

## GESTIÓN DE INFORMACIÓN COMO HERRAMIENTA PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

### INFORMATION MANAGEMENT AS A TOOL FOR CITIZEN PARTICIPATION IN PUBLIC ADMINISTRATION

Chávez, Ledy<sup>1</sup>, Barriosnuevos, Joel<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Magister. En Gerencia Pública, y Coordinadora del archivo general y Biblioteca de la Contraloría del Estado Zulia.<sup>2</sup> Especialista en Gestión Pública y Coordinador de Seguridad y Salud Laboral de la Contraloría del estado Zulia - Venezuela. E-mail de correspondencia E-mail: ledychavez@gmail.com

Recibido: 14 de noviembre de 2017

Aceptado: 18 de diciembre de 2017

#### RESUMEN

La información y sus recursos se han convertido en un elemento importante y esencial en el desarrollo de los órganos públicos, lo cual implica que se creen los mecanismos para su gestión con el fin de soportar las actividades gerenciales, en tal sentido se abordó esta investigación de carácter documental cuyo propósito fue analizar la importancia de una gestión de información eficaz como herramienta para la participación ciudadana para ello, se realizó la revisión de fuentes bibliográficas de autores como Ponjuán,(2011) Choo,(2002) y Páez, (1992), entre otros. con su modelo representativo de gestión de información y la importancia de ser aplicada para la disposición de información veraz y oportuna donde los ciudadanos puedan participar activamente en los asuntos del estado. Se concluyó que realizando una eficaz gestión de información y poniendo a disposición de los ciudadanos información veraz confiable y oportuna estos podrán participar activamente de la gestión pública velando que los planes y proyectos a beneficio de una colectividad sean aplicados con total transparencia, debido a que el derecho a la información pública está consagrado como un derecho primordial, permitiendo así que el ciudadano pueda estar informado como garante de la gestión.

*Palabras Clave: Gestión de Información, Participación Ciudadana, Administración Pública, Derecho a la Información Pública.*

#### ABSTRACT

The information and resources have become an element important and essential in the development of public bodies, which means that mechanisms create for their management in order to support management activities, in such sense is on board this

documentary research whose purpose was to analyze the importance of management of effective information as a tool for citizen therefore participation was review of bibliographic sources of authors as Ponjuan, (2011), Choo) 2002) and Paez, (1992) among others with its representative's information and the importance management model be applied to the provision of accurate and timely information where citizens can participate actively in the Affairs of the State. Making effective management of information and by providing reliable and timely truthful information citizens these may participate actively in governance veland concluded making effective management of information and by providing reliable and timely truthful information citizens these may participate actively in governance ensuring that plans and projects for the benefit of a community are applied with total transparency, since the right to public information is enshrined as a right that is fundamental, so that citizens can be informed as the guarantor of the management.

*Keywords: Information management, public administration, citizen participation, right to public information.*

## INTRODUCCIÓN

En este mundo cambiante, la información se ha convertido en una herramienta fundamental para el desarrollo cultural, social y económico. En el plano gerencial, toda organización necesita de ella oportunamente, lo cual implica su gestión de manera eficiente con el fin de dar soporte a la toma de decisiones en los niveles estratégicos, tácticos y operativos.

Ante esta realidad, los órganos públicos están llamados a crear todos los mecanismos para gerenciar y gestionar de manera eficiente la información que sustenta el ejercicio y logro de los objetivos de las mismas, todo esto apegado a la constantes cambios informacionales y tecnológicos a la cual están orientados y donde se observa la gestión de este recurso a través de su organización y sistematización, con el propósito de que sirva como instrumento valioso y llegue oportunamente a quienes la requieran. Ello implica que los entes responsables de grandes volúmenes de información se vean más comprometidos en gestionar información veraz y oportuna que permita a los ciudadanos participar activamente y ser garantes de la transparencia en la gestión pública.

Dada a la importancia de gestionar información veraz y confiable dentro de las estructuras de la administración pública que permitan interactuar activamente con los ciudadanos nace esta estudio de carácter bibliográfica documental, donde se tomaron algunas consideraciones teóricas relevantes de las dos variables estudiadas mostrando un panorama general de cómo influye la gestión informacional, para que los ciudadanos puedan ser partícipes y puedan acceder al derecho consagrado en el ámbito legal de estar informados y de participar activamente de los asuntos públicos.

## GESTIÓN DE INFORMACIÓN: LA ACTIVIDAD INFORMACIONAL Y SUS RECURSOS.

Todas las organizaciones se enfrentan cada vez más a las demandas de los usuarios y la ciudadanía en general a los cuales sirven, por esta razón, el manejo de la información se hace necesario a través del establecimiento de mecanismos teorías y métodos que faciliten su manipulación como herramienta para el éxito organizativo, y es allí, como la gestión de información juega un papel esencial, ya que por medio de ella se pueden gestionar oportunas y efectivas respuestas a necesidades o requerimientos informativos del ciudadano común, empleando diferentes recursos así como lo señalan los siguientes autores:

Choo (2002) define la gestión de información como el proceso de aprovechamiento de los recursos y capacidades informacionales de la organización con el fin de adaptarse a los entornos cambiantes del ciclo de vida de este recurso que ocurre en toda organización, siendo propia también de unidades que manejan este recurso en forma intensiva y que se denominan unidades de información.

Asimismo, este autor menciona que el objetivo fundamental de la gestión de información consiste en aprovechar los recursos y capacidades informativas de la organización con el fin de permitir a la misma aprender y adaptarse a su entorno cambiante todo esto a través de la consecución de los procesos de adquisición, almacenamiento, análisis y uso de la información. Este autor, orienta la gestión de información a los procesos continuos en las actividades que se mencionarán a continuación:

- **Selección, procesamiento y almacenamiento de la información:** La organización y almacenamiento de la información se pueden facilitar con la aplicación de tecnologías para el procesamiento de información, con el fin de estructurar el volumen de datos que se producen, en tal forma que reflejen los intereses de la organización con la elaboración de productos y servicios de diferentes niveles orientados a diferentes grupos de usuarios específicos con un proceso de agregación de valor aumentando la calidad de la información.
- **Distribución de la Información:** El objetivo de este proceso es aumentar las posibilidades de compartir información con fin que los usuarios reciban información oportuna y de gran valor con la creación de productos informacionales de calidad y a través de los mejores canales que se ajusten a sus necesidades. El propósito de la difusión de información es fomentar el intercambio de información entre todos los usuarios.
- **Uso de la Información:** el uso de la información es un proceso dinámico, interactivo, social y de investigación que puede dar lugar la toma de decisiones;

este es el último paso del proceso de gestión de información debido a que el fin de recuperarla es que sea usada empleando mecanismos que verdaderamente la hagan accesible.

Por su parte, Best (2010) visualiza la gestión de información como la económica, eficiente y efectiva coordinación de producción, control, almacenamiento, recuperación y disseminación de información de recursos externos e internos, en aras de mejorar el desempeño de la organización.

Se puede decir entonces, que la gestión de información se centra en el uso adecuado de recursos informacionales para garantizar un mejor desarrollo de los procesos que tienen lugar en las organizaciones, direccionando la información como apoyo a sus actividades medulares para el desenvolvimiento de los gerentes y empleados, con el fin de lograr los objetivos institucionales, brindando información oportuna en todos los niveles hasta llegar a los ciudadanos que son los principales consumidores de información.

Al mismo tiempo, considerando lo antes expuesto, la información está vinculada igualmente con datos, conocimiento e inteligencia, los cuales están estrechamente relacionados entre sí, pero que tienen diferencias en el proceso de generación, así lo señala Páez (1992), en su modelo de gestión de información, refiriéndose a los conceptos de generación, organización, transferencia y aprovechamiento de la información representados en la pirámide informacional (Figura 1) la cual está conformada por cuatro niveles datos, información, conocimiento e inteligencia organizados en una jerarquización de las variables calidad vs. cantidad.

Lo antes expuesto, corresponde a la luz de la gestión de información en la discriminación del enorme volumen de información o de datos disponibles, transformándolos de un nivel a otro, haciéndola útil y jerarquizando realmente la más importante desde el punto de vista de las necesidades de la empresa y su transferencia al usuario adecuado, que va a convertir a través del proceso de transformación el conocimiento, y a su vez reconocer la oportunidad de respuestas de los procedimientos de la organización como inteligencia. De este modo Páez, (1992), define estos elementos estrechamente relacionados, representados en la forma de la pirámide informacional, como lo son:

**Datos:** Son registros, iconos, símbolos o signos (lingüísticos, lógicos o matemáticos), por medio de los cuales se representan hechos, conceptos o instrucciones.

**Información:** Son los datos o la materia informacional relacionada o estructurada de manera actual o potencialmente significativa.

**Conocimiento:** Es el conjunto de estructuras informacionales que, al internalizarse, se integran a sistemas de relacionamiento simbólico de más alto nivel y permanencia

**Inteligencia:** Remite a estructuras de conocimiento que siendo contextualmente relevantes, permiten la intervención ventajosa de la realidad.

Figura 1

Pirámide Informacional



Fuente Páez, (1992)

La figura 1 muestra cómo se transforma dinámicamente la información, desde el momento que se generan los datos de referencia primarios. Éstos se sintetizan en forma de conceptos lógicos y sistematizables, en información. Luego se transforma en conocimiento que finalmente, se filtra a través de los respectivos procesos de asimilación, interpretación y transformación creativa propios de la inteligencia humana.

En conclusión, los cuatro componentes de la pirámide informacional se interrelacionan con fluidez y tal relación configura el paradigma que rige actualmente a la gerencia exitosa de las organizaciones. De esta forma, la gestión eficiente de la información contribuye a superar los procesos retardantes conocidos como cuellos de botella, mejorando la eficiencia de los procesos administrativos e incrementando la racionalidad en la toma de decisiones.

De igual manera, Ponjuán (2011), en su modelo de gestión de información, señala que la gestión de información es un proceso estratégico que tiene lugar en una organización de cualquier tipo incluidas las comunidades y otras entidades de carácter social. Es un proceso que abarca todas las actividades de una organización y sus componentes por lo que tiene una estrecha relación con el sistema que lo rige, donde participan diferentes componentes.

La autora en su modelo menciona que interactúan diferentes componentes y procesos que ocurren en un ambiente o contexto y donde bajo el manto rector del proceso

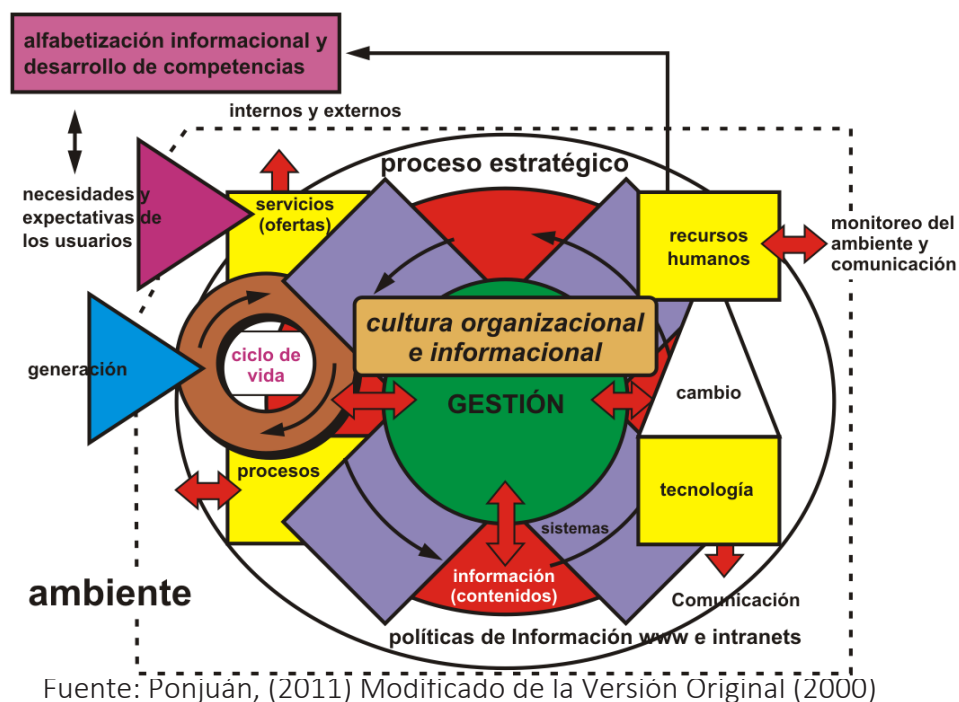
estratégico, se contemplan políticas de información que constituyen el marco regulatorio donde se mueve el sistema de información y donde los contenidos constituyen la base fundamental objeto de gestión.

Por último, la autora plantea que el recurso humano y las tecnologías están continuamente influida por el cambio, teniendo en cuenta el ciclo vital de la información intentando sostener ofertas de servicios o productos de información para cumplir con la actividad principal del sistema satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios. Igualmente, el sistema se nutre de nueva información que se genera en el ambiente y dentro del propio sistema.

Un componente vital constituye la interacción entre los recursos humanos del sistema y los usuarios, mediante acciones que eleven las competencias informacionales y la cultura de los mismos a partir de programas de alfabetización informacional. La cultura organizacional e informacional presente en el sistema, juega un papel vital en el comportamiento del trabajo informacional.

Figura 2

Modelo de Gestión de Información



Sobre la base de las ideas expuestas, todos los recursos de información han de manejarse adecuada y sistemáticamente, con el fin de abordar todas las áreas apoyando las

actividades gerenciales y administrativas. Esto debido a que las organizaciones, manejan diferentes tipos y niveles de información, diferentes tipos de necesidades en diferentes entornos, a los cuales tienen que adaptarse todas las acciones que se tomen para la gerencia de la misma. El objetivo primordial de la gestión informacional consiste en aprovechar los recursos y capacidades de información de la organización, con el fin de aprender y adaptarse a su entorno cambiante hacia las organizaciones inteligentes. La administración del recurso informacional implica un proceso por el cual la organización captura, usa y procesa los datos en aras de alcanzar los objetivos propuestos.

### **GESTIÓN DE INFORMACIÓN: LA NECESIDAD DE SU DESARROLLO EN EL ÁMBITO PÚBLICO**

Las organizaciones están constituidas por grupos de personas que se relacionan entre sí, las cuales funcionan como sistemas que requieren del desarrollo de actividades para su buen funcionamiento; actividades que deben desarrollarse de acuerdo a procesos estructurados, pautados y con arreglo a normas bien definidas (Barrios, 2003). Toda gestión requiere de una secuencia de actividades sistemáticas, de un orden esquematizado de diseño y cumplimiento de objetivos vinculados a la consecución eficiente de metas y objetivos establecidos por la organización, en la cual se realizan procesos estructurados que rigen a las tareas de manera efectiva apuntando hacia la innovación.

Primera, Peña y Fernández (2007) argumentan que en el contexto actual de la era globalizante, la información, el conocimiento y las tecnologías constituyen una trilogía que actúa como soporte básico para la modernización de la gestión pública; estos elementos al relacionarse en forma armónica producen nuevas formas de pensar, actuar y competir. En este sentido, se hace necesario el aprovechamiento de la información, como elemento centralizador de todas las funciones y procesos organizacionales; la acumulación de conocimiento como integrante del sistema de aprendizaje institucional y, las tecnologías como mecanismos efectivos para la recuperación, procesamiento, difusión y acceso a la información.

Tomando estas consideraciones, se puede inferir que los entes de gobierno, debido a los grandes cambios sociales y tecnológicos están en la necesidad de constituir una gestión efectiva de los recursos informacionales orientándose al proceso de modernización del estado. Es allí donde el gerente juega un papel muy importante; utilizando todas las herramientas necesarias para poder orientar los procesos administrativos e informacionales de manera efectiva, ya que la capacidad de gestionar información implica llevar a cabo también procesos de dirección y toma de decisiones.

Es así como dentro de ese ámbito donde está inmersa la administración pública, la gestión de información implica la determinación de las necesidades informativas de los ciudadanos para mejorar sus procesos, empleando eficientemente los recursos de información, todo esto con el fin de manejar los flujos informacionales, canalizándolos

por canales de difusión fiables seguros y adecuados, para que lleguen a los usuarios, a las comunidades organizadas, con el fin, de poder ejercer el control de la gestión desde distintos ángulos institucionales y sus estructuras organizacionales, entre otros.

Pues, la clave de la gerencia pública eficiente está en la capacidad de organizar, de centralizar y procesar los datos dispersos, generando datos y conocimientos, los cuales deben estar en primer plano en todos los niveles de los organismos públicos, especialmente en los niveles estratégicos, pues es allí donde nacen los planes y proyectos. Estos últimos deben ser considerados a través de la obtención de información veraz y pertinente, vinculada a los entornos en los cuales esos proyectos se enmarcan.

Sánchez y Rodríguez (2000) sostienen que la información técnica, científica, administrativa, así como los datos numéricos y estadísticos, son necesarios en la administración pública para tomar decisiones, organizar las estructuras administrativas y controlar la gestión. Las autoras señalan al mismo tiempo, el desarrollo de la administración pública, en relación con la información como impulsor de los cambios sociales, por lo cual se requiere un enfoque gerencial informacional donde se deben considerar los siguientes aspectos, de modo que se convierta plenamente en un recurso para el desarrollo.

- En primer lugar, partir del análisis de qué cantidad de información se recibe.
- En segunda instancia, tener conocimiento del grado de demanda y la frecuencia de utilización de la información.
- Tercero, identificar las posibles entidades internas y externas para desarrollar los cambios informacionales, logrando distinguir los datos o la información necesaria en cada caso a partir de la utilización de un modelo común que elimine los efectos indeseables de la redundancia y de la falta de normalización de la información.
- Finalmente, elegir la tecnología adecuada que permita llevar a cabo una gestión apropiada en cuanto a los tipos de información y su acceso.

Las autoras de igual manera, argumentan que para que la administración pública cuente con una organización eficaz, debe considerarse el acceso a recursos financieros, materiales e informacionales como elementos necesarios, para incrementar la productividad, considerando como primordial la información técnica, científica y administrativa para la toma de decisiones, organizar estructuras organizativas y controlar la gestión pública. Por tal motivo, la información se ha convertido en un recurso indispensable para el desarrollo eficaz y eficiente de la administración pública, ya que con el uso intensivo de las tecnologías de información y comunicación (TICS), nace la oportunidad de acrecentar la capacidad de innovación, acceso y uso de la información, entendida como soporte de toda actividad social.



De este mismo modo, Campos (2012) menciona que en este sentido, los gobiernos tienen un gran reto: ampliar y fortalecer la difusión y el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, de tal forma que no existan desigualdades y todos los ciudadanos, sin excepción alguna, cuenten con la oportunidad de acceder a la tecnología, y sobre todo a la información, sin dejar de lado la importancia de la archivística y la administración de documentos, en el entendido que la tecnología no realizará por sí sola las actividades, se necesita de servidores públicos para ceder la información y se cumpla el principio de máxima publicidad.

Por otra parte, Peña y Primera (2007) destacan que en el ámbito público, la información presenta una fuente particular de contenidos de vital importancia para el funcionamiento de la dinámica gubernamental. La información es un elemento esencial que facilita innumerables actividades en el seno de las localidades, siempre que sean aprovechadas todas sus potencialidades en el contexto de las políticas públicas

Lo anteriormente mencionado apunta a la gestión de información para el desarrollo, manejo y tratamiento de datos dispersos, lo que permite la agilidad y la facilidad de acceso a las grandes cantidades de tan valioso insumo que se genera en las instancias de la administración pública, disponiendo de todos los recursos al alcance y sea accesible para los que toman decisiones de gran importancia, así como para la sociedad que espera una respuesta efectiva basada en los procesos informacionales internos y externos, generando de esta forma un acceso a la información y a los datos de cualquier naturaleza que contengan información cuyo conocimiento sea de interés particular o general, hechos consagrados en el artículo 28, de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (CRBV).

#### **LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA: SUS IMPLICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.**

Sánchez, (2015) plantea que el origen estrictamente lingüístico de la palabra participación, se trata de tomar parte del latín *pars* y *capio*, participar, tomar parte, se puede hacer, respecto de cualquier hecho colectivo. Es necesario que haya más de un individuo para que se pueda hablar de participación. La participación implica que “se siente uno parte de”, “se es parte de” un colectivo o comunidad que está formado por diferentes partes.

Según, Fermín (2004) la participación ciudadana es el proceso mediante el cual se integra al ciudadano en la toma de decisiones, fiscalización control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en la cual se desenvuelve.

Por tal motivo, la participación ciudadana se muestra como un escenario donde los ciudadanos pueden influir y participar de los asuntos concernientes a la administración pública, siendo garantes de la ejecución de planes y proyectos que sean de beneficio para la colectividad.

El estado Venezolano a partir de la entrada en vigencia de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de (1999), comienza a impulsar la participación ciudadana en la gestión administrativa desarrollada por el estado, haciéndola más eficaz y eficiente, así como aumentando su ámbito de aplicación, no únicamente al poder ejecutivo sino también al resto de los poderes públicos nacionales y a la gestión pública en general en sus tres niveles nacional, estatal y municipal de manera particular, así como de cualquier tipo de organización social, debidamente constituida.

Se puede decir entonces, que la participación ciudadana es necesaria para construir una democracia para todos por igual, resultando muy importante para no dejar todo el control en manos del gobierno, e impulsar un mecanismo eficaz que ayude a canalizar mejor las solicitudes de los ciudadanos para priorizar y mediar en conflictos, favoreciendo acuerdos entre otras cosas, generando dialécticas constructivas que deriven en soluciones o respuestas, guiados por los valores de la mutua cooperación y solidaridad de todas las instancias.

Chávez, (2003) plantea que la participación ciudadana busca espacios para influir y controlar decisiones, con base en los derechos y la legitimidad que le conceden las organizaciones sociales. Estas acciones generalmente se sitúan en el marco político – social, fuera del sistema de partidos, debido a esto, estas formas de participación social muestran potencialidades y no están libres de dificultades.

La participación ciudadana en Venezuela es un derecho que se encuentra consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, de la cual se desprendió la Ley de Participación Ciudadana y en sus distintas Leyes y Reglamentos ya sea como principio, o espacio participación; en el desarrollo del articulado constitucional se tiene que la participación es una característica intrínseca del gobierno venezolano, creado las herramientas y mecanismos que garanticen el desarrollo pleno de la comunidad y su participación activa en todos los escenarios del control de la gestión pública.

La participación ciudadana en Venezuela es un derecho que se encuentra consagrado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la cual contempla la democracia participativa, surgiendo de esta manera un cambio en nuestro sistema político y con ello, el surgimiento de Leyes, Reglamentos, normas, entre otras, donde se encuentra inmersa la participación, para de esta forma lograr hacerla viable, creando las herramientas y

mecanismos que garanticen el desarrollo pleno de la comunidad y su participación activa en todos los escenarios del control de la gestión pública.

Es así como se han formalizados diversos procesos, instancias, mecanismos y otras formas de participación ciudadana la cual impulsa elementos y acciones donde los ciudadanos pueden participar activa y libremente en los asuntos públicos sin requerir de la representación necesaria de los partidos políticos o gremios tradicionales, invocando únicamente la necesidad social, para lograr la intervención y respuesta de las instancias

de gobierno. En este sentido, la carta política Venezolana, plasma en el artículo 62, que todos los ciudadanos y ciudadanas son libres de participar libremente en los asuntos públicos y el Estado está en la obligación de facilitar las condiciones para la su ejecución, estas normas en su esencia son productos del antecedente y clamor de la misma sociedad, la cual ha evolucionado de varias maneras en su aspiración y disposición de participar en forma activa y protagónica en sus problemas.

En una nueva sociedad, donde es necesario y hasta imprescindible, la interacción entre las instancias de la administración pública, en cualquiera de sus dimensiones (Nacional, estatal y municipal) y la sociedad organizada, para generar políticas que sean acordes a éstas y satisfagan realmente las necesidades del ciudadano, incorporándolo no solo en la toma de decisiones, sino también, haciéndolo copartícipe en los procesos donde se encuentre vinculado, cumpliendo con el derecho constitucional de ser informados oportuna y verazmente, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados y a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular, implantando en todo momento acciones que conlleven al buen servicio de una sociedad.

De tal manera, se puede apreciar, como el contexto político institucional, se ha constituido en un elemento de fundamental importancia en tanto que determina en forma práctica la legitimidad de los gobiernos y sus acciones como respuesta a satisfacer las necesidades y problemas en todos los ámbitos de la sociedad haciéndose participe de este proceso. Así lo menciona Baptista, (2009) señalando que todo esto, ha creado cimientos para el surgimiento de la participación ciudadana como insumo que produce resultados significativos, asegura el éxito y la efectividad en lo político y por ende, en la gestión pública, pues el ciudadano se convierte así en vigilante de la gestión pública

En este sentido se puede decir, que la participación ciudadana, es un proceso mediante el cual se integra al ciudadano en los asuntos públicos y privados, que lo afectan en lo político, económico, social y ambiental, para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve promoviendo así la eficiencia en la gestión pública orientada al beneficio de las necesidades de los ciudadanos velando por su transparencia.

Pues, cuando el ciudadano interviene en la planificación de los planes, proyectos, vigilancia, ejecución y control de los resultados, orientados a resolver las situaciones problemáticas que le afectan, se genera una mayor confianza y credibilidad en las instituciones públicas que las ejecutan y por ende la legitimación de las mismas, así como de quien la gerencia o es responsable; en tanto que, los mejores jueces de las políticas públicas son los propios destinatarios finales, es decir el ciudadano común al cual se sirve. Así, la participación es una condición esencial para fomentar confianza hacia los órganos y entes de gobierno.

Por lo tanto, la participación ciudadana, es un proceso continuo y dinámico mediante el cual los integrantes de una comunidad de manera individual o a través de sus organizaciones legítimas, representativas y los canales establecidos, concurren con el propósito de satisfacer sus intereses. Es así como Barriosnuevo, (2014) señala que la participación ciudadana es necesaria para consolidar el Poder Popular como la expresión del pueblo organizado mediante el cual se procura, a través de los diversos instrumentos de participación creados para tal fin, tomar decisiones y ejercer el control social directo y permanente sobre el ejercicio intransferible de su participación activa en la búsqueda de una mejor calidad de vida, utilizando de una forma eficiente y efectiva los recursos aportados por el estado.

Sánchez, (2015) desde el ámbito teórico, presenta una propuesta para mejorar la participación ciudadana en la administración pública la cual es importante señalar.

Cuadro 1

## Propuesta para mejorar la participación ciudadana

Propuesta	Descripción
La información es un requisito previo básico	Lograr adecuados niveles de acceso a la información y de protección de ésta requiere una normativa apropiada, mecanismos institucionales claros para aplicarla y un sistema judicial independiente que garantice su cumplimiento
La consulta es fundamental para la elaboración de políticas	En la consulta, los poderes públicos definen cuestiones, establecen preguntas, gestionan el proceso e invitan a los ciudadanos a contribuir con sus puntos de vistas y opiniones.
La participación activa supone una nueva frontera	La participación activa reconoce la capacidad y la autonomía de los ciudadanos para debatir y generar alternativas de políticas. Se precisa que los ciudadanos asuman un mayor grado de responsabilidad en la elaboración de políticas, como Contrapartida de los mayores derechos de participación de que gozan.
Atraer a los ciudadanos en línea	Todos los países reconocen el enorme potencial de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (tic) para ofrecer un servicio público de mayor calidad a precios más bajos; mejora la transparencia y la rendición de cuentas de los poderes públicos.

Fuente: Caddy y Vérguez, (2003)

En definitiva, la participación ciudadana permite la construcción de un espacio público donde los ciudadanos, mediante el control y vigilancia pueden velar porque se cumplan las políticas públicas establecidas con total transparencia, pues la administración pública debe optar por tomar medidas y crear mecanismos de participación utilizando todos los recursos humanos, tecnológicos y estratégicos para que el ciudadano pueda acceder a sus estructuras dándole legitimidad a su gestión lo que conlleva a la democratización de la administración pública.

## **ACTUACIÓN DE LOS CIUDADANOS EN EL ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.**

En esta era cambiante cuando se habla de administración pública se habla también de modernización, participación ciudadana, transparencia, gestión pública, desarrollo de planes y proyectos donde la información es un elemento importante y esencial al cual los ciudadanos tienen derecho de acceder para participar libremente de los asuntos públicos, Sánchez de Diego (2008), menciona que por un lado puede considerarse como una característica necesaria en la administración pública del siglo XXI.

En este caso la transparencia, la voluntad de acercar la administración al ciudadano, de servir de mecanismo de control, de obtener la participación, constituyen expresiones que nos abocan a contemplar el derecho a acceder a la información pública desde el enfoque de la administración.

Es así, como Muñoz, (2001) define la información del sector público como toda aquella información que sirve al ciudadano y la cual se deriva de los flujos informativos entre administración y administrado, ya que cualquier ciudadano es usuario potencial de los servicios de una administración local, regional o nacional y la información que se deriva de esos servicios son motivo de tratamientos. La Comisión Europea (1998) destaca que unos de los problemas de la información pública no es solamente su volumen, si no, su accesibilidad, lo cual implica que no solamente se produzca si no que esté disponible de forma clara y accesible para los ciudadanos.

Se puede decir entonces, que el acceso a la información pública es requisito para la participación pública, pero también es un recurso para que las personas puedan satisfacer otros intereses. En definitiva, el acceso a la información es un requisito necesario, se constituye en un derecho fundamental que inserta al ciudadano en un mundo cambiante y globalizado, en donde la información es la clave del éxito.

En este orden de ideas Fuenmayor, (2004) menciona que el derecho a la información del ciudadano tiene una connotación trascendental cuando el objeto de dicha información

son los asuntos públicos del estado que, en esencia, tienen una incidencia inmediata en dichos ciudadanos.

A medida que los asuntos públicos del estado se resuelven en beneficio de las mayorías, los gobernantes estarán cumpliendo de manera correcta el mandato popular encomendado. Por ello, una de las formas para auditar permanentemente la gestión pública es mediante el libre acceso que deben tener los ciudadanos a la información sobre la gestión pública del estado. Esto obliga a admitir, como premisa fundamental, que cada ciudadano es propietario de una cuota del patrimonio público.

De igual manera, Fuenmayor, (2004) señala que el libre acceso a la información pública está dada no solo por abordarla desde la comunicación, sino también por la relación directa existente entre aquella y el derecho de los ciudadanos a conocer del manejo de los asuntos públicos por parte de las autoridades o solicitar a estas la rendición de cuentas o protagonizar la formación y movilización de la opinión pública, o bien, exigir la documentación de las decisiones sociales, políticas y económicas y que, por tanto, le afectan como persona y como integrante de una comunidad nacional o local.

En este sentido, Primera, (2007) señala que la plena libertad de acceso a la información y la infinita posibilidad de transformarla en conocimiento, definen el modo de ser del ciudadano y que el grado de democraticidad de un sistema se mide también sobre la base de la cantidad y la calidad de las informaciones relevantes que circulan en su interior y por la amplitud del conjunto de los sujetos que pueden acceder a las mismas. Lo que implica que dentro de la administración pública se deben adoptar medidas pertinentes para poner a disposición de los ciudadanos información confiable.

Esta investigación es de tipo documental, para su desarrollo se analizaron fuentes de carácter bibliográfico, como revistas científica, libros e investigaciones dedicadas al área de estudio, con el fin de obtener datos relevantes que sirvieron de aporte a su desarrollo la cual persigue, analizar la gestión de información para la participación ciudadana en la administración pública.

## **CONSIDERACIONES FINALES.**

Con base a la realización de este estudio se concluye que la gestión de información es un proceso estratégico que permite gerencia la información de manera efectiva considerando todos los recursos de la organización con el fin, de disponer de información veraz y confiable para que llegue a los usuarios o consumidores finales.

En el caso de la administración pública se pudo evidenciar que es necesario el desarrollo de la gestión de información en sus estructuras, pues las transformaciones que están

experimentando requieren del recurso informacional para apoyar las acciones de interés público, permitiendo generar datos relevantes de los cuales puedan disponer los ciudadanos haciéndoles partícipes de la gestión pública.

Es una realidad el avance y la penetración de las tecnologías de información que ha invadido la administración pública, pues ha obligado a transformar sus procesos, estructuras, servicios y recursos, apuntando a la eficiencia al momento de ofrecer respuestas a una ciudadanía cada día más activa, que demanda información, transparencia y respuestas oportunas a sus necesidades.

Al mismo tiempo, los aportes teóricos permitieron evidenciar que la participación ciudadana juega un papel muy importante en las estructuras de la administración pública; el ciudadano se ha convertido en participe en la toma de decisiones, fiscalización control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en la cual se desenvuelve.

Pues, al ser partícipe el ciudadano de la gestión pública, se convierte en un elemento fundamental para atacar la corrupción y la burocracia, permitiendo evaluar las gestiones a través de manejos de datos manteniendo un contacto entre servidores públicos y ciudadanos para la transparencia en el uso de los recursos.

En consecuencia, nace el derecho que el ciudadano tiene de ser informado por la administración pública. Se puede decir entonces, que el acceso a la información pública es requisito para la participación ciudadana, pero también es un recurso para que las personas puedan satisfacer otros intereses. En definitiva, el acceso a la información es un requisito necesario, se constituye en un derecho fundamental que inserta al ciudadano en un mundo cambiante y globalizado, en donde la información es la clave del éxito.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

Alonso, J. (2007). Gestión De Información, Gestión de Contenidos y Conocimiento. Disponible En: [Http://Gredos.Usal.Es/Jspui/Handle/10366/83068](http://Gredos.Usal.Es/Jspui/Handle/10366/83068) Consultado el 27 de septiembre del 2017.

Baptista, E. (2009) El Ejercicio del Control Social en los Centros Clínicos y Ambulatorios del municipio San Francisco del estado Zulia. Trabajo de Grado como requisito al grado de experto en dirección y gestión pública. Maracaibo- Venezuela.

- Barrios, N. (2003). La gestión de información y sus recursos. Recuperado de: [http://www.bnjm.cult.cu/sitios/rev\\_biblioteca/bibliotecas\\_2001\\_03/pages/articulo5.htm](http://www.bnjm.cult.cu/sitios/rev_biblioteca/bibliotecas_2001_03/pages/articulo5.htm). Consultado el 25 de septiembre del 2017.
- Barriosnuevos, J (2014). Análisis Del Compromiso de Responsabilidad Social en las Contrataciones del Ejecutivo Regional del Estado Zulia. Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al Título de Especialista en Control de la Gestión Pública. Maracaibo- Venezuela.
- Best, D. (2010). The future of information management. *Records Management Journal*, 20(1).
- Caddy, J. y Vergez, C., (2003) Información, consulta y participación ciudadana en la elaboración de políticas: instaurar un gobierno abierto en los países miembros de la un resumen de la Organisation For Economic Co-Operation And Development y la Organización para la Cooperación t el Desarrollo Económico. p.p 1-17.
- Chávez, N. (2003). La Participación Social. Retos y Perspectivas. Serie Nº 1. Escuela Nacional de Trabajo Social ISBN: 9789703206490. México-D,F
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Gaceta Oficial Nº 5.908 Extraordinario de fecha 19/02/2009, con la enmienda Nº 1 de fecha 15/02/2009.
- Campos, C. (2012). La importancia de la información para el fortalecimiento de la transparencia. *Revista Encrucijada Revista Electrónica del Centro de estudio de Administración Pública Universidad Autónoma de México* Nº 10 enero-abril 2012. Recuperado en: [http://ciid.politicas.unam.mx/encrucijadaCEAP/art\\_n10\\_01\\_04\\_2012/art\\_ineditos\\_10\\_3\\_campos.pdf](http://ciid.politicas.unam.mx/encrucijadaCEAP/art_n10_01_04_2012/art_ineditos_10_3_campos.pdf). Consultado el 02 de octubre del 2017
- Comisión Europea. (1998). La información del sector Público: Un recurso clave para Europa. Libro verde sobre la sociedad de la información del sector público en la sociedad de la información. Recuperado de [http://www.aporta.es/c/document\\_library/get\\_file?uuid=d45150a5-5e28-47df-ac13-ae2009bcfd50&groupId=10128](http://www.aporta.es/c/document_library/get_file?uuid=d45150a5-5e28-47df-ac13-ae2009bcfd50&groupId=10128).
- Choo, W. (2002) *Information Management for the Intelligent Organisation: the Art of Scanning the Environment* .Medford, Nueva Jersey.



- Fermín, J. (2004) Herramientas de participación ciudadana y contraloría social. Escuela de gerencia social. Ministerio de Planificación y Desarrollo Caracas- Venezuela.
- Fuenmayor, A. (2004) El derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública. Análisis jurídico y recomendaciones para una propuesta de ley modelo sobre el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública. Recuperado en: [http://portal.unesco.org/es/file\\_download.php/561ff4bc2719856c5184270296fc48f5EL+DERECHO+DE+ACCESO+DE+LOS+CIUDADANOS+A+LA+INFORMACION+PUBLICA.pdf](http://portal.unesco.org/es/file_download.php/561ff4bc2719856c5184270296fc48f5EL+DERECHO+DE+ACCESO+DE+LOS+CIUDADANOS+A+LA+INFORMACION+PUBLICA.pdf). Consultado el 26 de septiembre del 2017
- Muñoz, A. (2001) Una aproximación a la información del sector público: La información de las administraciones públicas. Revista general de información y documentación vol. 11, (1) pp. 33-47 Recuperado de: <http://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0101120033A/10318>. Consultado el 09 de octubre del 2017.
- Montes de Oca, Y., Primera, N. y López, M.(2004). Modernización de los sistemas de información de la alcaldía de Maracaibo. Quórum Académico 1 (2) pp. 107-128 julio – diciembre Recuperado de: <http://produccioncientificaluz.org/index.php/quorum/article/view/17366>. Consultado el 09 de octubre 2017.
- Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores OLACEFS, (2009). Principios sobre rendición de cuentas. Recuperado de <http://www.olacefs.net/uploaded/content/category/1939645031.pdf>. Consultado el 26 de septiembre del 2017.
- Primera, N. Peña D. y Fernández N. (2007). Vinculando la Información y sus Tecnologías a la Participación del Ciudadano en la Gestión Pública Local. Revista Iberoamericana de Sistemas, Cibernética e Informática Volumen 4 - Número 2. Maracaibo-Venezuela.
- Peña, D. y Primera, N. (2007). Transitando hacia el desarrollo local por el camino de las políticas de información: Caso Municipio Maracaibo. Revista Venezolana de gerencia XIII, (3), septiembre- diciembre p.p 410-422 ISSN 1315-9984.
- Ponjuán G., (2011) La gestión de información y sus modelos representativos. Valoraciones. Revista Ciencias de la Información (42) Mayo-Agosto. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181422294003> ISSN 0864-4659. Consultado el 05 de octubre del 2017.

Sánchez, B. y Rodríguez, J. (2000). La información como recurso en el desarrollo de las organizaciones de las administraciones públicas. Revista Anales de Documentación (3) 2000 p.p 155-165 Recuperado de: [http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/informacion\\_como\\_recursoad10-2000.pdf](http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/informacion_como_recursoad10-2000.pdf). Consultado el 06 de octubre del 2017.

Sánchez de Diego, M y Otros (2008).El Derecho de Acceso a la Información Pública. Editorial CERSA Madrid- España.

Sánchez, J. (2015) La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto. Revista Espacios Públicos. 18(43) pp. 51-73 mayo agosto 2015 recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/676/67642415003.pdf>. Consultado el 05 de octubre del 2017.