo de lo anterior se puede asimilar mediante el estudio de una sustancia como el agua que, por su abundancia y amplia interacción con las personas desde su nacimiento, podría definirse como simple al momento de un análisis visual en el que se puedan definir aspectos como su aparente pureza en una muestra determinada o su presentación según sus diferentes estados a nivel general. No obstante, si una muestra es sometida al análisis por los diferentes sentidos como el olfato, el gusto o el tacto, cada vez se encontrarán más calificativos, variables e interrogantes que serán mucho más variados al momento de usar instrumentos de laboratorio hasta llegar a su análisis a nivel molecular o enfocar su estudio en la interacción y reacción con otras sustancias o elementos, de modo que el método no ha vuelto compleja a la muestra de agua estudiada, sino que ha revelado la complejidad de algo que en primera instancia se consideraba simple.

Del mismo modo, en comparación con el ejemplo anterior, se puede interpretar el estudio del conocimiento científico en el análisis concreto de la atención al ciudadano como una acción aparentemente sencilla en la que el Estado facilita la interacción con la comunidad por medio de sus instituciones para atender a sus requerimientos. Esta es una situación simple en un primer momento si se piensa en el procedimiento de la interacción, pero se revela su complejidad en la medida en que se abordan temas como la satisfacción ciudadana ante dicha atención, la generación de valor público o el cumplimiento de las obligaciones del Estado social de derecho mediante el desarrollo y respuesta a la atención que los ciudadanos solicitan.

Del mismo modo se evidencia la complejidad de la atención al ciudadano a medida que se cambian los puntos de vista y se conjugan las ciencias políticas con otras como la psicología que estudia el comportamiento de los ciudadanos desde su ámbito personal o la filosofía que contempla el desarrollo del pensamiento, entre otras ciencias y doctrinas pertinentes al contexto que han afectado el desarrollo del conocimiento científico en la administración pública.

Por otra parte, la simplificación de lo complejo se conjuga dentro de la epistemología en el momento en que se da a conocer los resultados o avances en la aplicación del método científico y pretende socializar los resultados mediante la comunicación asertiva. Del mismo modo que el apartado anterior, este proceso es más claro en los procesos de análisis en objetos concretos o de

las ciencias naturales.

Por consiguiente, la explicación de la de la simplificación de los procesos complejos como parte del desarrollo epistemológico puede ejemplificarse en el mismo escenario ilustrado anteriormente, suponiendo entonces que en una muestra de agua analizada son visibles fenómenos complejos como alteraciones en su estructura molecular interna cuyo resultado técnico abarque un marco conceptual de alto grado de complejidad, que solamente pueda ser comprendido por expertos en tema, pero dicha información sea de interés general. Los informes entregados deberán simplificar la información en distintos niveles de comprensión.

De este modo, los informes de los científicos principales entregarán los resultados de la investigación a sus empleadores simplificando la información en términos de acides, tipos de contaminación y otros términos menos técnicos que permitan la comprensión de la situación, sin descuidar la esencia de los resultados. Este método de comunicación deberá encadenarse en su simplificación estructurada hasta el punto de llegar a la comunidad a modo de conclusiones como: Agua apta o no apta para el consumo directa, recomendable o no para el riego de cultivos, entre otras recomendaciones simples y directas que tengan un efecto en todos los usuarios potenciales del líquido, que para este caso conformarían los grupos de interés.

En ese orden de ideas, para el tema de la atención al ciudadano como campo de acción de la administración pública, los resultados de las investigaciones realizadas dentro de la interdisciplinariedad de las ciencias sociales aplicadas, adquieren valor real al momento que los resultados puedan dilucidarse al punto de generar instrucciones a manera de manuales o formatos cuya comprensión sea efectiva para todos los grupos de valor, de forma que los funcionarios entiendan de manera clara las directrices que deban implementar y los procesos cuya responsabilidad recaiga en los ciudadanos estén dotados de simplicidad y herramientas necesarias para un desarrollo inclusivo para todas las personas.

Ahora bien, aparte de la relación entre la necesidad de abordar la complejidad de los fenómenos y la simplificación necesaria para la comprensión y socialización de los resultados, la epistemología estudia el conocimiento científico desde dos componentes transversales, el primero es la capacidad de que los resultados se mantengan luego de procesos de contraargumentación y el segundo es que los resultados obtenidos puedan replicarse en escenarios similares.

En primer lugar, la contraargumentación es necesaria toda vez que los nuevos hallazgos

en cualquier ciencia estudiada pueden causar dos efectos, el primero es que sostengan una teoría existente de modo que una tesis contraria difícilmente se presentaría, y el rigor del método se completaría a medida que los resultados encajen como complemento del conocimiento relacionado, socialmente aceptado dentro de la academia.

De otro lado, si los resultados obtenidos contradicen tesis o posturas previamente institucionalizadas o aceptadas en determinado campo de acción, los nuevos hallazgos probarán su rigor al momento de prevalecer en ante un choque de argumentos contrarios, de manera que si existen estudios previos cuyos resultados resulten contradictorios, deberá probarse su falsedad o mínimamente una mayor meticulosidad en el desarrollo de los estudios realizados que el que se llevó a cabo para las conclusiones anteriores que sean contrarias (Zuñig & Camacho, 2021).

Un ejemplo de lo anterior, es visible en la evolución de la administración pública tomando como inicios los tiempos en los que la administración del Estado se concebía en el modelo burocrático, que se caracterizaba por la concepción de un modelo político el cual la sociedad funcionaba a medida que se acatará de manera precisa las directrices de un hombre o grupo de personas que analizaban el panorama global desde un escritorio y tenían la capacidad para dictar la ruta de la solución de los problemas de la nación o el territorio desde su visión privilegiada del accionar de las comunidades.

No obstante, la evolución de los estudios y la interacción de diferentes disciplinas de las ciencias sociales han descubierto que la burocracia presentaba falencias que sistemáticamente cambiaron hasta llegar al modelo de la nueva gestión pública y la gobernanza, que concibe al Estado como garante de los derechos humanos y cuyo deber corresponde a la satisfacción de la demanda social, que no solamente se manifiesta por medio de la representatividad democrática de los gobernantes sino también de manera directa por parte de los ciudadanos. Proceso que en cada eslabón de su conformación resultante de la producción académica debió sustentar su validez y superioridad a los paradigmas antecesores (Epistemología e instrumentación en ciencias humanas, 1992).

Finalmente, la última característica que define la validez epistemológica en la construcción del conocimiento es la capacidad de replicación de los resultados en un escenario similar. Como ejemplo ilustrativo, el descubrimiento del punto de ebullición del agua bajo el método científico determina que el agua cambia de estado líquido al gaseoso al alcanzar los 100 grados centígrados al nivel del mar, no sería tomado en cuenta como conocimiento científico si

otros investigadores determinaran resultados diferentes usando implementos similares en entornos relativamente semejantes; sin embargo la información del primer experimento es validada en la medida que la replicación del primer experimento arroja resultados similares.

Bajo esta ilustración, es importante señalar que los estudios de las ciencias sociales no son equiparables con las ciencias naturales como la física o la química cuya experimentación puede alcanzar niveles elevados de similitud en su replicación; esto debido a que el factor humano responde de maneras diferentes y complejas debido a aspectos como el uso de territorialidad, la historia y las condiciones sociales económicas y culturales.

No obstante, lo anterior, el desarrollo histórico evolutivo de la administración pública y las teorías del Estado y del poder, han demostrado que, al replicar ciertos modelos sociales, a pesar de la diferenciación étnica y cultural, se mantienen ciertas tendencias importantes, lo cual es evidente en gran medida sobre todo en el desarrollo jurídico de la organización de los Estados.

Finalmente, todo lo anterior lleva a concluir que el análisis epistemológico de cualquier modelo administrativo debe desarrollar los siguientes criterios:

1. Rigurosidad en el desarrollo de la investigación que llevó a la producción del modelo administrativo.
2. Claridad del modelo en la comprensión, implementación y promoción.
3. Estabilidad argumental y fundamentación teórica.
4. Posibilidad de aplicación en diferentes escenarios (Ruiz et al, 2021).

### **Análisis de Modelos Administrativos**

Para el desarrollo concreto del análisis de los modelos administrativos se utilizará el procedimiento para la cuantificación de variables cualitativas, basado en los principios de la premediación recíproca y el análisis de homogeneidad, desarrollado por Vasquez, Ramirez, & Camardiel(2001).

Número de Asignación	1
Título	La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico
Autores	María Guerrero

	Richard Parra Mayda Arce
Institución que lo implementa	Universidad Internacional de Ecuador
Características Principales	El modelo se basa principalmente en implementar una serie de conductas desde la gerencia, que inicialmente garanticen la armonía de los funcionarios de las entidades públicas dentro de un buen ambiente laboral, bajo la premisa de que el bienestar genera buenos resultados y la atención interna se replica en la atención externa.
Ubicación URL	<a href="https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793">https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/879/793</a>
Rigurosidad de la metodología desarrollada para la creación del Modelo Administrativo	El modelo considera varios escenarios de entidades tanto de orden público como privado, valorando las experiencias bajo una metodología estructurada.
Valor asignado (0-10)	8
Claridad del Modelo en su creación aplicación y promoción	Este modelo cuenta con alta claridad en su descripción, sin embargo, carece de literatura procedimental.
Valor asignado (0-10)	5
Estabilidad argumental y fundamentación teórica	La argumentación teórica está bien fundamentada en estudios previos.
Valor asignado	8
Posibilidad de aplicación en distintos escenarios	Si bien resulta exitosa la comprobación aplicada del modelo inicialmente planteado, no se define una estrategia de implementación que establezca claramente las condiciones para una réplica óptima del ejercicio.
Valor asignado	5
Aplicabilidad a la Administración Municipal de Floridablanca	Esta metodología funciona como proceso garante del éxito de aplicación de un principio administrativo, que, como un modelo a seguir, No obstante, la aplicación del principio de beneficios otorgar bienestar a los clientes internos, es indispensable en proceso de construcción d un modelo propio para el municipio
Valor asignado	7

Número de Asignación	2
Título	Modelos de satisfacción: fundamentación teórica y criterios de aplicación
Autores	Fernando Haro Nelson Cordova Tomas Chong
Institución que lo Desarrolla	Universidad Santa María (Ecuador)
Características Principales	Mas que un modelo institucional centrado en la atención al ciudadano este es un modelo que busca la satisfacción del ciudadano-cliente, según el perfil psicológico generalizado. Sin embargo, las estrategias implementadas generan una guía valida y estructurada.
Ubicación URL	<a href="http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/64/82">http://201.159.222.115/index.php/innova/article/view/64/82</a>
Rigurosidad de la metodología desarrollada para la creación del Modelo Administrativo	Los estudios en las teorías del pensamiento complejo se reflejan el buen desempeño de la caracterización del método, considera los aspectos relevantes desde la interdisciplinaridad.
Valor asignado (0-10)	9
Claridad del Modelo en su creación aplicación y promoción	El modelo es claro en su planteamiento y procesos de aplicación
Valor asignado (0-10)	8
Estabilidad argumental y fundamentación teórica	La argumentación es correcta, pero su estructura como modelo institucional puede ser cuestionable, debido a que sus argumentos parten del estudio de las características propias de cada cliente, lo cual se convierte en un estándar alcanzable únicamente para instituciones o empresas dedicadas a atender un número mínimo de personas
Valor asignado	6
Posibilidad de aplicación en distintos escenarios	El modelo es altamente aplicable, pero demanda una alta asignación de recursos para su implementación.
Valor asignado	6
Aplicabilidad a la Administración	El modelo está diseñado para su aplicación en un escenario exclusivo de un poca afluencia y alta competitividad, sin

Municipal de Floridablanca	embargo, omitiendo el estudio psicológico de cada cliente o usuario y sustituyéndolo por una caracterización de perfiles genéricos ajustables se podría implementar parcialmente de forma exitosa
Valor asignado	7

Número de Asignación	3
Título	Método de evaluación de la calidad del servicio de una unidad de atención al usuario en una empresa de servicio de agua en Colombia
Autores	Tomás Fontalvo Enrique De la Hoz Joaquín de la Hoz
Institución que lo Implementa	Empresa de prestación de servicio de agua en Colombia (No identificada)
Características Principales	El modelo presentado es el resultado del análisis de un modelo previamente existente de carácter bien definido, al que al final del estudio se le añaden una serie de elementos de mejora, para su optimización
Ubicación URL	<a href="https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&amp;script=sci_arttext&amp;tIng=n">https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?pid=S0718-07642020000400027&amp;script=sci_arttext&amp;tIng=n</a>
Rigurosidad de la metodología desarrollada para la creación del Modelo Administrativo	La metodología desarrolla cuenta con una alta complejidad, analizada desde interdisciplinaridad y que se evidencia fácilmente al establecer comparaciones.
Valor asignado (0-10)	10
Claridad del Modelo en su creación aplicación y promoción	El modelo es sumamente claro y bien estructurado
Valor asignado (0-10)	9
Estabilidad argumental y fundamentación teórica	La investigación realizada cuyo resultado final genera un modelo mejorado de atención al usuario se fundamenta satisfactoriamente desde diversos capos numéricos y teóricos
Valor asignado (0-10)	9

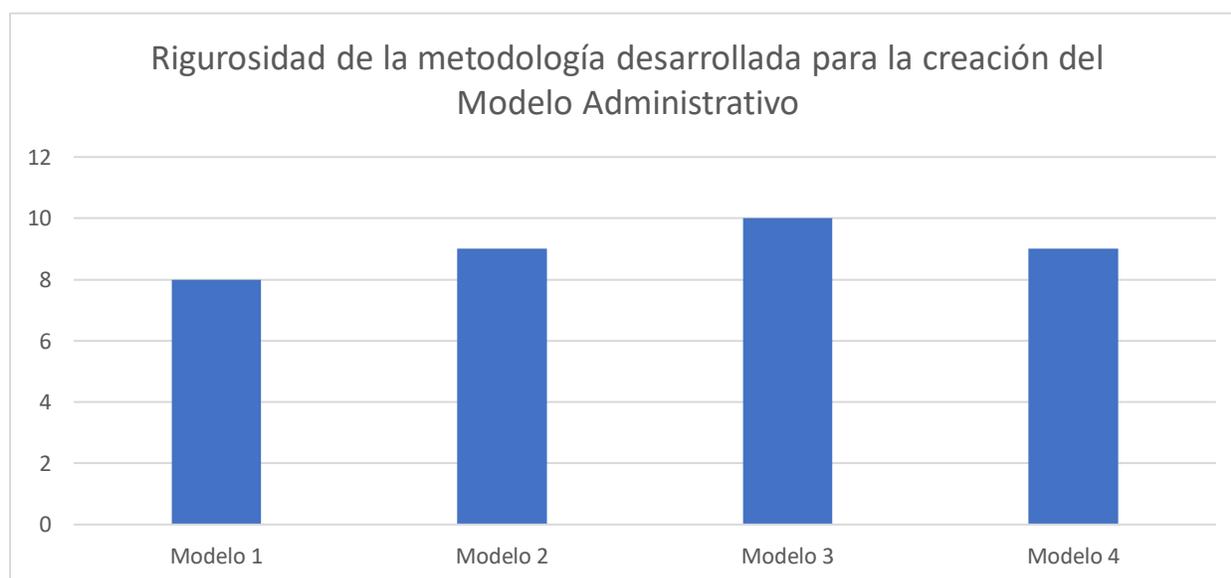
Posibilidad de aplicación en distintos escenarios	El modelo está estructurado de tal manera que su replicación es posible, tanto es escenarios políticos o privado
Valor asignado	10
Aplicabilidad a la Administración Municipal de Floridablanca	El modelo tiene un alto grado de aplicabilidad dentro del municipio objetivo, dado que sus características son genéricas y claras
Valor asignado (0-10)	9

Número de Asignación	4
Título	Modelo de gestión de relaciones con los clientes en empresas de consultoría
Autores	Ludys López Leidy Perez
Institución que lo Implementa	Empresa de consultoría de la ciudad de Barranquilla Colombia, no identificada
Características Principales	Este estudio analiza un modelo de gestión empresarial enfocado en las relaciones con los clientes, evidenciando un marco lógico que engrana los procesos en relacionamiento en cada eslabón de la cadena de acontecimientos que llevan a desarrollar la mejor relación posible con los ciudadanos-clientes de la entidad.
Ubicación URL	<a href="http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/2756">http://revistas.unisimon.edu.co/index.php/innovacioning/article/view/2756</a>
Rigurosidad de la metodología desarrollada para la creación del Modelo Administrativo	Si bien la investigación no se desarrolla como base para la creación de un nuevo modelo, lo hace desde el análisis de un modelo organizacional centrado en la satisfacción de la atención al ciudadano, en un sentido ampliamente detallado y sustentado en postulados teóricos y mediciones de rigurosidad científica evidente
Valor asignado (0-10)	9
Claridad del Modelo en su creación	El modelo examinado cuenta con un notable diseño y

aplicación y promoción	estructuración detallada, que a pesar de ser evidente para la ciudadanía en general, busca un desempeño unilateral desde los empleados al público que es fácilmente entendible
Valor asignado (0-10)	8
Estabilidad argumental y fundamentación teórica	El modelo está correctamente fundamentado, aunque no se caracteriza por demostrar una construcción teórica sobresaliente
Valor asignado (0-10)	7
Posibilidad de aplicación en distintos escenarios	Los métodos y procesos del modelo son tan claros que se perfila como ampliamente utilizable en todo tipo de organizaciones
Valor asignado	10
Aplicabilidad a la Administración Municipal de Floridablanca	Si bien se trata de un modelo no especificado desde una empresa pública o privada, cuenta con características genéricas idóneas para su implementación
Valor asignado	9

### Análisis de Resultados

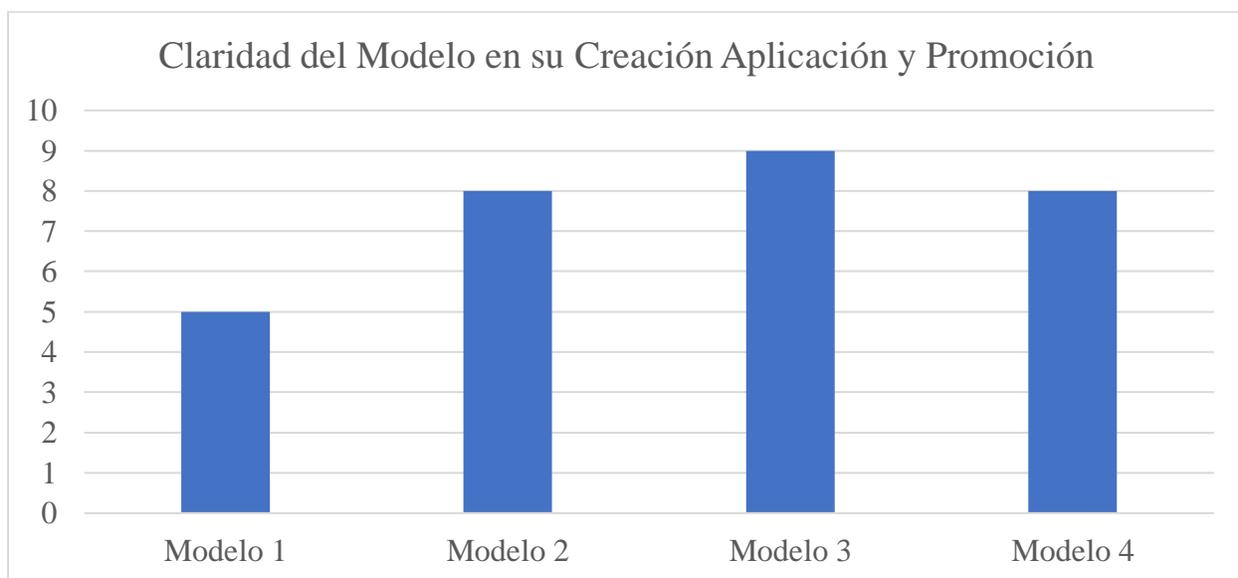
La primera característica que define la epistemología dentro del proceso de elaboración de modelos aplicables a una entidad pública expresa el siguiente comportamiento gráfico:



*Gráfico 1. Rigurosidad de la metodología desarrollada para la creación del Modelo Administrativo.*

Según el desarrollo anterior, todos y cada uno de los modelos revisados cuentan con el suficiente nivel académico dentro del proceso de su formulación y creación efectiva, respetando de este modo el principio del conocimiento científico de establecerse dentro del pensamiento complejo.

En ese orden, la simplificación de los resultados a un lenguaje lo suficientemente claro para poder ser comprendido por el grueso de la población arroja los siguientes resultados:

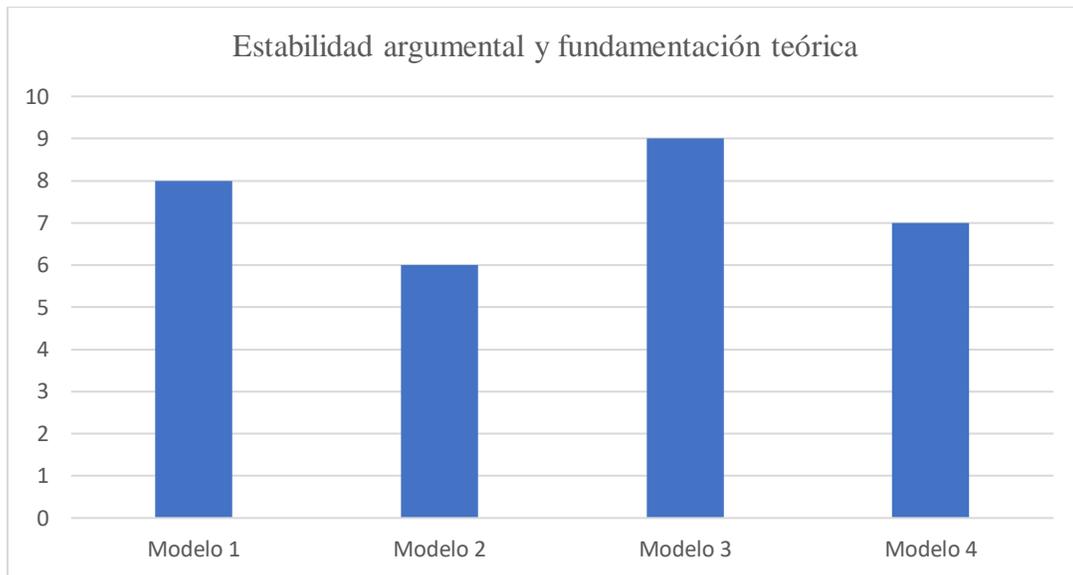


*Gráfico 2 Claridad del Modelo en su Creación Aplicación y Promoción*

La claridad de los modelos desde su creación hasta su implementación tiene un buen comportamiento en todos los modelos estudiados, a excepción del modelo uno que expresa una idealización identificada por las conductas propias dentro de su campo de acción, no propone una estructura de modelo interno sino una base en la que el bienestar de los trabajadores se tenga en cuenta como base fundamental de la atención a las personas.

En tercer lugar, la fundamentación teórica y estabilidad argumental no puede medirse desde la confrontación directa con teorías opositoras, debido a la naturaleza teórica de la investigación. Sin embargo, es posible realizar una medición propia dependiendo de la comparación bibliográfica, en torno a modelos que especifiquen comportamientos contrarios a

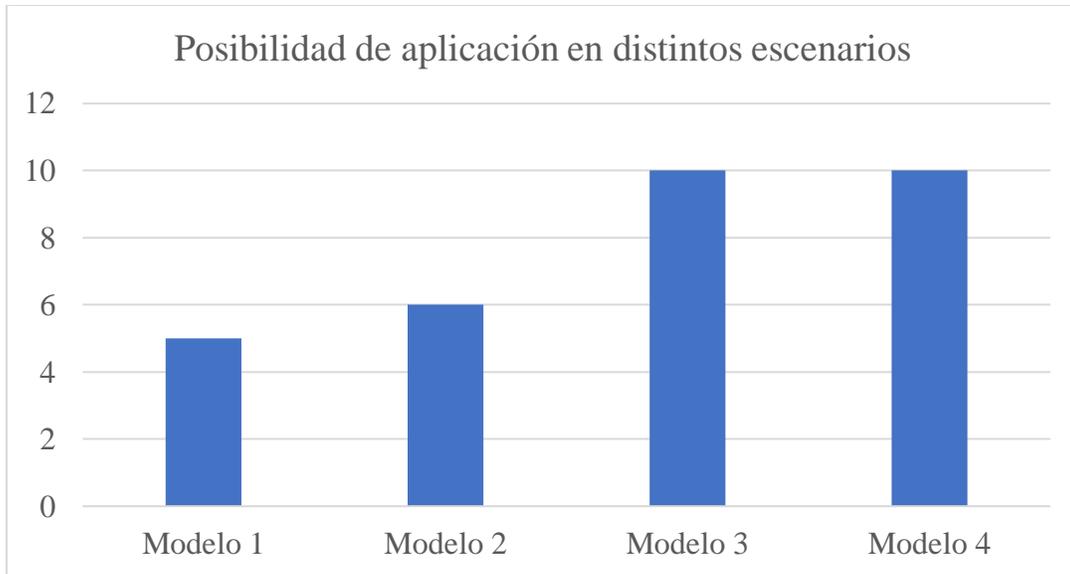
los identificados.



*Gráfico 3 Estabilidad argumental y fundamentación teórica*

En este aspecto, el segundo modelo deja ver su debilidad al momento de pretender abarcar el análisis psicológico en cada uno de los clientes, haciendo que se generen cuestionamientos perjudiciales. Mientras que el modelo uno y tres se muestran robustos en este aspecto.

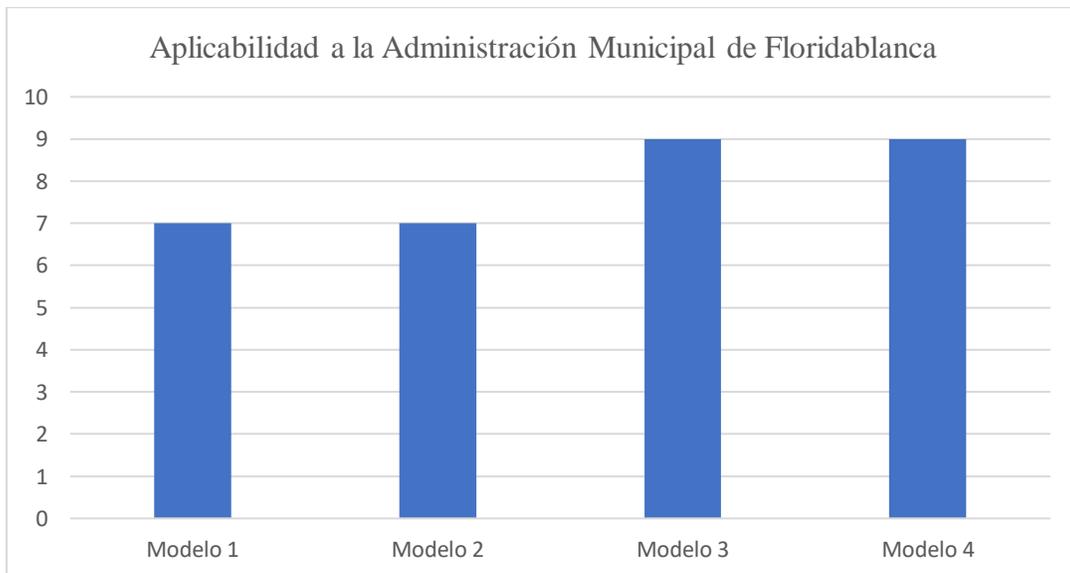
En cuanto al último aspecto competente a la epistemología, que se refiere a la capacidad de repetición de un mismo resultado en escenarios distintos pero condiciones similares, es posible obtener la siguiente información:



*Gráfico 4 Posibilidad de aplicación en distintos escenarios*

Los dos primeros modelos evidencian dificultades de replicación, puesto que metodología procedimental es escasa e insuficiente, mientras que los modelos tres y cuatro, que pertenecen a procesos de estudio de modelos existentes en instituciones nacionales, muestran una amplia gama de engranajes y especificaciones que permitirían replicar el modelo con un amplio nivel de detalle.

Finalmente, la aplicabilidad teórica en la construcción de un modelo institucional para el municipio de Floridablanca Santander se ilustra bajo la siguiente gráfica:



*Gráfico 5 Aplicabilidad a la Administración Municipal de Floridablanca*

A pesar de que los primeros dos modelos, son visiblemente más débiles que los últimos, no dejan de aportar conceptos favorables para la construcción de un modelo organizacional de municipio objetivo, debido a que a pesar de su poca labor descriptiva logran sentar bases fundamentales.

## **Conclusiones**

Mediante la elaboración del estado del arte o estado de la cuestión, se logra identificar que a la fecha existe un número importante de documentos de carácter científico, que en conjunto constituyen una base de conocimiento importante y actualizado sobre la implementación de modelos relacionados con el mejoramiento continuo de las instituciones desde su estructura organizacional, logrando involucrar el aspecto de atención al ciudadano como pilar fundamental de sus objetivos misionales.

Para el caso colombiano dicha construcción científica está fuertemente arraigada al Modelo Integrado de Planeación y Gestión como estructura de valor sobre la cual funcionan o se comparan todos los modelos emergentes y si bien es cierto que existen cuestionamientos o recomendaciones de mejora dentro de la producción científica; en ningún caso se llega a desmeritar el valor organizacional del MIPG respecto a su pertinencia en la organización de las instituciones.

En segundo lugar, el desarrollo del marco teórico conceptual permite inferir que la evolución de los procesos históricos mediante los cuales ha evolucionado la administración pública se caracteriza por pasar de teorías provenientes únicamente de las ciencias políticas, ha involucrarse cada vez con otras disciplinas que estudian el comportamiento de los seres humanos desde su comportamiento y su intelecto, acercando cada día más las teorías de la gobernanza y la gobernabilidad a la satisfacción de las necesidades individuales como primera instancia en el la labor de satisfacer la demanda social como fin primordial del Estado social de derecho, y de esta forma el enfoque centrado en la persona ha pasado de ser un pilar exclusivo de ciencias como la filosofía y la psicología a consolidarse como una tendencia que gana cada día más fuerza dentro de la administración pública.

En tercer lugar, el contexto epistemológico que rodea la creación de modelos

administrativos, no solamente consolida los apartados extraídos del análisis bibliográfico, sino que la estructuración del análisis del estudio del conocimiento científico permite obtener una serie de parámetros que forman una metodología que permite identificar los cuatro principales aspectos que pueden extraerse de los modelos analizados hacia la parametrización de aspectos relevantes a tener en cuenta para la aplicación de un modelo administrativo aplicado a cualquier entidad territorial, puesto que si bien el ejercicio se ha desarrollado pensando en el municipio de Floridablanca Santander como objeto de aplicación; la información obtenida es una base genérica que puede utilizarse en el diseño de modelos administrativos de otros municipios.

En cuarto lugar, el análisis de los cuatro modelos administrativos analizados, permite ratificar la importancia de la atención al ciudadano como núcleo de dichos modelos, dado que si bien los dos primeros modelos revisados carecía de procedimientos definidos para su implementación, el modelo número uno introduce permite incluir en la ecuación a los funcionarios o trabajadores de las entidades desde el punto de vista de clientes internos, con cierta prioridad de parte de la gerencia, para que de este modo el bienestar y buen ambiente laboral se proyecte hacia la ciudadanía, en forma de buen trato y buenas prácticas.

En ese mismo orden, el segundo modelo analizado permite comprender la importancia del análisis de la psicología social para determinar aquellas características individuales que conforman la identidad de las comunidades, según su territorio y su interacción; ratificando de este modo, que el desarrollo de los nuevos aportes hacia la construcción de nuevos paradigmas gerenciales continúan con la tendencia de humanización de la administración.

Por último, los dos últimos documentos analizados, constituyen un ejemplo de la metodología de estudios de modelos existentes, desde su estructuración hasta su aplicación como herramientas de consulta para otras organizaciones. De estas se resalta que el análisis que los resultados de cada uno de los estudios previos relacionados en los documentos de consulta, arrojan resultados similares a los obtenidos mediante el uso de los componentes epistemológicos, validando de esta manera la metodología usada en el presente proyecto de investigación cualitativa.

## Bibliografía

- Moreno González, G. (2015). El derecho de acceso a la información pública en la ley de transparencia: una aproximación constitucional. *Foro y Agora*, 93-125. Obtenido de <https://e-revistas.uc3m.es/index.php/EUNOM/article/view/2478>
- Borja, L. (2017). *Cultura organizacional y la gestión pública en el ámbito de los servicios de salud en Colombia*. Obtenido de *Administración & Desarrollo*, ISSN-e 0120-3754, Vol. 47, N°. 2, págs. 136-159: [https://www.researchgate.net/publication/321764257\\_Cultura\\_organizacional\\_y\\_la\\_gestion\\_publica\\_en\\_elambito\\_de\\_los\\_servicios\\_de\\_salud\\_en\\_Colombia](https://www.researchgate.net/publication/321764257_Cultura_organizacional_y_la_gestion_publica_en_elambito_de_los_servicios_de_salud_en_Colombia)
- Boto, A. (2021). Democracia y participación ciudadana en las megalópolis capitales. El caso de ciudad de México. *Revista española de la transparencia*, ISSN-e 2444-2607(12), 213-226. Obtenido de <https://revistatransparencia.com/ojs/index.php/ret/article/view/123>
- Castillo, M. (2017). *El papel de la participación ciudadana en las políticas públicas, bajo el actual escenario de la gobernanza. Reflexiones teóricas*. Obtenido de *Revista CS*, 23, pp. 157-180. : <http://dx.doi.org/10.18046/recs.i23.2281>
- CEPAL, Armijo, M., & Espada, M. V. (2014). Calidad del gasto público y reformas institucionales en América Latina. *Revista Macroeconomía del desarrollo*. Obtenido de <https://goo.gl/mXC5DY>
- Chaquéz, L., & Luz, A. (2019). Gobernanza. *Manual de ciencia política ISBN 978-84-309-7467-2*, 651-675. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/extaut?codigo=180734>
- Clavijo Cáceres, D., & Agudelo Ibáñez, S. J. (2014). Despolitización de la ciudadanía: una mirada desde el proceso de exclusión en Colombia. *Academia & Derecho*, 183-208. Obtenido de <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/derecho/article/view/14>
- DAFP. (2017). *Departamento Administrativo de la Función Pública*. Obtenido de Instructivo: Ingreso y diligenciamiento de la encuesta MECI y reporte de avance a la gestión: <https://goo.gl/gjFti4>
- DAFP. (2018). *Departamento Administrativo de la Función Pública*. Obtenido de Manual único de rendición de cuentas versión 2: [www.funcionpublica.gov.co/web/rendicuentas](http://www.funcionpublica.gov.co/web/rendicuentas)
- Dragomir, M. (2021). *Participación ciudadana en los medios de comunicación de servicio público. Lo que realmente significa*. Obtenido de *adComunica: Revista científica de*

- estrategias, tendencias e innovación en comunicación, ISSN 2174-0992, N°. 21, págs. 25-44: <https://www.e-revistas.uji.es/index.php/adcomunica/article/view/5586>
- Duque Cante, N. (2011). Dinámicas recientes de simplificación administrativa y racionalización de trámites en Colombia frente al contexto internacional. *Revista Punto de vista*. Obtenido de <https://goo.gl/JcK2mF>
- Epistemología e instrumentación en ciencias humanas*. (1992). Obtenido de Barcelona : Herder, ISBN 84-254-1817-8: <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/view/RCED9292110288B>
- Gusmán et al, G. (1962-1964). *La Violencia en Colombia*. Taurus.
- Huici Sancho, L. (2018). Los instrumentos de control democrático y de rendición de cuentas en el gobierno de la Unión Económica y Monetaria. *Revista Vasca de Administración Pública. Herri-Arduralaritzako Euskal Aldizkaria*, 23-48. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6410551>
- León, et al. (2021). *Factores que influyen en el uso de mecanismos de coordinación entre niveles asistenciales en Colombia*. Obtenido de Gaceta sanitaria, ISSN 0213-9111, Vol. 35, N°. 2, págs. 177-185: <https://www.gacetasanitaria.org/es-factores-que-influyen-el-uso-articulo-S0213911119301724>
- Martinez, M. (2017). El Método Fenomenológico. Fundamentación Teórica. . *Nuevos Métodos de*. Obtenido de <http://www.equity-la.eu/upload/arxiu/20170622223307-Mart%C3%ADnez%20El%20m%C3%A9todo%20fenomenol%C3%B3gico.pdf>
- MINTIC. (2016). *Ministerio de Tecnologías de la información y comunicaciones. Estrategia de gobierno en línea*. Obtenido de Guía de datos abiertos en Colombia.: [http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8248\\_Guia\\_Apertura\\_Datos.pdf](http://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8248_Guia_Apertura_Datos.pdf)
- Moreira, M., & Hidalgo, A. (2020). *Gobierno electrónico en el Ecuador*. Obtenido de Polo del Conocimiento: Revista científico - profesional, ISSN-e 2550-682X, Vol. 5, N°. 8, 2020, págs. 944-961: <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/1533>
- Piovani, J., & Krawczyk, N. (2017). Los Estudios Comparativos: Algunas notas históricas, epistemológicas y metodológicas. *Educação & Realidade*, 42(3), 821-840. doi:10.1590/2175-623667609
- Ramos & Francés. (2021). *Participación en los procesos de cuidados desde el Modelo de Atención Integral y Centrada en la Persona (MAICP)*. Obtenido de

- <https://revistaprismasocial.es/article/view/4075>
- Ruiz et al. (2021). *Reflexión epistemológica para la investigación de los procesos de determinación social de la salud*. Obtenido de Facultad Nacional de Salud Pública: El escenario para la salud pública desde la ciencia, ISSN-e 0120-386X, Vol. 39, N°. 1, págs. 1-9: <https://revistas.udea.edu.co/index.php/fnsp/article/view/341437>
- Tezanos, J. (2021). *El estado amparador. Nuevas demandas ciudadanas sobre atención y políticas públicas*. Obtenido de Temas para el debate, ISSN 1134-6574, N°. 318, págs. 7-10: [https://fundacionsistema.com/wp-content/uploads/2021/06/ElPulso\\_T318.pdf](https://fundacionsistema.com/wp-content/uploads/2021/06/ElPulso_T318.pdf)
- Valdez Zepeda, A., & Vergara Ochoa, A. (2017). La nueva gestión pública basada en rankings: de la planeación a la evaluación. *Revista Opera*, 79-94. doi:<https://doi.org/10.18601/16578651.n21.05>
- Vasquez, M., Ramirez, G., & Alberto, C. (2001). *Un Procedimiento para la Cuantificación de Variables Cualitativas Basado en los Principios de Promediación Recíproca y el Análisis de Homogeneidad*. Obtenido de Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura, Vol. VII, No. 1 (ene-jul), pp. 265-276 : <https://www.redalyc.org/pdf/364/36470113.pdf>
- Vega, Rodríguez & Montoya. (2012). *Metodología de evaluación del clima organizacional a través de un modelo de regresión logística para una universidad en Bogotá, Colombia*. Obtenido de Revista CIFE: Lecturas de Economía Social, ISSN-e 2248-4914, Vol. 14, N°. 21, págs. 63-88: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/cife/article/view/1410>
- Zuñig, S., & Camacho, S. (2021). *Referentes teóricos para un modelo de acreditación desde la evaluación y la gestión de la calidad*. Obtenido de Revista Electrónica Educare, ISSN-e 1409-4258, Vol. 26, N°. 1, 19 págs.: [https://www.researchgate.net/publication/355913554\\_Referentes\\_teoricos\\_para\\_un\\_modelo\\_de\\_acreditacion\\_desde\\_la\\_evaluacion\\_y\\_la\\_gestion\\_de\\_la\\_calidad](https://www.researchgate.net/publication/355913554_Referentes_teoricos_para_un_modelo_de_acreditacion_desde_la_evaluacion_y_la_gestion_de_la_calidad)
- Zurutuza, C., & García, I. (2021). *Comunicación y participación ciudadana en municipios de concejo abierto. Un caso de estudio*. Obtenido de adComunica: revista científica de estrategias, tendencias e innovación en comunicación, ISSN 2174-0992, N°. 21, págs. 161-182: <https://www.e-revistas.uji.es/index.php/adcomunica/article/view/5568>