

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
ESCUELA: CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN
CURSOS ESPECIALES DE GRADO**



ANÁLISIS Y SÍNTESIS DE LOS CURSOS ESPECIALES DE GRADO

REALIZADO POR:

CÓRDOVA, MAYERLIN

C.I. 17.658.894

YAGUA, MARÍA

C.I. 18.569.657

Trabajo de Grado Presentado Ante la Universidad de Oriente
Como Requisito Parcial para Optar al Título de:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

Noviembre de 2.008

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN**



FORMULACIÓN DE INDICADORES APLICADOS A LA CALIDAD

**ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO
GUANTA – ESTADO ANZOÁTEGUI EN RELACIÓN A SUS VARIABLES
DEMOGRÁFICAS DE LOS AÑOS (2001-2008)**

**TUTORES
EUCLIDES GÓMEZ
LINDA NÚÑEZ
DAYSÍ RODRÍGUEZ**

**REALIZADO POR:
CÓRDOVA, MAYERLIN
YAGUA, MARÍA**

**Trabajo de Grado Presentado Ante la Universidad de Oriente
Como Requisito Parcial para Optar por el Título de:**

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

RESOLUCIÓN

De acuerdo aL Artículo N° 44 “Los Trabajos de Grado, son de exclusiva propiedad de la Universidad y sólo podrán ser utilizados para otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo de Universitario”.

DEDICATORIA

Le dedico este triunfo primeramente a Dios todo poderoso en quien me he apoyado espiritualmente para lograr mi meta.

A mi mami, Yolanda Córdova, que es mi motor, mis ganas de vivir, mi sentido en la vida, sin ella era imposible lograrlo.

A mi hermana, Zobelkis Córdova por haberme dado fuerzas para seguir adelante con sus palabras, llenándome de esperanza siempre con una palabra positiva.

Mis sobrinas, Elena y Diana, quienes son mi refugio en esos momentos en que más necesitaba afecto sincero y genuino. Le dedico este triunfo especialmente a ellas y a todos mis sobrinos para que sepan que si se puede y vean en mi un ejemplo a seguir.

Le dedico este triunfo a toda mi familia, ejemplo de que si se puede con mucho esfuerzos y dedicación solo no hay que darse por vencido.

A todos mis amigos y amigas que de una u otros forma me apoyaron a lo largo de mi carrera.

Mayerlyn Córdova

DEDICATORIA

Durante estos escasos cinco años de lucha constante, de gratas vivencias, de momentos de éxitos y también de angustias y desesperanza para poder cumplir mis objetivos y así poder alcanzar uno de mis más grandes anhelos, culminar mi carrera, los deseos de superarme y de lograr mi meta eran tan grandes que logre vencer todos los obstáculos y es por ello que debo dedicar este triunfo a quienes en todo momento me llenaron de amor y apoyo, y por sobre todo me brindaron su amistad:

A Dios Todopoderoso y a la Virgen del Valle por iluminarme el camino a seguir y que siempre están conmigo en los buenos y sobre todo en los malos momentos.

Entre todos sus ángeles, Dios escogió el mejor, pedacito de vida, que mi mundo ya venías, y al tenerte entre mis brazos, desbordante de alegría, fue el momento más hermoso, más eterno de mi vida... *todo mi trabajo va dedicado a ti hijo bello.*

A mis padres: MIRIAN, Y REDRO pilares fundamentales en mi vida, dignos de ejemplo de trabajo y constancia, quienes han brindado todo el apoyo necesario para alcanzar mis metas y sueños, y han estado allí cada día de mi vida, compartiendo los buenos y los malos ratos desde el día en que nací... Los quiero mucho y gracias.

Le dedico a mi abuela María y a mi abuelo José Villazana, ya que ellos fueron partícipes de este logro fueron los que me dieron ese cariño y calor humano necesario, son los que han velado por mi hijo cuando estaba ausente, entre otros, son a ellos a quien les debo parte de este triunfo, horas de consejos, de regaños, de reprimendas de tristezas y de alegrías de las cuales estoy muy segura que las han hecho con todo el amor del mundo para formarme como un ser integral y de las cuales me siento extremadamente orgullosa,

A mis hermanos Pedro, Marian, Saudalys y Sauld que por ser la mayor es mi deber marcar el ejemplo, pero nunca es tarde para incentivar el deseo del sueño anhelado... Este triunfo lo comparto con ustedes.

A mis bebés bellos y hermosos: Edwin, Víctor, Raulimar y Alixmar que la vida me ha regalado nunca olviden que siempre estaré con ustedes en cada paso que de en la vida.

A los que ya no están, pero que siempre tendrán un espacio en mi corazón, donde se mantendrán vivos en mis recuerdos.

Especialmente a mi persona, pues fue un proyecto con el que siempre soñé y sé que lo hice muy bien, saben que todo el trabajo que proyecte, fue producto sólo de mi propio esfuerzo.

María Yagua

AGRADECIMIENTOS

El mayor agradecimiento de todo corazón y con gran emoción es a Dios Todopoderoso por haberme dado la vida.

A la Universidad de Oriente, por haberme recibido en su seno y haberme abierto las puertas a nivel profesional.

A mis profesores: Euclides Gómez, Linda Núñez, y Daysi Rodríguez,. Igualmente a los profesores: Luis Escobar, Manuel Fuentes, Pedro Naranjo, Sorlinda y Josefina Laborit , por impartir sus conocimientos y ser una guía para alcanzar la culminación de mi carrera. A todos ¡Mil Gracias!.

Le agradezco a mi mami linda por cuidarme y darme de comer, formarme como mujer, por estar pendiente de mí y siempre tenerme en sus oraciones. Por apoyarme y guiarme hacia la consecución de mí meta.

Muchas gracias a mi hermana Zobelkis, quien ha sido mi apoyo moral espiritual y hasta material, por enseñarme el camino y hacer que no lo perdiera. Siempre aconsejándome para que yo pudiera decir hoy soy una profesional. Muchas gracias te quiero mucho por todo lo que me has dado Dios te bendiga.

Muchas gracias a mis amigos y compañeros, porque de una u otra forma, directa o indirectamente colaboraron y ayudaron a que esto se hiciera realidad.

Mayerlyn Córdova

AGRADECIMIENTOS

Son muchas las personas que debería nombrar en estas líneas, pero me quedaré con las más trascendentales... con aquellas que no han bajado la guardia y siempre me han apoyado, tanto a lo largo del desarrollo de esta Tesis como a lo largo de mi vida.

Definitivamente, Dios, mi Señor, mi Guía, mi Fin Último, sabes lo esencial que has sido en mi posición firme de alcanzar esta meta, esta alegría, que si pudiera hacerla material, la hiciera para entregártela, pero a través de esta meta, podré siempre de tu mano alcanzar otras que espero sean para tu Gloria.

Luego, debo dar gracias a mi madre. A aquella incansable mujer que desde que era pequeña me ha guiado y acompañado en los momentos en que más le he necesitado. Por su apoyo, por su incondicionalidad de madre y principalmente por su amor que no espera nada a cambio. Mamá, te quiero mucho.

A mi abuela y abuelo, dos personas que fueron mi apoyo durante este agradable y difícil periodo académico, por ser MIS AMIGOS, y por seguir soportándome y siendo parte de mi vida, LOS VALORO.

A mi porción de cielo que bajó hasta acá para hacerme la mujer más feliz y realizada del mundo, gracias porque nunca pensé que de tan pequeño cuerpecito emanara tanta fuerza y entusiasmo para sacar adelante a alguien. TE AMO HIJO.

Mis hermanos, Pedro y Marian por estar siempre a mi lado y ser parte de este logro tan importante en mi vida, LOS ADORO.

A mi PAPA PEDRO BAEZ, sé que me ves y estas orgulloso de mí, SIEMPRE TE RECORDARE.

Mis tíos, mis primas por su apoyo incondicional. LOS QUIERO MUCHO.

Gracias a mi papa salud Por tu apoyo, comprensión y amor que me permite sentir poder lograr lo que me proponga. Gracias por escucharme y por tus consejos (eso es algo que lo haces muy bien). Gracias por ser parte de mi vida; eres lo mejor que me ha pasado.

Gracias al señor ROGER AYALA por confiar en mi y su aporte hicieron posible la realización de este logro, MIL GRACIAS.

Gracias a cada uno de los profesores, especialmente a la Profesora Laborit, Profesores: Euclides Gómez, Linda Núñez y Daysi Rodríguez, que participaron en mi desarrollo profesional durante mi carrera, sin su ayuda y conocimientos no estaría en donde me encuentro ahora.

A todos mis amigos pasados y presentes; pasados por ayudarme a crecer y madurar como persona y presentes por estar siempre conmigo apoyándome en todo las circunstancias posibles, también son parte de esta alegría, LOS RECUERDO.

A mis grandes amigas, que han sido mas que una familia para mi, con las cuales he compartido tantas momentos, y se que puedo contar con ellas al igual que ellas conmigo, Andreina, Luisiana, Elmy, Alyelit, Darlenet aunque ya no estemos tan juntas como antes, siempre estarán en mi corazón y se, que sin su apoyo y compañía estos cinco años no hubiesen sido lo mismo.

A mi equipo de tesis, pero sobre todo a MAYERLYN CÓRDOVA mi compañera de Áreas , , gracias por tu paciencia por ser el último escalón para poder alcanzar este sueño, este MI SUEÑO, que ahora es una realidad.

Y a todos aquellos, que han quedado en los recintos más escondidos de mi memoria, pero que fueron participes en cincelar a esta MARÍA YAGUA, GRACIAS.

Gracias a todos!!

Gracias por ayudarme a lograrlo.

Los quiero mucho

María Yagua

INTRODUCCIÓN

Los Cursos Especiales de Grado de la Escuela de Ciencias Administrativas, se presentan como una alternativa para optar por el título de licenciado en Administración, permitiendo investigar y desarrollar temas de gran actualidad para el mejor desempeño de nuestra profesión.

Estos cursos tienen por objetivo: el aumentar los conocimientos del estudiante y llevarlo a la búsqueda de la excelencia profesional, de igual forma incentiva al desarrollo de nuevas ideas, necesarias para el crecimiento profesional y personal de los encargados en la tarea de abrir horizontes en el ámbito de las finanzas económicas y desarrollo del potencial humano de Venezuela. Además su contenido se podrá utilizar como material de apoyo para realizar otras investigaciones. Servirá así mismo de consulta en aquellas asignaturas relacionadas con estos temas, que se imparten en la Escuela de Ciencias Administrativas, de la Universidad de Oriente, Núcleo Anzoátegui.

Durante los Cursos Especiales de Grado se realizaron los siguientes trabajos:

- Calidad y Productividad de las Empresas Venezolanas, asesorado por el profesor: Euclides Gómez, con el tema “Formulación de Indicadores Aplicados a la Calidad”.
- Políticas Públicas, asesorado por la profesora Linda Núñez, y Estadísticas Administrativas, por la profesora Daysi Rodríguez, aplicando los sistemas estadísticos al tema Análisis De La Participación Ciudadana Del Municipio Guanta – Estado Anzoátegui En Relación A Sus Variables Demográficas De Los Años (2001-2008)

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Dar cumplimiento a un requisito parcial, exigido por la Universidad de Oriente en sus reglamentos y estatutos, para optar por el Título de Licenciado en Administración.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Asesorar al estudiante en la investigación y realización de los trabajos de grado.
- Procurar la incorporación rápida de nuevos profesionales al mercado laboral.

IMPORTANCIA

Los Cursos Especiales de Grado de la Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui, permiten prepararnos para una vida profesional exitosa y productiva, la cual se logra con el desarrollo y expansión de novedosas ideas que nos permiten lograr un crecimiento profesional.

Así mismo, dichos cursos llevan al estudiante al exigente campo laboral ofreciéndoles alternativas y métodos para el análisis y resolución de problemas ayudando al profesional a su integración con su área de trabajo.

METODOLOGÍA

La metodología utilizada en los Cursos Especiales de Grado es de tipo cuantitativa-descriptiva, de campo y documental, seguidos de una interpretación, a través una inspección directa sobre el fenómeno estudiado.

Para la recolección de la información, se cuenta con las siguientes fuentes:

- Observación directa.
- Asesoría impartida por los profesores a cargo de los cursos.
- Encuestas realizadas a personas del Municipio Bolívar.
- Consultas a Internet.
- Consulta a material bibliográfico y de prensa.

ÍNDICE GENERAL

	Pag.
ACTAS	v
RESOLUCIÓN	vi
DEDICATORIAS	ix
AGRADECIMIENTOS	vii
INTRODUCCIÓN	xiii
OBJETIVOS	xiv
IMPORTANCIA	xv
METODOLOGÍA	xvi
ÍNDICE GENERAL	xvii

PARTE I

FORMULACIÓN DE INDICADORES APLICADOS A LA CALIDAD

	.
Introducción	24
CAPITULO I	
1.1 Planteamiento del problema	25
1.2 Objetivos	26
1.2.1 Objetivo general	26
1.2.2 Objetivos específicos	26
1.3 Justificación	27
1.4 Importancia	28
CAPITULO II. MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes	30
2.2 Bases Teóricas	32
2.2.1 Conceptos de indicadores	32
2.2.2 Indicadores de calidad	32

2.2.3 Control de Gestión	33
2.2.4 Características de los indicadores	33
2.2.5 Importancia de los indicadores	34
2.2.6 Naturaleza de los indicadores	34
2.2.7 Vigencia de los indicadores	35
2.2.8 Nivel de generación de un indicador	36
2.2.9 Nivel de utilización de un indicador	36
2.2.10 Valor agregado de un indicador	36
2.2.11 Objetivos de los indicadores	37
2.2.12 Clasificación de los indicadores	37
2.2.13 Categorías de los indicadores	38
2.2.14 Propósitos y beneficios de los indicadores	39
2.2.15 Reglas practicas para la implementación de un conjunto o Sistema de indicadores	39
2.2.16 Lecciones aprendidas sobre la base de experiencia previa en el uso de indicadores	40
2.2.17 Ventajas de los indicadores	41
2.2.18 Desventajas de los indicadores	42
2.2.19 Calidad	42
2.2.19.1 Importancia	43
2.2.19.2 Pasos para la mejora de la calidad	43
2.2.19.3 Parámetros de la calidad	44
2.2.19.4 Aseguramiento de la calidad	44
2.2.20 Criterios de medición de indicadores	44
2.2.20.1 Bases de medicinó	45
2.2.20.2 Importancia de medición	45
2.2.20.3 Paradigma acerca de la medición	46
2.2.20.4 Por que medir y para que	48

2.2.20.5 Característica y atributos de una buena medición	50
2.2.21 Como medir integralmente la productividad de una empresa	53
2.2.21.1 Por que medir la productividad	53
2.2.21.2 Como se eleva la productividad	54
2.2.22 Atributos de los indicadores con respecto a la información	54
2.2.22.1 Utilidad de los indicadores	55
2.2.22.2 Para que sirve un indicador	56
2.2.22.3 Metodología general para la formulación de indicadores	56
2.2.22.4 Patrón para la especificación de un indicador	60
CAPITULO III	
3 Marco metodológico	63
3.1 tipo de investigación	63
CAPITULO IV	
4.1 Caso practico de la formación de un indicador	66
CAPITULO V	
5.1 Conclusión	73
5.2 Recomendaciones	75
Bibliografías	76
PARTE II	
ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO GUANTA – ESTADO ANZOÁTEGUI EN RELACIÓN A SUS VARIABLES DEMOGRÁFICAS DE LOS AÑOS (2001-2008	
Resumen	84
Introducción	85
CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	
1.1 Planteamiento del Problema	88
1.2 Objetivos de la Investigación	90

1.2.1 Objetivo General	90
1.2.2 Objetivos Específicos	90
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1 Antecedentes de la Investigación	91
2.2 Bases Teóricas	96
2.2.1 Autores que exponen sus teorías sobre políticas publicas	96
2.2.2 La Formulación de Políticas Públicas	96
2.2.3 Teoría sobre Políticas Públicas	98
2.2.4 Conformación de los municipios	100
2.2.5 El Alcalde	101
2.2.6 Atribuciones del alcalde	101
2.2.7 Órganos del Gobierno Municipal	102
2.2.8 Consejos Locales de Planificación	103
2.2.9 Finalidad Ley de los Consejos Locales de Planificación	104
2.2.10 Participación de la Comunidad Organizada	108
2.3 Bases Legales	111
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo de Investigación	124
3.2 Diseño de la Investigación	124
3.3 Población y Muestra	126
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	126
3.5 Operacionalización de las Variables	127
3.6 Técnica de análisis de datos	128
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
4.1 Reseña Histórica del Municipio Guanta	129
4.2 Análisis de las variables demográficas del Municipio Guanta 2001-2008	130
4.2.1 Población estimada periodo 2001-2008	130
4.2.2 Población estimada Chorreron y Guanta	131

4.2.3 Población estimada edad	132
4.2.4 Sexo femenino y masculino	133
4.2.5 Nivel educativo	134
4.2.6 Actividad económica	135
4.2.7 Fuerza de trabajo	137
4.2.8 Vivienda	138
4.2.9 Elecciones	140
4.2.10 Consejos comunales creados Municipio Guanta	141

CONCLUSIONES

Conclusiones	142
--------------	-----

Referencias Bibliográficas	145
----------------------------	-----

LISTA DE TABLAS

No.	DESCRIPCIÓN	
1	Población estimada periodo 2001-2008	130
2	Población estimada Chorreron y Guanta	131
3	Población estimada edad	132
4	Sexo femenino y masculino	133
5	Nivel educativo	134
6	Actividad económica	135
7	Fuerza de trabajo	137
8	Vivienda	138
9	Elecciones	140
10	Consejos comunales creados Municipio Guanta	141

LISTA DE GRÁFICAS

No.	DESCRIPCIÓN	
1	Población estimada periodo 2001-2008	130
2	Población estimada Chorreron y Guanta	131
3	Población estimada edad	132
4	Sexo femenino y masculino	133
5	Nivel educativo	134
7	Actividad Económica	135
8	Gráfica tipo torta con porcentajes actividad económica	136
9	Fuerza de trabajo	137
10	Vivienda	138
11	Gráfica tipo torta con porcentajes	139
12	Elecciones	140
13	Consejos comunales creados Municipio Guanta	141

PARTE I
FORMULACIÓN DE INDICADORES APLICADOS A LA
CALIDAD

INTRODUCCIÓN

Para poder aplicar indicadores de calidad como herramienta de evaluación es necesario saber que tipo de indicadores debo aplicar, en que área se aplicara, como será el proceso de evaluación y de donde se obtendrá dicha información. Esta investigación presenta una propuesta para la formulación de indicadores aplicables a la calidad, que permite observar el comportamiento de las variables que inciden directamente en ellas. Un indicador se usa para describir un problema por lo que son útiles para poder medir con claridad los resultados obtenidos en la aplicación del programa, proceso o acciones específicas.

Con el fin de identificar las diferencias existentes entre los resultados planeados y obtenidos como base para la toma de decisiones. Así fijar el rumbo alineando esfuerzos hacia la consecución de las metas establecidas a través del mejoramiento continuo. La estructura de los capítulos se desarrolla en bases integradas y extensivas para la aplicación de los indicadores a la calidad.

En este aspecto, los conceptos teóricos se tratan en los capítulos I: Planteamiento del problema, objetivo general, objetivos específicos, justificación e importancia, capítulo II: Marco teórico, antecedentes, bases teóricas: Que son indicadores, características, importancia, y utilidad de indicador, metodología para la formulación de indicador , capítulo III: Marco metodológico; capítulo IV: Caso práctico de cómo formular un indicador aplicado a la calidad, Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

En toda organización independientemente de su capacidad, debe existir normas y procedimientos indispensables para seguir parámetros de sus operaciones esenciales adecuados a su calidad y tipo, así llevar a cabalidad el proceso administrativo con el fin de dar cumplimiento a los objetivos establecidos. El problema de evaluación de calidad de las organizaciones nos permite observar la necesidad en aplicar lineamientos de indicadores adecuados; que en su mayoría de las organizaciones utilizan de forma inadecuada , al no saber utilizar la información requerida; para poder interpretar lo que esta ocurriendo en un momento dado verificables de cambios o resultados. Que pueda tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos, definiendo la necesidad de introducir cambios y evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible.

Los indicadores presentan una relación entre dos o más variables, que proporciona información sobre aspectos críticos de un proceso o actividad.

Esta investigación presenta una propuesta de diseño y aplicación de indicadores que permite medir el comportamiento de las variables que inciden directamente en la calidad de los procesos. Para poder formular indicadores aplicados a la calidad es necesario saber que tipo de indicador si es de aspecto cualitativo o cuantitativo hay que aplicar, como será el proceso de evaluación (que debemos medir, donde es conveniente medir, cuando se va medir y quien va medir) y de donde se obtendrá dicha información.

El uso de indicadores de calidad ha demostrado su utilidad como herramienta para medir la practica habitual y evaluar la eficacia y eficiencia de las medidas establecidas para la mejora de la calidad. Por lo que es necesario

El estudio de los indicadores como también la evolución del desempeño al ser aplicado en el proceso de calidad en las organizaciones, ya que permiten dar respuestas a interrogantes como: ¿Será importante el manejo de indicadores en el proceso de calidad?, ¿Cómo se aplica un indicador a la calidad?, ¿Tiene utilidad los indicadores?, ¿Aplica una metodología general para la formulación y construcción de un indicador?

1.2 Objetivos de la Investigación

1.2.1 Objetivo general.

Estudiar la formulación de indicador aplicados a la calidad en las empresas.

1.2.2 Objetivos específicos.

- Determinar que son indicadores y su importancia en la aplicabilidad de la calidad.
- Explicar el proceso de formulación, selección e interpretación de indicadores.
- Establecer como y para que se utiliza un indicador.
- Demostrar en un caso práctico la utilidad de la formulación de indicadores aplicados a la calidad.

1.3 Justificación

Las grandes empresas en la actualidad se hacen más competitivas dentro de su ramo y cada vez adoptan más estrategias a fin de garantizar el éxito. Estas organizaciones están adoptando herramientas de optimización, basadas en los nuevos enfoques gerenciales, a fin de alcanzar el éxito a corto, mediano y largo plazo con el propósito de establecerse metas que permitan el alcance de los Planes Estratégicos del Negocio, enfocados al cumplimiento de la Visión, Misión, Valores etc., elementos que conjugados comprometen tanto a empleados como supervisores a la identificación con la organización, a través de un sentimiento de compromiso para alcanzar los objetivos de la misma. La necesidad de evaluar el término de indicadores permite la medición cuantitativa de variables o condiciones determinadas de las cuales es posible entender o explicar una realidad o un fenómeno en particular, esto con el fin de que las organizaciones puedan continuar siendo pioneras en su ramo. Esta investigación también se justifica desde tres puntos de vista. Desde el punto de vista práctico, ya que la misma propone al problema planteado una estrategia de acción que al aplicarla como se hará en el capítulo cuarto de esta investigación, contribuirá a resolverlo.

Desde el punto de vista teórico, esta investigación generará reflexión y discusión tanto sobre el conocimiento existente del término (Indicadores) investigado, como dentro del ámbito de las Ciencias Administrativas, ya que de alguna manera u otra, (en nuestro caso se analizan tres cuerpos teóricos dentro de las ciencias administrativas: ¿Qué son indicadores y su importancia en la aplicabilidad de la calidad, Proceso de construcción, selección e interpretación de indicador y establecer como y para que se utiliza un indicador), lo cual necesariamente conlleva hacer epistemología del conocimiento existente.

Desde el punto de vista metodológico, esta investigación está generando la aplicación de un nuevo método de investigación para generar conocimiento válido y confiable dentro del área de las Ciencias Administrativas en general.

Por otra parte, en cuanto a su alcance, esta investigación abrirá nuevos caminos para organizaciones que presenten situaciones similares a la que aquí se plantea, sirviendo como marco referencial a estas.

Por último, profesionalmente pondrá en manifiesto los conocimientos adquiridos durante la carrera y permitirá sentar las bases para otros estudios que surjan partiendo de la problemática aquí especificada.

1.4 Importancia

Las complejas condiciones actuales imponen la necesidad de que las organizaciones se preparen mejor para garantizar el servicio que demandan las poblaciones a quienes sirven. Es claro que muchas empresas no logran los niveles mínimos indispensables para ofrecer un servicio de calidad y que este hecho impacta a la población beneficiaria, a la política del ente que invierte en la entidad y a la entidad misma pues pone en tela de juicio su deber ser y su futuro.

Implementar un sistema de indicadores aplicado a la calidad, debe ser construido apropiadamente, ofrece muchos beneficios a la organización; sin embargo, si el sistema es implementado y conducido indebidamente puede afectar el desempeño de la organización. Es de suma importancia que a la hora de construir un indicador se tome en cuenta aspectos importantes como lo son: la identificación de las necesidades propias involucrada clasificando según la naturaleza de los datos y la necesidad del indicador.

Esto es fundamental para el mejoramiento de la calidad, debido a que son medios económicos y rápidos de identificación de problemas; el objetivo mas importante de los indicadores, es poder evaluar el desempeño del área mediante parámetros establecidos en relación con las metas, así mismo identificar la tendencia en un lapso de tiempo durante un proceso de evaluación.

Los indicadores nunca se crean de la noche a la mañana, y además será necesario mejorarlo en la medida que se tenga mayor experiencia sobre el tema.

CAPITULO II.

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Bellorin Gabriela y Contreras Marcia E, (2007),”Propuesta de sistema de indicadores de gestión estratégica financieros y de recursos humanos para la escuela de Ciencias Administrativa (ECA) UDO-Anzoátegui”. El termino “Indicador” es un lenguaje común, se refiere a datos esencialmente cuantitativos, que nos permiten darnos cuenta de cómo se encuentran las cosas en relación con algún aspecto de la realidad que nos interesa conocerlos indicadores pueden ser medidos, números, hechos, opiniones o percepciones que señalen condiciones o situaciones específicas.

Los indicadores deberán reflejar adecuadamente la naturaleza, peculiaridades y nexos de los procesos que se originan en la actividad económica – productiva , sus resultados , gastos ,entre otros y caracterizarse por ser estables y comprensibles, por lo tanto, no es suficiente con uno solo de ellos para medir la gestión de la empresa sino que se impone la necesidad de considerar los sistemas de indicadores, es decir, un conjunto interrelacionado de ellos que abarque la mayor cantidad posible de magnitudes a medir.

Con lo expuesto anteriormente, consideramos que un indicador cuantitativo es muy importante porque a través de ellos podemos detectar las situaciones críticas en las cuales se encuentran las empresas y ayudan a la mejora y conexión de cada una de ellos brindando apoyo en la toma de decisiones.

Amariscuas B. Kevin J. y Reyes H. Douglas A. (2009) “Indicadores de calidad y productividad en las organizaciones Sus objetivos fueron: Conocer

indicadores de calidad y productividad en las organizaciones, describir los principales indicadores que permiten medir el desempeño en función de calidad y productividad, identificar el procedimiento en la formulación de indicadores de calidad y productividad para la evaluación del desempeño en las empresas.

De acuerdo a los objetivos antes abordados se puede conocer con claridad, el desempeño del indicador en función a la calidad de acuerdo a la evaluación que la empresa realiza en cuanto a su productividad.

Marea S. Karla y Sifontes G. Olga, (2005) “formulación y manejo de indicadores aplicados a la calidad.” Ellos explicaron que los indicadores de calidad, están relacionados con la eficiencia productiva la cual esta íntimamente ligada con la productividad, es el resultado de la conciliación de un nuevo modelo administrativo de eficiencia empresarial, que genera los productos de la organización con nuevos recursos competitivos tales como: calidad, servicio y precio. Este enfoque plantea que las empresas deben operar con un máximo de eficiencia (producto con el máximo de factores competitivo frente a demanda propia de sus medios).

Se puede deducir que los indicadores de calidad se refieren explícitamente a la relación que hay entre la eficiencia y la productividad ya que le dan un nuevo modelo administrativo en cuanto al enfoque de operacionalidad.

Velásquez Esther M. y Poger R. Eglédys J.(2005) “Calidad total y productividad en las empresas venezolanas”. Indicadores de calidad aplicados a la farmacia SAAS los canales. En la farmacia SAAS los canales se maneja dos factores muy importantes como son los productos que se vende y el servicio que se brinda; por esta razón la farmacia establece parámetros de medición a tales factores, para así asegurarse que se este desarrollando adecuadamente en caso contrario corregir los posibles errores a tiempo, así como también el de mantener en la empresa el

mejoramiento continuo. Para realizar dicha mediciones, son utilizados como herramienta los indicadores aplicados a la calidad los cuales establece parámetros que se desea estudiar así como los resultados que este pretende obtener.

Consideramos que el ejemplo aplicado en lo anterior, utilizan claramente un indicador para observar el flujo de productos vendidos y servicios con respecto a la calidad que opera, así poder dar seguimiento a los mismo proyectándose a obtener mejores resultados.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Conceptos de Indicadores¹

Beltrán J. Jesús Mauricio, (1998), “Indicadores de Gestión, Herramienta para lograr la competitividad”. Define un indicador como la relación entre las variables cualitativas y cuantitativas que permite observar la situación y las tendencias de cambios generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto de objetivo y metas previstas e influencias esperadas.

Bauer,(1966),”Los Indicadores Sociales”, Son series de estadísticas o cualquier forma de indicación que nos facilita estudiar donde estamos y hacia donde nos dirigimos con respecto a determinados objetivos y metas, así como evaluar programas específicos y determinar su impacto

¹(<http://www.monografias.com/trabajos55/indicadoresgestion/indicadoresgestion3.shtml>)

2.2.2 Indicadores de calidad

El concepto técnico de calidad representa más bien una forma de hacer las cosas en las que, fundamentalmente, predominan la preocupación por satisfacer al cliente y por mejorar, día a día, procesos y resultados. Hoy en día introduce el concepto de mejora continua en cualquier organización y a todos los niveles de la misma.

2.2.3 Control de Gestión²

Darío Abad Arango,(1994),”control de gestión”, define el control de gestión como un instrumento gerencial y estratégico que apoyado en indicadores, índices y cuadros producidos en formas sistemática, periódica y objetivas, permite que la organización sea efectiva para captar recursos, eficientes para transformarlos y eficaz para canalizarlos.

Otra definición aceptada nos dice que el control de gestión “Es un sistema de información estadística, financieras, administrativa y operativa que expuestas al servicio de la directiva de la organización, le permite tomar decisiones aceptadas y oportunas, adoptar las medidas correctivas que corresponda y controlar la evolución en el tiempo de las principales variables y procesos.”

2.2.4 Características de los Indicadores³

- ❖ Son específicos y explícitos.
- ❖ Deben ser relevantes y oportunos para la aplicación de políticas.

² Darío Abad Arango “control de gestión”

³ Beltrán J. Jesusa M. “Indicadores de gestión herramientas para lograr la competitividad”

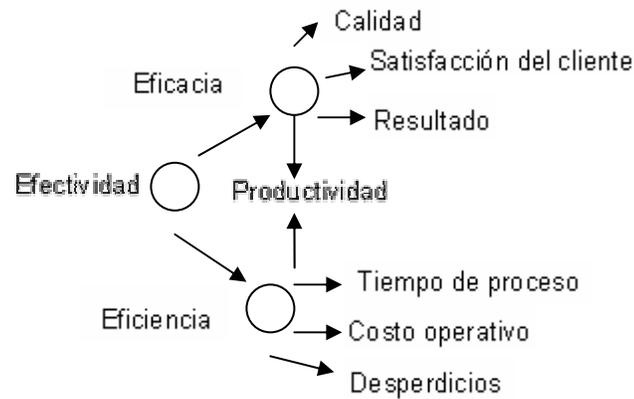
- ❖ Estar disponibles, con el fin de que se pueda observar el comportamiento del fenómeno a través del tiempo.
- ❖ Ser claro, de fácil comprensión para los miembros de la comunidad.
- ❖ Los indicadores son los componentes de un sistema de medición
- ❖ Los indicadores se pueden dividir en cualitativo y cuantitativo
- ❖ Técnicamente debe ser sólidos, es decir validos, confiable y comprobable así como factible

2.2.5 Importancia de los Indicadores

- ✓ Permite medir cambios en esa condición o situación a través del tiempo.
- ✓ Facilitan mirar de cerca los resultados de iniciativas o acciones.
- ✓ Son instrumentos muy importantes para evaluar y dar seguimiento al proceso de desarrollo.
- ✓ Son instrumentos valiosos para orientarnos de cómo se pueden alcanzar mejores resultados en proyectos de desarrollo.

2.2.6 Naturaleza de un Indicador

En cuanto a su naturaleza se refiere, los indicadores se clasifican según los factores clave de éxito. Definitivamente los indicadores deben de reflejar el comportamiento de los signos vitales y factores claves o factores críticos. Así encontraremos indicadores de efectividad, de eficacia (resultados, calidad, satisfacción del cliente), de eficiencia (actividad, uso de capacidad, cumplimiento de programación, etc.), de productividad. La figura a continuación la interrelación de los factores clave mencionados”



Nombre: Factores claves de éxito⁴

Contar con un conjunto de indicadores que abarque los factores claves descritos es garantizar la integridad de la función de apoyo para la toma de decisiones. Lamentablemente a causas de políticas de organización erróneamente establecidas y a los estilos gerenciales imperantes en algunas organizaciones, se ejerce control generalmente concentrándose en los resultados, en la eficacia, y se deja de lado las restantes dimensiones de la gestión integral.

2.2.7 Vigencia de los indicadores

⁴ Beltrán J. Jesusa M. “Indicadores de gestión herramientas para lograr la competitividad”

Según su vigencia los indicadores se clasifican en temporales y permanentes.

– Indicadores Temporales:

Cuando su validez tiene un lapso finito por lo regular cuando se asocia al logro de un objetivo o la ejecución de un proyecto, al lograrse el objetivo o cuando este pierda interés para la organización, los indicadores asociados deberán desaparecer.

– Indicadores Permanentes:

Son indicadores que se asocian a variables o factores que están presentes siempre en la organización y se asocian por lo regular a procesos. Es corriente encontrar organizaciones en las cuales se han establecidos indicadores asociados a proyectos que han culminado y a objetivos que ya se alcanzaron o desecharon por cualquier razón, de modo que tanto el indicador por sí mismo como los valores asociados a él deben ser objetos de constante revisión y comparación con las características cambiantes del entorno y de la organización.

2.2.8 Nivel de Generación de un Indicador

Se refiere al nivel de la organización, estratégico, táctico u operativo, donde se recoge la información y se consolidan el indicador

2.2.9 Nivel de Utilización

Se refiere al nivel de la organización, estratégico, táctico u operativo, donde se utiliza el indicador como insumo para la toma de decisiones.

2.2.10 Valor agregado a un Indicador

Es normal encontrar en las organizaciones un número exagerado de indicadores, la mayoría de los cuales no soportan un análisis de valor agregado, en el sentido de la utilidad que para las personas tienen la información que se relaciona con

ello. Quizás la mejor manera de identificar que si un indicador genera o no valor agregado esta en relación directa con la calidad y oportunidad de las decisiones que se puedan tomar a partir de la información que esta brinda. Es claro que si un indicador no es útil para tomar decisiones no debe mantenerse.

2.2.11 Objetivo de los Indicadores

El principal objetivo de los indicadores, es poder evaluar el desempeño del área mediante parámetros establecidos en relación con las metas, así mismo observar la tendencia en un lapso de tiempo durante un proceso de evaluación. Con los resultados obtenidos se pueden plantear soluciones o herramientas que contribuyen al mejoramiento o correctivos que conlleven a la consecución de la meta fijada.

2.2.12 Clasificación de los indicadores⁵

- Indicadores Cuantitativos: Son lo que se refieren directamente a medidas en números o cantidades
- Indicadores Cualitativos: Son los que se refieren a las cualidades .Se trata de aspectos que no son cuantificados directamente. Se trata de opiniones, percepciones o juicio de parte de la gente sobre algo.
- Indicadores Directos: Son aquellos que permiten una dirección directa del fenómeno.
- Indicadores Indirectos: Cuando no se puede medir de manera directa la condición económica, se recurre a indicadores sustitutivos o conjuntos de indicadores relativos al fenómeno que nos interesa medir o sistematizar.
- Indicadores Positivos: Son aquellos en los cuales si se incrementa su valor estarían indicando un avance hacia la equidad.

⁵<http://HTML.rincondelvago.com/indicadores-de-calidad.html>.

- **Indicadores Negativo:** Son aquellos en los cuales si su valor se incrementa estarían indicando un retroceso hacia la equidad.

2.2.13 Categorías de los indicadores⁶

Se debe saber discernir entre los indicadores de cumplimiento, de evaluación, de eficiencia, de eficacia e indicadores de gestión. Como un ejemplo vale mas que mil palabras este se realizara teniendo en cuenta los indicadores que se pueden encontrar en la gestión de un pedido.

- **Indicadores de cumplimiento:** con base en que el cumplimiento tiene que ver con la conclusión de una tarea. Los indicadores de cumplimiento están relacionados con las razones que indican el grado de consecución de tareas y/o trabajos.
- **Indicadores de Evaluación:** la evaluación tiene que ver con el rendimiento que se obtiene de una tarea, trabajo o proceso. Los indicadores de evaluación están relacionados con las razones y/o métodos que ayudan a identificar nuestras fortalezas, debilidades y oportunidades de mejoras.
- **Indicadores de eficiencia:** teniendo en cuenta que eficiencia tiene que ver con la aptitud y la capacidad para llevar a cabo un trabajo o una tarea con el mínimo de recursos. Los indicadores de eficiencia están relacionados con las razones que indican los recursos invertidos en la consecución de tareas y/o trabajos.
- **Indicadores de Eficacia:** Eficaz tiene que ver con hacer efectivo un intento o propósito. Los indicadores con las razones que indican capacidad o acierto en la consecución de tareas y/o trabajos.

⁶ <http://HTML.rincondelvago.com/indicadores-de-calidad.html>

- Indicadores de Gestión: Teniendo en cuenta que gestión tiene que ver con administrar y/o establecer acciones concretas para hacer realidad las tareas y/o trabajos programados y planificados. Los indicadores de gestión están relacionados con las razones que permiten administrar realmente un proceso.

2.2.14 Propósitos y beneficios de los indicadores⁷

Podría decirse que el objetivo de los sistemas de medición es aportar a la empresa un camino correcto para que ésta logre cumplir con las metas establecidas.

- Todo sistema de medición debe satisfacer los siguientes objetivos:
- Comunicar la estrategia.
- Comunicar las metas.
- Identificar problemas y oportunidades.
- Diagnosticar problemas.
- Entender procesos.
- Definir responsabilidades.
- Mejorar el control de la empresa.
- Identificar iniciativas y acciones necesarias.
- Medir comportamientos.
- Facilitar la delegación en las personas.
- Integrar la compensación con la actuación.

2.2.15 Reglas prácticas para la implementación de un conjunto o sistema de indicadores.

Existen algunas reglas prácticas para la implementación de un conjunto de indicadores, las cuales se muestran a continuación:

- Debe hacerse por etapas (tal como se expuso en el punto anterior). No pasar a otra etapa sin probar y consolidar la actual.

⁷ <http://HTML.rincondelvago.com/indicadores-de-calidad.html>

- Fuerte implicación y participación de los directivos.
- Debe contemplarse y conducirse como un cambio y no como un simple cambio de herramienta.
- No solo se trata de implantar un nuevo sistema o cambio, sino además de crear procedimientos que en el futuro sirvan para que el sistema evolucione.
- Se deben clarificar los papeles de las diferentes áreas funcionales, para efectos del control.
- El sistema de indicadores y su control debe obedecer a las opciones organizativas y no a la inversa.

2.2.16 Lecciones aprendidas sobre la base de experiencias previas en el uso de indicadores.

En la elaboración de indicadores siempre se tienen experiencias que deben servir de base para corregir a futuro y no volver a cometer nuevamente errores o incongruencias, tales elementos se muestran a continuación:

- Subestimación de metas.
- Debilidad (en toma de decisiones) de equipos técnicos para establecer indicadores y valores a alcanzar.
- Dificultades para el establecimiento de responsabilidades sobre el cumplimiento e incluso seguimiento y reporte de los valores a alcanzar.
- Descoordinaciones para la validación de los indicadores y su difusión al interior de los pliegos.
- Debilidad de su articulación con los esquemas de planificación y programación estratégica del gasto.

2.2.17 Ventajas de los Indicadores⁸

Quizá la ventaja fundamental derivada del uso del indicador se resume en la reducción drástica de la incertidumbre, de la angustia y la subjetividad, con el consecuente incremento de la efectividad de la organización y el bienestar de todos los trabajadores. El siguiente es un listado general de ventajas asociadas al uso de indicadores:

- Motivar a los miembros del equipo para alcanzar metas retadoras y generar un proceso de mantenimiento continuo que haga que su proceso sea líder
- Estimular y promover el trabajo en equipo
- Contribuir al desarrollo y crecimiento tanto personal como del equipo dentro de la organización
- Generar un proceso de innovación y enriquecimiento del trabajo diario
- Impulsar la eficiencia, eficacia y productividad de las actividades de cada uno de los negocios
- Disponer de una herramienta de información sobre la gestión del negocio para determinar que también se está logrando los objetivos y metas propuestas
- Identificar oportunidades de mejoramiento de actividades que por su comportamiento requiere reforzar o reorientar esfuerzos
- Identificar fortalezas en diversas actividades, que puedan ser utilizadas para reforzar comportamientos proactivos
- Contar con información que permita priorizar actividades basada en la necesidad de cumplimiento, de objetivo cortos, mediano y largo plazo
- Disponer de información corporativa que permita contar con patrones para establecer prioridades de acuerdo con los factores críticos de éxito y las necesidades y expectativas de los clientes de la organización
- Establecer una gerencia basada en datos y hechos

⁸Beltrán J. Jesusa M. “Indicadores de gestión herramientas para lograr la

- Evaluar y visualizar periódicamente el comportamiento de las actividades claves de la organización y la gestión general de las unidades de negocio con respecto al cumplimiento de sus metas
- Reorientar políticas y estrategias con respecto a la gestión de la organización competitividad”

2.2.18 Desventajas de los indicadores⁹

- A- Los indicadores de gestión que miden la actividad en lugar del desempeño proveen data menos útil y una sobrecarga de información
- B- Focalización en metas de corto plazo a expensas de objetivos de largo plazo, es inconveniente, debido a la presión por un desempeño inmediato.
- C- La falta de conocimiento de las medidas de resultados, pueden ocasionar que los indicadores de gestión sean utilizados deficientemente.
- D- La manipulación de los datos para mejorar el desempeño, sobre todo cuando la recompensa o el “castigo” dependen de los indicadores.
- E- Peligro al especificar los datos, porque puede ser interesantes en lugar de necesarios.
- F- Riesgos de medir procesos de trabajo que son fáciles de controlar, en lugar de aquellos que tienen mayor valor potencial.

2.2.19 Concepto de Calidad.¹⁰

Calidad es satisfacer las expectativas del cliente. El Proceso de Mejora de la

⁹ <http://www.monografias.com/trabajos68.shtml>

¹⁰W. Edwards. Deming Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis.

Calidad es un conjunto de principios, políticas, estructuras de apoyo y prácticas destinadas a mejorar continuamente la eficiencia y la eficacia de nuestro estilo de vida.

Philip B. Crosby define que la calidad significa conformidad con los requisitos.

La Calidad tiene múltiples significados: Es un conjunto de propiedades inherentes a un objeto que le confieren capacidad para satisfacer necesidades implícitas o explícitas. La calidad de un producto o servicio es la percepción que el cliente tiene del mismo, es una fijación mental del consumidor que asume conformidad con dicho producto o servicio y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.

En términos menos formales, la calidad la define el cliente, ya que es el juicio que este tiene sobre un producto o servicio que por lo general es la aprobación o rechazo. Un cliente queda satisfecho si se le ofrece todo lo que el espera encontrar y mas, así la calidad es ante todo la satisfacción del cliente, la cual esta ligada a las expectativas que el cliente tiene sobre el producto o servicio.

2.2.19.1 Importancia de la calidad

La importancia de implementar un sistema de gestión de la calidad, radica en el hecho de que sirve de plataforma para desarrollar al interior de la organización, una serie de actividades, procesos y procedimientos, encaminados a lograr que las características del producto o del servicio cumplan con los requisitos del cliente

2.2.19.2 Pasos para la mejora de la calidad.

- Despertar la conciencia sobre las oportunidades de mejora.

- Establecer metas de mejoramiento.
- Organizarse para alcanzar esas metas.
- Impartir capacitaciones.
- Llevar acabo proyectos de resolución de problemas.
- Informar acerca de los procesos.
- Dar el debido reconocimiento individual.
- Comunicar los resultados.
- Llevar un recuento del proceso.

2.2.19.3 Parámetros de la calidad

- Calidad de diseño: Es el grado en el que un producto o servicio se ve reflejado en su diseño.
- Calidad de conformidad: Es el grado de fidelidad con el que es reproducido un producto o servicio con respecto a su diseño.
- Calidad de uso: El producto ha de ser fácil de usar, seguro, fiable etc.

2.2.19.4 Aseguramiento de la calidad

Conjunto de acciones planificadas y sistemáticas, implementadas en el sistema de calidad, que son necesaria para proporcionar la confianza adecuada de que un producto satisfará los requerimiento de los clientes

2.2.20 Criterios de medición de indicadores¹¹

Cada medidor o indicador debe satisfacer los siguientes criterios:

¹¹ <http://www.monografias.com/trabajos68.shtml>

_Medible: El medidor o indicador debe ser medible. Esto significa que la característica descrita debe ser cuantificable en términos ya sea del grado o frecuencia de la cantidad.

_Entendible: El medidor o indicador debe ser reconocido fácilmente por todos aquellos que lo usan.

_Controlable: El indicador debe ser controlable dentro de la estructura de la organización.

2.2.20.1 Bases De Medición

Base: Fundamento o apoyo principal en que estriba o descansa alguna cosa.

Medición: Es la “acción y efecto de medir “y medir es “determinar una cantidad comparándola con otra”.

2.2.20.2 Importancia de la medición:

- La medición nos permite planificar con mayor certeza y confiabilidad.
- Nos permite discernir con mayor precisión las oportunidades de mejora de un proceso dado.
- Nos permite analizar y explicar como han sucedido los hechos.

Se podrían seguir enumerando razones. Sin embargo, el elemento más importante y que incluyen a los anteriores, es que la aplicación es necesaria e indispensable para conocer a fondo los procesos ya sean administrativos o técnicos, de producción o de apoyo que se den en la empresa y para gerencial su mejoramiento.

El conocimiento profundo es una parte de admitir y conocer su variabilidad y sus causas y las mismas son imposibles de conocer sin medición. Conocer esto es

precisamente la clave para gerenciar el proceso, para conquistar los objetivos de excelencia que se plantea la empresa.

Muchas veces se interpreta que la medición solo, es útil para conocer las tendencias “promedios”, olvidando que estas son útiles dependiendo de cómo son presentadas o procesadas y que cuando dirigimos procesos dentro de la empresa no nos basta solo las tendencias “promedio” sino que debemos ir mas allá, conociendo como precisión la variabilidad en toda su gama y la interconexión de factores y causas en cada nueva situación.

Sin medición no podemos con rigurosidad y sistemáticamente las actividades del proceso de mejoramiento: evaluar, planificar, diseñar, prevenir, corregir, mantener, innovar y mucho mas.

Para garantizar la confiabilidad de los datos de un sistema de medición es necesario contar con un clima organizacional sano, donde los intereses comunes de la organización prevalezcan sobre los departamentos y mucho mas sobre aquellos intereses individuales incompatibles con el logro de los objetivos del sistema analizado.

Las mediciones deben ser transparentes y entendibles para quienes deberán hacer uso de ellas, y adicionalmente deberá reunir y tener una serie de atributos indispensables.

2.2.20.3 Paradigmas Acerca de la Medición

- La medición precede al castigo
- No hay tiempo para medir
- Medir es difícil

- Hay cosas imposibles de medir
- Es más costoso medir que hacer

Paradigma la medición precede al castigo

Infortunadamente y dado el manejo equivocado que se les da a las mediciones en la mayoría de las organizaciones, las personas piensan que cada vez que “miden” los procesos en los cuales participan, con toda seguridad rodarán cabezas. Muchos líderes utilizan las mediciones como mecanismo de presión y como justificación para sancionar al personal, lo cual crea un rechazo inmediato y por lo tanto, justificado de las personas frente a la medición. Lo anterior es una de las causas principales por las cuales la gente “manipula” y acomoda la información.

Es necesario cambiar este paradigma comenzando por los líderes y siguiendo por sus colaboradores. Por el contrario la medición debe tener un rango de autonomía de decisión y acción razonables para los empleados, y debe ser liberadora de tiempo para los líderes.

Paradigma No hay tiempo para medir

Mientras no tenemos conciencia y por tanto la medición son componentes naturales indispensables para el desarrollo exitoso de la gestión, a todo nivel la medición no cobrará su adecuada y definitiva dimensión de la efectiva herramienta de apoyo que en realidad es.

Paradigma Medir es difícil

Hay que reconocer que medir es tan difícil como nosotros queramos que sea. Si bien es cierto que para ciertos procesos se justifica y es necesario hacer uso de

mediciones especiales y apoyarse en algunos conceptos estadísticos para la gran mayoría de los casos basta con emplear matemáticas sencillas como reglas de tres, relaciones, sumas o restas, y elementos estadísticos elementales. Es mas podemos emplear gráficos.

Paradigma Hay cosas imposibles de medir

Hay que reconocer que en algunos casos la medición de algunos factores, procesos, variables o situaciones es sumamente compleja. Para lo anterior sugiero tener en cuenta que es la excepción y no la regla.

Paradigma Es mas costoso medir que hacer

Tiene mucha relación con el hecho de considerar la medición como algo ajeno externo y adicional al trabajo y con el hacho de querer “medirlo todo” y de diseñar, ediciones complicadas. Se debe tener en cuenta que solamente la variable más representativa o la que mejor tipifique el o los aspectos vitales del fenómeno, situación o proceso que estemos controlando.

2.2.20.4 Por qué medir y para qué¹²

Si no se mide lo que se hace, no se puede controlar y si no se puede controlar, no se puede dirigir y si no se puede dirigir no se puede mejorar. A partir de las últimas décadas del siglo XX, las empresas están experimentando un proceso de cambios revolucionarios, pasando de una situación de protección regulada a entornos abiertos altamente competitivos. Esta situación, de transformaciones constantes del

¹²<http://www.monografias.com/trabajos6/prod/prod.shtmI>.

ambiente de negocio hace necesario que las empresas, para mantener e incrementar su participación de mercado en estas condiciones, deban tener claro la forma de cómo analizar y evaluar los procesos de su negocio, es decir deben tener claro su sistema de medición de desempeño.

La medición del desempeño puede ser definida generalmente, como una serie de acciones orientadas a medir, evaluar, ajustar y regular las actividades de una empresa. En la literatura existe una infinidad de definiciones al respecto; su definición no es una tarea fácil dado que este concepto envuelve elementos físicos y lógicos, depende de la visión del cuerpo gerencial, de la composición y estructura jerárquica y de los sistemas de soporte de la empresa.

Entonces, ¿Por qué medir?

- Por qué la empresa debe tomar decisiones.
- Por qué se necesita conocer la eficiencia de las empresas (caso contrario, se marcha 'a ciegas', tomando decisiones sobre suposiciones o intuiciones).
- Por qué se requiere saber si se está en el camino correcto o no en cada área.
- Por qué se necesita mejorar en cada área de la empresa, principalmente en aquellos puntos donde se está más débil.
- Por qué se requiere saber, en lo posible, en tiempo real, que pasa en la empresa (eficiencia o ineficiencia)

¿Para qué medir?

- Para poder interpretarlo que esta ocurriendo.
- Para tomar medidas cuando las variables se salen de los límites establecidos.
- Para definir la necesidad de introducir cambios y/o mejoras y poder evaluar sus consecuencias en el menor tiempo posible.
- Para analizar la tendencia histórica y apreciar la productividad a través del

tiempo.

- Para establecer la relación entre productividad y rentabilidad.
- Para direccionar o re-direccionar planes financieros.
- Para relacionar la productividad con el nivel salarial.
- Para medir la situación de riesgo de la empresa.
- Para proporcionar las bases del desarrollo estratégico y de la mejora Focalizada.

2.2.20.5 Las características y atributos de una buena medición son¹³

Pertinencia.

Con ello queremos referirnos, a que las mediciones que hagamos deben ser tomadas en cuenta y tener importancia en las decisiones que se toma sobre la base de la misma.

En cualquier departamento o sección de la empresa podemos hacer mediciones sobre un sin número de características, comportamientos, situaciones, pero ¿para que se hace cada una de estas? ¿Cuál es realmente la utilización que hacemos de la información obtenida?

El grado de pertinencia de una medición debe revisarse periódicamente, ya que algo que sea muy importante en un momento determinado, puede dejar de serlo al transcurrir el tiempo.

Es de resaltar, además, que el grado de pertinencia de una medición, es

¹³ Beltrán J. Jesusa M. “Indicadores de gestión herramientas para lograr la competitividad”

relativa al conjunto de mediciones a realizar, debido a los recursos y capacidades de procesamiento y dirección que tengamos. Por demás, a medida que colocamos un sistema bajo control, podemos gerenciar por excepción un conjunto de variables y ello nos ayuda a concentrarnos en otras que requieren mayor dedicación.

Precisión.

Con este termino nos referimos al grado en que la medida obtenida refleje fielmente la magnitud que queremos analizar o corroborar, a nosotros nos interesa conocer un proceso, tomar decisiones para tener resultados esperados. De ahí entonces que nos interese conocer a fondo la precisión del dato que estamos obteniendo.

Para lograr la precisión de una medición, deben darse los siguientes pasos: Realizar una buena definición operativa, vale decir definición de la característica, de las unidades de escala de medición, número y selección de muestras, cálculo de las estimaciones, errores permisibles.

Elegir un instrumento de medición con el nivel de operación adecuado. Asegurar que el dato dado por el instrumento de medición, sea bien recogido por el operador, gerente, oficinista o inspector a cargo de hacerlo. Ello supone adiestrar el personal, pero también supone tener un buen clima organizacional donde todos estén interesados en la fidelidad de la lectura.

Oportunidad.

La medición es información para el logro de ese conocimiento profundo de los procesos, que nos permite tomar decisiones mas adecuadas, bien sea para corregir estableciendo la estabilidad deseada del sistema, bien sea para prevenir y tomar

decisiones antes de que se produzca la anomalía indeseada o más aun, para diseñar incorporando elementos que impiden que las características deseadas se salgan fuera de los límites de tolerancia.

Por ello, la necesidad de contar oportunamente con la información de la manera más adecuada que nos dan las mediciones, es un requisito al que deben atenerse quienes diseñen un sistema de medición.

Confiabledad.

Si bien esta característica no está desvinculada de las anteriores, especialmente de la precisión, se refiere fundamentalmente al hecho de que la medición en la empresa no es un acto que se haga una sola vez, por el contrario es un acto repetitivo y de naturaleza realmente periódica

Economía.

Aquí la justificación económica es sencilla y compleja a la vez. Sencilla, porque nos referimos a la proporcionalidad que debe existir entre los costos incurridos entre la medición de una característica o hechos determinados y los beneficios y relevancia de la decisión que soportamos con los datos obtenidos. Pero cuantificar esta proporcionalidad no es fácil en muchos casos por lo complejo de cuantificar importancia y relevancia de decisiones.

En todo caso es claro que la actividad de medición debe ajustarse también a los criterios de eficacia, eficiencia, y efectividad.

- ☆ **Eficacia:** Es hacer las cosas debidas; se refiere a los resultados en relación con las metas y cumplimiento con los objetivos organizacionales.

Es el grado en que algo (procedimientos y servicios) puede lograr el mejor resultado posible.

- **Eficiencia:** Es hacer las cosas bien. Consiste en el buen uso de los recursos, en lograr lo mayor posible con aquello que contamos; es decir lograr una alta productividad con relación a los recursos disponibles.
- **Efectividad:** Es la relación entre los resultados logrados y los resultados propuestos. La efectividad se vincula con la productividad a través de impactar en el logro de mayores y mejores productos (según el objetivo).
- **Productividad:** Puede definirse como la relación entre la calidad de bienes y servicios producidos y la cantidad de recursos utilizados. La productividad es genéricamente entendida como la relación entre la producción obtenida por un sistema de producción o de servicio y los recursos utilizados para obtenerlo.

2.2.21 Cómo medir integralmente la productividad de una empresa.

Construyendo un sistema de indicadores inter-relacionados que orienten para elevar holísticamente (el sistema completo se comporta de un modo distinto que la suma de sus partes) los resultados obtenidos, de tal manera que no se sacrifiquen unos aspectos al mejorar otros, que el fin no justifique los medios, y que el llamado costo — beneficio sea el deseable.

2.2.21.1 Por qué medir la productividad.

- Porque se fortalece la cultura de la productividad dentro de un ambiente mensurable.
- Porque permite evaluar el desempeño, definir estrategias y establecer políticas visionarias.
- Porque se obtienen bases sólidas para la planeación estratégica y sus acciones tácticas, con lo cual se puede fortalecer las relaciones entre directivos y colaboradores.

- Porque es necesario establecer una política salarial acorde con la productividad laboral, la calidad empresarial y la rentabilidad organizacional.
- Porque conocer la productividad y la rentabilidad servirá para establecer políticas y con ello estimular la cooperación o construcción colectiva.
- Porque conocer la productividad permitirá visionar políticas empresariales.

2.2.21.2 Cómo se eleva la productividad.

- Forjando cultura.
- Entrenando, preparando y exigiendo al Talento humano.
- Incorporando mayor valor agregado al producto.
- Con mejores compras — mejores procesos - mejores productos — mejores servicios - mejores ventas — mejores mercados — mejores clientes — mejores desarrollos -.
- Mejorando y aprovechando la tecnología, equipos, herramientas, infraestructura.
- Invirtiendo en capital físico y capital humano.
- Dando lectura y buena comprensión a los indicadores emitidos por los estados financieros, las razones financieras; utilidad y rentabilidad, velocidad a la que ingresa el dinero Vs velocidad a la que sale el dinero.
- Aprendiendo a innovar hacia las preferencias del cliente y las mejores formas de producción.

2.2.22 Atributos de los indicadores con respecto a la información¹⁴

Los indicadores son, ante todo, información, es decir agregan valor, no son solo datos. Siendo información los indicadores deben tener los atributos de la

¹⁴Beltrán J. Jesusa M. “Indicadores de gestión herramientas para lograr la competitividad”

información tanto en forma individual como cuando se presentan agrupados, estos son:

Exactitud: La información debe representar la situación o estado como realmente es.

Forma: Existen diversas formas de presentación de la información que puede ser cualitativa o cuantitativa, numérica o gráfica, impresa o visualizada, resumida o detallada. Realmente la forma debe ser elegida según la situación, necesidades y habilidades de quien la recibe y procesa.

Frecuencia: Es la medida de cuan a menudo se requiere, se recaba, se produce o se analiza.

Extensión: Se refiere al alcance en términos de cobertura de la área de interés. Además tiene que ver con la brevedad requerida, según el tópico de que se trate. La calidad de la información no es directamente proporcional con su extensión.

Origen: Puede originarse dentro o fuera de la organización. Lo fundamental es que la fuente que la genera sea la fuente correcta.

Temporalidad: La información puede “hablarnos” del pasado, de los sucesos actuales o de las actividades o sucesos futuros.

Relevancia: La información es relevante si es necesaria para una situación particular.

Integridad: Una información completa proporciona al usuario el panorama integral de lo que necesita saber acerca de una situación determinada.

Oportunidad: Para ser considerada oportuna una información debe estar disponible y actualizada cuando se necesite

2.2.23 Utilidad de los Indicadores

Los indicadores son elementales para evaluar, dar seguimiento y predecir tendencias de la situación de un país, estado o una región en lo referente a su economía, sociedad, desarrollo humano, etc., así como para valorar el desempeño institucional encaminado a lograr las metas y objetivos fijados en cada uno de los ámbitos de acción de los programas de gobierno. La comparabilidad del desarrollo

económico y social es otra de las funciones de los indicadores, ya que estamos inscritos en una cultura donde el valor asignados a los objetos , logros o situaciones solo adquiere sentido respecto a La situación de otros contextos, personas y poblaciones es decir, es el valor relativo de las cosas.

2.2.24 Para que sirve un Indicador

Un indicador se usa para describir un problema, como y donde ocurre y como afecta a este. Los indicadores se desarrolla recolectando datos y se expresan atreves de formulas matemáticas, tablas o graficas. Los indicadores son útiles para Poder medir con claridad los resultados obtenidos con aplicación de programas, procesos o acciones específicos, con el fin de obtener el diagnostico de una situación, comparar las características de una población o para evaluar las variaciones de un evento. Permite identificar las diferencias existentes entre los resultados planeados y obtenido como base para la toma de decisiones, fijar el rumbo y alinear los esfuerzos hacia la consecución de las metas establecidas con el fin de lograr el mejoramiento continuo de los servicios.

2.2.25 Metodología general para la formulación de indicadores¹⁵

Antes de presentar la metodología general de la construcción de indicadores hay que conocer que lo fundamental no es solamente logra los resultados esperados, sino lograrlos con el mejor método y el más económico. De manera que, para establecer indicadores de gestión a cualquier nivel, es vital tener claro que es lo correcto y como hacerlo correctamente; en cuanto cómo sería hacer las cosas

¹⁵Beltrán J. Jesusa M. “Indicadores de gestión herramientas para lograr la competitividad”

correctamente significa tener presente la capacidad de gestión actual, la secuencia de pasos que nos llevará a lograr los resultados y los recursos disponibles, teniendo en cuenta factores óptimos de aprovechamiento.

Primer paso Formulación de indicadores

Definir objetivos y estrategias: Es fundamental contar con objetivos claros, precisos, cuantificados, y tener establecidas la o las estrategias que se emplearán para lograr los objetivos (para efectos de manera del lenguaje, a un objetivo o estrategia cuantificada, la llamaremos meta).

Se entiende por cuantificar un objetivo o estrategia la acción de asociarle patrones que permitan hacerla verificable, estos patrones son:

Atributo: Es el que identifica la meta.

Escala: Corresponde a las unidades de medida en que se especificará la meta.-

Status: Es el valor actual de la escala, el punto de partida.

Umbral: Es el valor que la escala desea alcanzar.

Horizonte: Es el período en el cual se espera alcanzar el umbral.

Fecha de iniciación: Cuando se inicia el horizonte.

Fecha de terminación: Es la finalización del logro de la meta.

Responsable: Persona que tendrá a su cargo la ejecución de la estrategia o el logro de la meta.

Segundo paso Formulación de indicadores

Identificar los factores críticos de éxito: Se entiende por factor crítico de éxito, aquel aspecto que es necesario mantener bajo control para lograr el éxito de la gestión, el proceso o la labor que se pretende adelantar, manteniendo siempre un monitoreo y evaluación de dichos factores, los cuales nos permitirán realizar un control integral de la gestión, en la medida que no solamente se orienta a los resultados, sino más bien a la manera como estos se logran.

Tercer paso Formulación de indicadores

Establecer indicadores para cada factor crítico de éxito: Una vez identificados los factores críticos de éxito, asociados a la eficacia, la eficiencia, la productividad, etc., es necesario establecer unos indicadores que nos permitan hacer el monitoreo antes del proyecto, durante éste y después de la ejecución del proceso respectivo.

Cuarto paso Formulación de indicadores

Determinar para cada indicador, estado, umbral y rango de gestión.

Estado: Es el valor inicial o actual del indicador. En algunos casos no existe la información necesaria para calcular el valor inicial del indicador, esto ocurre cuando no se tiene registro sobre el comportamiento de las variables que conforman el indicador; en estos casos se usan las letras “NA”

Umbral: Es el valor del indicador que se requiere lograr o mantener.

Rango de gestión: Es el espacio comprendido entre los valores mínimos y máximos esto permite establecer para cada indicador un rango de comportamiento que nos permita hacerle el seguimiento, ya que es muy difícil que una variable se comporte siempre de manera idéntica

Quinto paso Formulación de indicadores

Diseñar la medición: Determina la fuente de información, frecuencia de medición, presentación de la información, asignación de responsables de la recolección, tabulación, análisis y presentación de la información. Es de vital importancia que la fuente de información debe ser lo mas especifica posible y pertinente para su cálculo. De manera que cualquier persona requiera hacerle seguimiento al indicador este en posibilidad de obtener los datos de manera ágil y confiable.

Sexto paso Formulación de indicadores

Determinar y asignar recursos con base a las características anteriores para la medición se establece las necesidades de recursos que demanda la realización de las mediciones lo ideal es que:

- ✓ la medición se incluye e integre al desarrollo del trabajo, sea realizada de quien ejecute el trabajo el cual deberá ser el primer usuario beneficiario de la información
- ✓ Los recursos que se utilicen en la medición sean parte de los recursos que se emplea en el desarrollo del trabajo o del proceso

Séptimo paso Formulación de Indicadores

Medir, probar, y ajustar el sistema de indicadores: es necesario saber que la primera vez que efectuamos mediciones surgirá una serie de factores en los cuales se deberán ajustar o cambiar en los siguientes sentidos:

- Pertinencia del indicador
- Valores y rangos establecidos
- Fuentes de información seleccionadas
- Proceso de toma y presentación de la información
- Frecuencia en la toma de la información
- Destinatario de la información

Octavo paso Formulación de Indicadores

Estandarizar y formalizar: es durante esta fase que se desarrolla los manuales de indicadores del negocio, ya que consiste en el proceso de especificación, documentación, divulgación entre los sistema de operación del negocio

Noveno paso Formulación de Indicadores

Mantener y mejorar continuamente: sabemos que lo único constante es el cambio, por lo que se debe hacer mantenimiento al sistema de indicadores, así darle continuidad operativa y efectuar los ajustes que se derivan del permanente monitoreo del sistema empresa y su entorno, por lo que incrementara el valor que el sistema de indicadores agregan a las personas usuarias; es hacerlo cada vez mas preciso, ágil, oportuno, confiable y sencillo.

2.2.26 Patrón para la especificación de Indicadores.

- ✓ Nombre: La identificación y diferenciación de un indicador es vital y su nombre, a demás de concreto, debe definir claramente su objetivo y utilidad.

Ejemplo de un nombre de indicador seria:

Eficacia mensual en satisfacción del cliente

- ✓ Forma de Calculo: Generalmente, cuando se trata de indicadores cuantitativos, se debe tener muy claro la formula matemática para el cálculo de su valor, lo cual implica la identificación exacta de los factores y la manera como ello la relaciona.

Ejemplo

Eficacia mensual en satisfacción al cliente = $\frac{\text{Total devoluciones}}{\text{Total cliente que compraron el producto}} \times 100$

- ✓ unidades: La manera como se expresa el valor de determinado indicador esta dado por las unidades, las cuales varían de acuerdo con los factores que se relacionan.

Ejemplo:

Unidad porcentual (%)

- ✓ Glosario: Es fundamental que el indicador se encuentre documentado en términos de identificar de manera precisa los factores que se relacione en su calculo. Por lo general las organizaciones cuenta con un documento, llámese

manual o cartilla de indicadores, en el cual se especifica todos los aspectos atinentes a los indicadores que maneja la organización.

Ejemplo:

El indicador eficacia mensual en clientes satisfechos, mide porcentualmente la eficacia del producto, relacionando el total de devoluciones con el total de clientes que compraron el producto durante un mes determinado.

Total devoluciones: Corresponde a la cantidad total de devoluciones que fueron devueltos por el cliente durante un mes determinado

Total que compraron el producto: corresponde al total de clientes que efectuaron la compra del producto. En caso que si él cliente compro más de una vez el producto se considerara como un nuevo cliente que adquirió el producto, por lo que el total de clientes que compraron el producto, equivale al total de productos vendidos o adquiridos.

Supongamos entonces que hubo una devolución del producto "X" en el mes de mayo del 2008 de 35000 devoluciones del producto, y para ello se vendió o los clientes compraron 85000 productos "X" el valor que muestra el indicador seria el siguiente

$$\text{Eficacia mensual en cliente satisfecho} = \frac{35000 \times 100}{85000} = 41.18\%$$

Lo cual significa que de cada 100 productos comprados por el cliente hubo una devolución del 41.18% del producto. O también podría decirse que el cliente debe efectuar la compra del producto

De 2.43 veces que resulta de dividir (100/41.18) para que este quede realmente satisfecho.

Es necesario comparar el valor resultante del indicador con diversos patrones de referencia para que este cobre sentido. Algunos patrones pueden ser los siguientes:

- ✓ Las metas establecidas.
- ✓ El comportamiento histórico del Indicador (para establecer tendencia).

- ✓ La relación que existe la capacidad real que tiene la empresa.
- ✓ El mejor valor logrado para dicho indicador, bien sea en la organización o fuera de la misma.
- ✓ El valor del mismo indicador con respecto al sector que pertenezca la organización.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1 Tipo de Investigación.

Investigación descriptiva según Joan Miro (1944) Consiste en llegar a conocer las situaciones, costumbres y actitudes predominantes a través de la descripción exacta de las actividades, objetos, procesos y personas. Su meta no se limita a la recolección de datos, sino a la predicción e identificación de las relaciones que existen entre dos o más variables. Los investigadores no son meros tabuladores, sino que recogen los datos sobre la base de una hipótesis o teoría, exponen y resumen la información de manera cuidadosa y luego analizan minuciosamente los resultados, a fin de extraer generalizaciones significativas que contribuyan al conocimiento.

Investigación Exploratoria: Es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto desconocido o poco estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto, es decir, un nivel superficial de conocimiento. Este tipo de investigación, de acuerdo con Sellriz (1980)

William Jhoelmh(1982) Investigación de campo: Este tipo de investigación se apoya en informaciones que provienen entre otras, de entrevistas, cuestionarios, encuestas y observaciones. Como es compatible desarrollar este tipo de investigación junto a la investigación de carácter documental, se recomienda que primero se consulten las fuentes de la de carácter documental, a fin de evitar una duplicidad de trabajos.

Investigación experimental: Recibe este nombre la investigación que obtiene

su información de la actividad intencional realizada por el investigador y que se encuentra dirigida a modificar la realidad con el propósito de crear el fenómeno mismo que se indaga, y así poder observarlo.

De acuerdo con Cázares, Christen, Jaramillo, Villaseñor y Zamudio(1985), La investigación documental depende fundamentalmente de la información que se recoge o consulta en documentos, entendiéndose este término, en sentido amplio, como todo material de índole permanente, es decir, al que se puede acudir como fuente o referencia en cualquier momento o lugar, sin que se altere su naturaleza o sentido, para que aporte información o rinda cuentas de una realidad o acontecimiento.

Las fuentes documentales pueden ser, entre otras: documento escritos, como libros, periódicos, revistas, actas notariales, tratados, encuestas y conferencias escritas; documentos fílmicos, como películas, diapositivas, fílmicas; documentos grabado, como discos, cintas y casetes, incluso documentos electrónicos como páginas web.

La presentación de todo tipo de trabajo escrito constituye un aspecto de gran importancia para la comunicación de lo que se desea expresar. Por lo que el tipo de investigación que se considerara es la investigación documental, definida por Fidiás G. Arias (1990), como un proceso basado en la búsqueda, recuperación análisis, crítica e interpretación de datos secundarios. Es necesario precisar que dato es la unidad de información obtenida durante la ejecución de una investigación y se clasifica en, datos primarios cuando son obtenidos originalmente por el investigador y datos secundarios donde la información es extraída de la obra de otro investigador.

Para llevar a cabo esta investigación se tomara en consideración la técnica de análisis documental y de contenido, a través de la lectura e interpretación de la

información que se obtendrá mediante el estudio y consultas de libros y registros actuales de fuentes documentales.

CAPITULO IV

EJEMPLO PRÁCTICO

4.1 Caso Práctico¹⁶

En el presente ejemplo, tomamos como referencia una prestigiosa compañía de productos electrónicos, la cual se asesoró en el desarrollo de indicadores para la labor del nivel de calidad. Se trata del caso que se da cuando existe un grupo de productos con una función o característica específica; tal es el caso de un grupo de artefactos electrodomésticos como por ejemplo una licuadora.

A fin de simplificar el ejemplo supongamos que existen 5 tipos de licuadoras (A, B, C, D, E). A continuación se desarrolla paso a paso la metodología de la formulación de indicadores.

1. Contar con objetivos y estrategias.

Los objetivos que se quiere lograr, es saber cuál es el nivel de calidad de cada tipo de licuadora de acuerdo a la elaboración de la misma, es decir, cuántas logran cumplir con las necesidades, exigencia y expectativas del cliente cuando este adquieren el producto.

- Se produce 8 licuadoras diarias, 5 días a la semana.
- Cada tipo de licuadora pudiera ser adquirida por los clientes 12 veces diarias. Es decir 60 semanal.
- Se estima que de las 60 licuadoras adquirida por el cliente halla una devolución de 10 licuadoras.
- El costo que implica la devolución del producto es Bs. 12000.

¹⁶Beltrán J. Jesusa M. “Indicadores de gestión herramientas para lograr la competitividad”

- Cada producto adquirido por el cliente tiene un precio de Bs19000.

Es fundamental tener definido previamente los siguientes aspectos:

- > Atributo: Nivel de calidad en clientes satisfechos.
- > Escala: Unidad porcentual.
- > Status: 12.8% nivel de calidad en clientes satisfechos.

Umbral: 16.67% de efectividad del producto.

- > Horizonte: Periodo trimestral.
- > Fecha de iniciación: 1 de julio 2008.
- > Fecha de terminación: 30 de septiembre 2008.
- > Responsable: Marco Pérez.

2. Identificar los factores claves o críticos de éxito.

Una vez establecido los objetivos y conocido la capacidad de gestión el siguiente paso consiste en identificar el conjuntos de indicadores que servirán de apoyo y guía para cada producto (A, B, C, D, E.). Para el ejercicio se ha identificado los siguientes factores claves de éxito como son la eficiencia, eficacia, efectividad, productividad y resultado.

Un factor fundamental es la calidad, la cual en cuanto a producto se refiere, generalmente se relaciona con la satisfacción que este genera en el cliente, y con la reincidencia de los mismos a través de nuevos pedidos del producto, cosa que es posible establecer únicamente después de un periodo relativamente largo.

3. Definir y establecer indicadores para cada factor clave de éxito.

Para cada factor clave de éxito se definió un indicador, y para cada indicador un valor objetivo que se deriva de las condiciones iniciales del ejemplo

- Eficacia: Mide el grado porcentual de devoluciones que se estiman semanal con la relación de los clientes que adquirieron el producto.

$$\text{Eficacia} = \frac{\text{Total devoluciones} \times 100}{\text{Total clientes que adquirieron el producto}}$$

Meta semanal para cada producto.

$$\text{Eficacia} = \frac{10 \times 100}{60} = 16.16\%$$

60

- Eficiencia: Mide el grado porcentual de cumplimiento de los clientes al adquirir el producto y quedan satisfecho, con respecto a la cantidad de cliente que adquirieron el producto.

$$\text{Eficiencia} = \frac{\text{Total cliente satisfecho} \times 100}{\text{Total cliente que adquirieron el producto}}$$

Meta semanal para cada producto.

$$\text{Eficiencia} = \frac{60 \times 100}{60} = 100\%$$

60

- Efectividad: Mide porcentualmente la realización entre la eficacia y la eficiencia,

$$\text{Efectividad} = \frac{\text{Eficacia} \times \text{Eficiencia}}{100}$$

Meta semanal para cada producto.

$$\text{Efectividad} = \frac{16.67\% \times 100\%}{100} = 16.67\%$$

100

- Resultado: Mide el total de producto adquirido por el cliente satisfecho.

Resultado= Total producto adquirido por semana.

Meta semanal de los productos

Resultado= 50 productos adquirido por el cliente por semana.

- Productividad: Mide la relación entre el producto adquirido por el cliente satisfecho, por la cantidad del producta elaborado a la semana.

$$\text{Productividad} = \frac{\text{Total productos adquiridos clientes satisfechos}}{\text{Producto X productos elaborados en la semana}}$$

Meta semanal por producto.

$$\text{Productividad} = \frac{50}{1 \times 40} = 1.25 \text{ clientes satisfecho! productos elaborados}$$

- Productividad (Bs): Mide la relación entre el cliente que adquirió el producto (cliente satisfecho) y el costo total de las compras y devoluciones.

$$\text{Productividad (Bs)} = \frac{\text{Total cliente satisfecho X precio del producto}}{\text{Total devolución X costo devoluciones del producto}}$$

Meta semanal por producto.

$$\text{Productividad (Bs)} = \frac{50 \times 19000}{10 \times 12000} = 7.97\%$$

4. Diseñar la medición.

Para este caso en particular, y analizando la composición de los indicadores establecidos, se ve que la información que se quiere recabar se refiere solamente a la cantidad de cliente satisfecho por producto adquirido y la cantidad de devoluciones.

De manera que la fuente de la cual se extraerá dicha información será el

reporte diario de cada producto vendido. La frecuencia de la información será diaria; la tabulación y el análisis semanal.

La presentación será a manera de tabla como la siguiente

Productos Indicadores	A	B	C	D	E	Grupo
Cientes satisfecho						
Devoluciones						
Eficacia						
Eficiencia						
Efectividad						
Resultado						
Productividad						
Productividad(Bs)						

5. Determinar y asignar los recursos.

Como se e no se requiere recursos adicionales para el desarrollo de la medición. El responsable de recabar el dato correspondiente al producto adquirido o devuelto será del mismo responsable de consolidar la tabla diseñada, puede ser el gerente de venta.

6. Medir y ajustar.

Supongamos que han transcurrido la primera semana y tenemos la información que aparece en la siguiente tabla.

Productos Indicadores	A	B	C	D	E	Grupo
Cliente satisfecho	45	34	65	70	55	270
Devoluciones	40	25	45	48	50	208
Eficacia	88.8	71.4	69.2	68.6	90.9	77.8
Eficiencia	75	58.3	108.3	116.6	91.6	90.0
Efectividad	66.0	41.6	74.9	79.9	83.2	69.3
Resultado	40	25	45	48	50	208
Productividad	1.0	0.62	1.12	1.20	1.25	1.04
Productividad(Bs)	1.40	1.58	1.09	1.08	1.44	1.22

Al efectuar el análisis de la información consolidada en la tabla, vemos que a mejor gestión ha sido realizada por el producto ‘E’ quien ha obtenido los valores mas altos para cuatro de los seis indicadores (Eficacia, Eficiencia, Efectividad, Resultado y Productividad). En cuanto a los indicadores de eficiencia y productividad (Bs), el mejor valor obtenido por el producto “D” y “B” respectivamente.

Así mismo si comparamos los valores de los indicadores obtenido por el producto ‘E’ con los valores meta para cada uno se ve lo siguiente:

Indicador	Valor Meta	Valor Obtenido	Cumplimiento*
Eficacia	16.67%	90.90%	5.45
Eficiencia	100%	91.60%	0.91
Efectividad	16.67%	83.20%	5.00
Resultado	50 uds	50uds	1.00
Productividad	1.25	1.25	1.00
Productividad (BS)	7.97	1.44	0.18

- El cumplimiento se calcula dividiendo el valor obtenido entre el valor meta para cada indicador

Con lo anterior se confirma que el producto E ha tenido el mejor desempeño

CAPITULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusión.

Los indicadores son medidas utilizadas para determinar el éxito de un Proyecto o una organización. Los indicadores suelen establecerse por los líderes del proyecto u organización, y son posteriormente utilizados Continuamente, para evaluar el desempeño y los resultados. Los indicadores se expresan en resultados cuantificables.

Para que un indicador sea útil y efectivo, tiene que cumplir con una serie de características, entre las que destacan: Relevante (que tenga que ver con los objetivos estratégicos de la organización), Claramente Definido (que asegure su correcta recopilación y justa comparación), Fácil de Comprender y Usar, Comparable (se pueda comparar sus valores entre organizaciones, y en la misma organización a lo largo del tiempo), Verificable y Costo-Efectivo (que no haya que incurrir en costos excesivos para obtenerlo).

Si cada empresa busca la mejora continua de sus productos y procesos, mejorando su calidad, reduciendo sus costos, e incrementado la productividad, contribuye no sólo a su propia capacidad competitiva, sino que genera en la sinergia con las demás empresas un ámbito de crecimiento económico, el cual se ve sustentado en toda economía sana por el incremento en sus niveles de productividad.

La calidad es algo que no sólo debe importar al empresario, debe ser objeto de interés por parte de las cámaras empresarias, universidades, gobiernos, consumidores.

La calidad es la base de la productividad, y ésta es el auténtico motor del desarrollo económico, algo que está por encima del mero crecimiento económico.

Queda claramente reflejada la enorme importancia que tiene por un lado la identificación de los paradigmas que dominan nuestra forma de pensar y ver la realidad, de manera tal de someterlas sistemáticamente a análisis a los efectos de readaptar las ideas que tenemos de los procesos y sistemas de la empresa, actualizándolas y haciéndolas efectivas bajo las nuevas y futuras condiciones del mercado y de la tecnología.

5.2 Recomendaciones.

- Hay que tener en cuenta que los indicadores son un medio no un fin, es decir; guías de apoyo para lograr dicho fin (meta).
- Es recomendable que las organizaciones cuente con un documento Llámese manual o cartilla de indicadores, en el cual se especifica todos los aspectos atinentes a indicadores que maneja la organización.
- La identificación del indicador debe de ser claro que pueda definir claramente su objetivo y utilidad.
- No solo se debe imaginar quien es el cliente y lo que requiere sino que es necesario identificarlos e investigar sus necesidades. De esta forma la mejora no se ara en cualquier dirección sino en aquella que satisfaga mejor las necesidades del cliente.
- Se propone que se debe seguir realizando investigaciones de este tipo, ya que permiten el mejoramiento continuo de la empresa.

BIBLIOGRAFÍA

Beltran Jaramillo (1998) Indicadores de gestión herramientas para lograr la competitividad 2° edición, editorial 3R editores (Pág. 35 y 66).

W. Edwards Deming (1982) Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis, editores Diaz de santos. (Pág.22 y 57).

Humberto Gutiérrez P. (1997) Calidad total y productividad, editorial Mc Graw Hill interamericana. (Pág. 131 y 133).

Bellorin Gabriela y Contreras María E. Tesis de grado (2007). “Propuesta de sistema de indicadores de gestión estratégica financieros y de recursos humanos para la escuela de ciencias administrativa (ECA) UDO- Anzoátegui.

Amariscua B, Kevin J Y Reyes H. Douglas A. Tesis de grado (2009).”Indicadores de calidad y productividad en las organizaciones.

Velasquez, Esther M. y Poger R, Eglédys J. Tesis de grado (2005).” Calidad total y productividad en las empresas venezolanas.

Marea S. Karla y Sifontes G. Olga. Tesis de grado (2005). “Formulación y manejo de indicadores aplicados a la calidad.

Farias G. Arias (1990) Metodología de la investigación 2° edición, editorial JM (Pág.22).

Willian Jhoelmh (1982) Metodología, 1° Edición, editorial HM (Pág. 32)

Joan Miro (1944), Metodología, 1º edición, editorial Sevilla (Pág. 16)

Raymond A. *Bauer* (1966) Indicadores sociales, 1º edición, editorial Sevilla (Pág. 28)

Referencias Electrónicas

<http://u/html.rincondelvago.com/indicadores-de-calidad.html>(Mayo2009)

<http://www.monografias.com/trabajos68.shtml> (Junio 2009)

<http://es.wikipedia.org/wiki/calidad>. (Julio2009)

http://wwwmonografias.com/trabajos_6/prod/prod.shtml.

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y
ASCENSO:**

TÍTULO	Formulación de Indicadores Aplicado a la calidad.
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Córdova Mayerlin A.	CVLAC: 17.658.894 E MAIL: lapupi18@hotmail.com
Yagua Maria A.	CVLAC: 18.569.657 E MAIL: tu_angelita29@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALÁBRAS O FRASES CLAVES:

Indicador, Calidad, Eficacia, Eficiencia, Productividad, Formulación .

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÀREA	SUBÀREA
Ciencias Administrativas	Administración

RESUMEN (ABSTRACT):

La formulación de indicadores es de vital importancia en el proceso de calidad, ya que a través de el se puede evaluar, medir su eficiencia y su eficacia, en cuanto a productividad y efectividad se refiere.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
Gómez Euclides	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:	V-3.850.651			
	E_MAIL	euclidesgomezc@gmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

2009	julio	14
AÑO	MES	DÍA

LENGUAJE. Español

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
Tesis. Formulación de indicadores aplicados a la calidad	Apication/ms word

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C D E F G H
I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m n o p q r s t u v w x
y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciado en Administración

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pre-grado

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente, Núcleo de Anzoátegui

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

DERECHOS

De acuerdo al artículo 44 del reglamento de trabajos de grado:

“Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario.”

Mayerlin Córdova

AUTOR

Maria Yagua

AUTOR

Dr. Euclides Gómez

TUTOR

JURADO

Prof. Daysi Rodríguez

POR LA SUBCOMISION DE CURSOS

ESPECIALES DE GRADO

PARTE II

**ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL
MUNICIPIO GUANTA – ESTADO ANZOÁTEGUI EN
RELACIÓN A SUS VARIABLES DEMOGRÁFICAS DE LOS
AÑOS (2001-2008)**

**UNIVERSIDAD DE ORIENTE
NÚCLEO DE ANZOÁTEGUI
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CURSOS ESPECIALES DE GRADO**



**ANÁLISIS DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA DEL MUNICIPIO
GUANTA-ESTADO ANZOÁTEGUI EN RELACIÓN A SUS VARIABLES
DEMOGRÁFICAS DE LOS AÑOS (2001-2008)**

REALIZADO POR:

Br. Córdova Mayerlin

Br. Yagua, María.

RESUMEN.

La presente investigación se realizó con el propósito de conocer la participación ciudadana de los habitantes del Municipio Guanta del Estado Anzoátegui, en el período comprendido entre 2001 y 2008. El estudio tomó en consideración la opinión de autores que exponen sus teorías sobre políticas públicas: Harold Lasswell, (1967) y Manfred Max-Neef (1986), como referencia para el desarrollo del estudio. Como metodología se utilizó el tipo descriptivo, que consiste en la delineación, registro, análisis e interpretación de la naturaleza actual, y la composición o procesos de los fenómenos, se utilizó como instrumento la observación directa y entrevistas a las personas que laboran en la Alcaldía, para documentar el trabajo. Luego de la recolección de los datos, se codificaron y contabilizaron a través del Programa SPSS para Windows versión 11.5, seguido de un análisis cuantitativo de los resultados obtenidos. Como conclusiones se expusieron las siguientes. Se observa un crecimiento sostenido desde 2001, con una población total para el 2008 de 32.920 habitantes, que representa un incremento de 17,54% con respecto al 2001, la edad promedio corresponde al grupo de 25 a 49 años, seguido por el grupo de jóvenes de edades entre 15 y 24 años, el grupo de adulto mayor es el menos numeroso. Predomina el sexo masculino. En cuanto a la actividad económica, se mantiene el sector privado y el sector de trabajo por cuenta propia, no hay incrementos sensibles del grupo desempleados. En cuanto a la participación de los vecinos en la gestión política, existe iniciativa en formar los consejos comunales se aprecia que se crearon en el año 2006 (7), luego se ve una disminución en el 2008. En lo que se refiere a las elecciones la más alta participación de la población es en el año 2004 con un 59,3%, luego el porcentaje menor de 38,10% en el año 2008. Esto indica que la población, a pesar de contar con los mecanismos para expresar sus necesidades y que se le permite tomar parte en la gestiones sobre la implementación de políticas públicas y en el manejo del presupuesto a través de los Consejos Locales de Participación, no se ha motivado para ejercer su derecho a la participación ciudadana.

PALABRAS CLAVE: Municipio, participación ciudadana, políticas públicas, Consejos Locales Planificación

INTRODUCCIÓN

El tema de la participación ciudadana en la gestión pública en el país, no es algo reciente. Por el contrario, posee amplias raíces históricas desde el inicio del sistema político venezolano, después de la caída de la dictadura del General Marcos Pérez Jiménez.

Este esquema, reglamentado con la Constitución de 1961, y fundamentado en la democracia liberal clásica fue evolucionando hacia formas de inclusión ciudadana en los asuntos públicos; mediante el desarrollo de distintas leyes buscando una mayor profundización de la democracia venezolana.

Con el proceso constituyente realizado durante el año 1999, las características del sistema político venezolano cambiaron en forma radical: de un modelo democrático-representativo se pasó a otro modelo pero democrático-participativo. Con este nuevo modelo democrático-participativo en Venezuela, se intenta una redefinición de las relaciones del Estado y la sociedad, en términos de lograr una mayor redistribución, desconcentración y descentralización del poder y la toma de decisiones.

La participación ciudadana en los asuntos del Estado se asocia a los procesos de la democracia y la gobernabilidad de los sistemas políticos, teniendo en cuenta que un régimen democrático supone la existencia de mecanismos de participación ciudadana en el ejercicio del poder y en los asuntos públicos, y por otra parte, la gobernabilidad de un sistema político está condicionada, entre otros factores, por la capacidad de los gobiernos para satisfacer las demandas sociales y para mantener la estabilidad y el consenso político, lo cual solo es posible si existen elevados niveles de participación popular. Cartay, R (2004)

En el Estado moderno, el municipio se ha convertido en un importante segmento de la estructura territorial hacia donde convergen gran número de demandas populares, precisamente por ser allí donde transcurre la vida cotidiana de la cual emergen las necesidades y aspiraciones más inmediatas de las personas. De ahí que a este corresponda, como instancia básica de poder, la toma de decisiones que se encaminen a resolver y dar respuesta a estas demandas. Por esto la efectividad de la gestión del gobierno en un Estado puede medirse, entre otras cosas, por la eficacia de la gestión municipal a través de sus decisiones.

Siendo el Municipio la instancia básica o primaria de poder, y ese poder se expresa fundamentalmente en la facultad de crear políticas públicas de sus instancias municipales, en un sistema democrático es un requisito esencial la participación de los ciudadanos en el proceso de toma de decisiones a ese nivel, como expresión real de la soberanía popular. Aún cuando la toma de decisiones y la creación de políticas públicas recae en las instituciones gubernamentales representativas, es muy importante la participación de los ciudadanos en las diversas fases del proceso, no como simples destinatarios de esas políticas, sino como sujetos activos de las mismas, y para ello se hace necesario la existencia de vías y mecanismos institucionales y jurídicos para la participación, es decir, se necesitan instituciones, organizaciones y normas jurídicas que canalicen y garanticen legalmente el derecho de participación. La ampliación de estos mecanismos favorece el consenso, legitima el sistema político y asegura su gobernabilidad

Sin duda alguna desde 1.961, el municipio ha evolucionado en el ámbito de la participación, se ha logrado la elección popular de los alcaldes, quien ejerce la autoridad unipersonal responsable de la administración del municipio, Artículo 174 Constitución 1.999, Correspondiendo la función legislativa del municipio (Artículo 175 Constitución de 1.999) al Consejo Municipal, y la función de control, vigilancia

y fiscalización a la contraloría municipal (Artículo 176 Constitución 1.999) y también la Constitución de 1.999 (Artículo 184 Numerales 1,2,3,4,5) contempla la participación ciudadana a través de asociaciones vecinales, organizaciones no gubernamentales en obras, programas sociales y servicios públicos, expresiones de economía social, cooperativas, gestión de empresas públicas y comunales.

Esta investigación se estructuró en cuatro (04) capítulos distribuidos de la siguiente manera: Capítulo I: Presenta el planteamiento del problema y los objetivos de la investigación. Capítulo II: Expone los antecedentes, bases teóricas y fundamentos legales sobre el tema. Capítulo III: Contiene la metodología utilizada. Capítulo IV: En este capítulo se hace la presentación y el análisis de los resultados. Finalmente se exponen las conclusiones sobre este tema

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del Problema:

El tema de participación ciudadana lo define Balbis, J. (1984) como: “toda forma de acción colectiva que tiene por interlocutor a los Estados y que intenta con éxito o no influir sobre las decisiones de la agenda pública”; también podemos decir que la participación ciudadana es un instrumento de política pública para lograr un desarrollo organizado para la ciudadanía. En Venezuela el tema de participación ciudadana ocupa un lugar relevante en la gestión pública, ya que a través de ella se pretende impulsar el desarrollo local y la democracia participativa e integrar a la comunidad con los entes gubernamentales para que se lleve a cabo el proceso de toma de decisiones en cuanto a las necesidades colectivas que la ciudadanía manifieste con respecto a la problemática expuesta por ellos mismo. Ya que siendo estas, el punto principal para la ejecución y logro de las políticas públicas.

En la actualidad la participación ciudadana, es notable a través de la Ley de los Consejos Comunales (LCC) Artículo 2, los cuales fueron creados en el mes de junio del año 2006. Los consejos comunales constituye el espacio organizativo de encuentro de la diversidad de organizaciones sociales, las funciones que se le han asignado han promovido la profundización de la organización social. Entre sus funciones se encuentra: elaborar el plan de desarrollo de la comunidad, diseñar los proyectos de desarrollo a ser financiados por el estado, ejercer contraloría social, administrar por intermedio de los bancos comunales los recursos asignados.

Estas organizaciones participan activamente en la solución de los problemas particulares del sector que las promueve, realizando propuestas para que se tomen en

cuenta y formen parte de la agenda pública; haciendo seguimiento a la gestión y la ejecución de sus proyectos propuestos.

Nuestra investigación se fundamenta en el Municipio Guanta del estado Anzoátegui; donde analizaremos de manera clara y precisa la problemática que presenta la comunidad en cuanto a la participación de los ciudadanos y ciudadanas a dar solución a sus problemas y necesidades colectivas, como es el desempleo, la ineficiencia de los servicios públicos (agua, luz, aseo, entre otros). Solo que esta comunidad a pesar de que se encuentra en su mayoría organizada de acuerdo con lo establecido en la Constitución Bolivariana de Venezuela, que es la creación de consejos comunales, no reciben respuesta inmediata por parte de los organismos competentes a la solución de sus problemas, lo que ha generado poca confianza ante sus organismos gubernamentales.

La sociedad del Municipio Guanta existente hasta los momentos cuenta con 32 consejos comunales, organizados en la parroquia Chorrerón y parroquia Guanta. De acuerdo a la edad promedio es una comunidad joven. Al estudiar las variables demográficas: sexo, salud, edad, nacimientos, entre otras. Lograremos interpretar mejor la sociedad de Guanta, las cuales nos permitirán tener un mejor conocimiento en cuanto a su nivel de participación y cómo logran organizarse en su mayoría de manera eficiente. Por lo que presentamos diferentes interrogantes entre ellas: Realmente están organizados los diferentes sectores de la comunidad de Guanta. ¿Cómo está organizada la comunidad de Guanta con respecto a la participación pública? ¿ Los ciudadanos del Municipio Guanta se organizan y trabajan en función de sus problemas colectivos? ¿Existirá confianza por parte de los ciudadanos y ciudadanas del Municipio hacia sus organismos gubernamentales?

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN:

1.2.1 OBJETIVO GENERAL

Análisis de la participación ciudadana en el Municipio Guanta - Estado Anzoátegui, en relación a sus variables demográficas de los años (2001-2008)

1.2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Caracterizar al Municipio Guanta del Estado Anzoátegui, en el período comprendido de 2001-2008, en cuanto a las variables población, sexo, fuerza de trabajo, ocupación, educación
- Conocer las formas de participación de los habitantes del Municipio en el periodo de estudio
- Exponer la participación de los habitantes del Municipio en función de su contribución en las gestiones gubernamentales.
- Comparar la participación ciudadana en el Municipio Guanta en los dos períodos estudiados (1998-2000) y (2001-2008)

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

Gil, G. (2007), en su Trabajo de Magíster Scientiarum en Gerencia Empresarial, para la Universidad Lisandro Alvarado, titulado Presupuesto Participativo del Municipio Iribarren – Estado Lara. Como Mecanismo de Participación Ciudadana y su Incidencia en el Cambio Institucional. Una Visión de sus Propios Actores. La autora analiza la experiencia del Presupuesto Participativo desarrollado en el mencionado Municipio, como práctica novedosa de Participación Ciudadana. Se realizó una revisión de las experiencias en el contexto nacional e internacional, con énfasis en el Latinoamericano y Europeo, como una aproximación a la comprensión del caso venezolano, estableciendo criterios de semejanzas y diferencias para el análisis. Encontrándose como elemento estructural, la discrecionalidad de la autoridad local en el cumplimiento de la metodología diseñada e implantada en su gestión, así como la asignación de un porcentaje del Presupuesto Anual de Gasto e Inversión para dar respuesta más cónsona a las demandas de las comunidades, el análisis de la experiencia también arrojó que las expectativas de quienes participan en el proceso, difieren mucho de lo que finalmente logran materializar, aún cuando, la experiencia goza de alta credibilidad en el sector de los beneficiarios. Finalmente, se evidencia algunos indicios de la transformación de las instituciones en su relación con las comunidades, observándose más abiertas en la planificación participativas en la ejecución y rendidoras de cuentas públicas, en el cumplimiento de los mandatos constitucionales como lo es la contraloría social.

Esta investigación acerca del Presupuesto Participativo, según su autora descubre la posibilidad de contar con un proceso abierto y protagónico para motorizar

a la ciudadanía y al resto de los actores sociales, a tomar parte de una iniciativa que establece relaciones desde la base hasta los niveles más altos del gobierno en cuanto a la asignación y distribución de la inversión. En este aspecto coincide completamente con el estudio realizado en la comunidad de Guanta, pues el presupuesto es una herramienta de gestión y un instrumento de programación económica y social, donde existe la posibilidad de priorizar la inversión de acuerdo a criterios compartidos y de acuerdo a las necesidades expresadas por los habitantes como se pudo constatar en el Municipio Guanta, donde a través de los Consejos de Planificación Local y la presencia del Alcalde de este Municipio se determinaron cuáles eran las necesidades más urgentes de la población para ser incluidas en el siguiente presupuesto del año 2010.

Useche, J. (2007). Tesis Universidad de Carabobo, titulada: Participación Ciudadana en los Consejos Locales de Planificación Pública. La autora analiza e interpreta el marco regulatorio para poder determinar la participación ciudadana en la elaboración y ejecución del Presupuesto Público; tomando en consideración que hoy día se cuenta con un marco normativo a nivel constitucional y legal que ha establecido mecanismos de participación que van más allá del ámbito político, a través del proceso de descentralización, la transferencia de competencias y servicios a los estados y los Municipios y las comunidades como grupos organizados en la formulación de propuestas de inversión; así como la ejecución, evaluación y control de obras, programas sociales y servicios públicos en general, de esta manera ejerciendo control de la gestión pública. Los Consejos Locales de Planificación Pública viene a ser uno de los mecanismos para establecer una comunicación fluida entre gobernantes y gobernados, lo que implicará modificar la orientación de las relaciones entre el Estado y la sociedad, para darle a ésta su legítimo protagonismo. El principal soporte de este estudio es el marco constitucional vigente en nuestro país.

Este estudio que incluye definiciones claves sobre el tema de estudio, complementó el marco teórico de la investigación sobre el Municipio Guanta. Se aprecia coincidencia con las ideas de la autora, la cual expone que a medida que se descentraliza se acerca el poder al ciudadano, porque se promueve la participación de instituciones horizontales, como las asociaciones de vecinos en la toma de decisiones y otros grupos de la sociedad civil, otorgando así una desconcentración de la administración local hacia las comunidades de forma que aumente la eficacia y la flexibilidad.

Alonso, G. (2007). Tesis para la Universidad de San Martín-Argentina, titulada: La gestión pública local y las políticas sociales. El caso del municipio de Gral. San Martín. presenta un primer avance en el análisis de la implementación de políticas sociales en el municipio de Gral. San Martín, provincia de Buenos Aires. Los procesos de descentralización de servicios y programas sociales operados en la última década y media, así como la creciente relevancia del espacio local como ámbito de acumulación política, han jerarquizado la importancia del nivel municipal como lugar político y gestor. Siendo éste el nivel en el cual más apremia abordar hoy la pregunta sobre la calidad de la capacidad de gestión estatal en la implementación de políticas públicas.

En tal sentido, el análisis de la implementación de políticas sociales en el caso señalado permitirá conocer acerca de las capacidades organizacionales y políticas municipales, así como sobre las relaciones intergubernamentales que se articulan en torno a la ejecución de las políticas. Los procesos señalados remiten a la necesidad de comprender la relación que se establece entre política y gestión pública en el ámbito local; ya que las lógicas de la acumulación política municipal se redefinen ante la relocalización del lugar de las demandas sociales y, por ende, la creciente constitución del territorio como espacio de legitimación. En este contexto, los programas sociales se instalan en un campo de fuerzas que los constituye en recursos

disputables como estrategia de poder y realización de intereses de diversos actores. Además, la transferencia de funciones plantea nuevas tensiones y exigencias a las frágiles capacidades de gestión de los municipios.

Existen coincidencias con la investigación realizada y este antecedente, pues el autor hace referencia a los servicios sociales donde la descentralización ha permitido la transferencia de competencias al Municipio, y el proceso de descentralización de las políticas públicas ha tenido impacto en la atención de los problemas que tiene la comunidad. Se evidencia en los dos estudios la importancia del papel de los municipios en la ejecución de los programas sociales.

Cartay, R. (2004). Participación Ciudadana en la Definición de Prioridades Presupuestarias. Municipio Antonio José de Sucre. Estado Barinas. Trabajo presentado para optar al Título de Magíster en Dirección y Gestión Pública Local. El proyecto para la Participación Ciudadana en la Definición de Prioridades Presupuestarias del Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas, beneficiará principalmente a 800 miembros de las juntas directivas y comisiones de las asociaciones de vecinos, líderes naturales y funcionarios involucrados de la Alcaldía del Municipio Antonio José de Sucre del Estado Barinas.

Se plantea en este proyecto aumentar la participación ciudadana de los miembros de las juntas directivas y comisiones de las asociaciones de vecinos en la definición de las prioridades de inversión social del Plan-presupuesto Anual del Municipio Sucre del Estado Barinas. Específicamente, se propone formar en el área de la definición de prioridades presupuestarias municipales a los miembros de las juntas directivas y comisiones de las asociaciones de vecinos y funcionarios de la Alcaldía del Municipio Sucre del Estado Barinas. Los logros que se esperan alcanzar en los miembros de las juntas directivas y comisiones de las asociaciones de

vecinos, líderes naturales y funcionarios de la Alcaldía del Municipio Antonio José de Sucre son: capacitación en el área de participación ciudadana, capacitación en materia de plan-presupuesto municipal, producción de un documento con información del municipio y las prioridades de inversión social a corto y mediano plazo para el Municipio Sucre, formación de facilitadores en el área de prioridades presupuestarias locales participativas y, diseñar las prioridades de inversión para el Plan Operativo Anual del Municipio Sucre.

Existe similitud en los problemas planteados por el autor en el Municipio Antonio José de Sucre en Barinas con respecto al Municipio Guanta, ya que la participación de los ciudadanos en la identificación de necesidades y definición de prioridades en la inversión municipal, son las características más relevantes de la formulación de un presupuesto participativo, esto constituye una alternativa frente al modelo tradicional de gestión de ciudades y municipios. El autor expone que: la definición de prioridades del plan y el presupuesto con la participación ciudadana establece una nueva articulación de intereses entre el Estado y la Sociedad Civil, un avance en la democratización y una mayor equidad social.

En ambos trabajos se expresa la idea, que para lograr la Participación Ciudadana hay que resolver intereses en conflictos, entre otros, los intereses de la Sociedad Civil, y de las instancias de poder, para promover la Participación Ciudadana en el proceso de definición de prioridades presupuestarias en el nivel local.

2.2 Bases Teóricas

2.2.1 Autores que exponen sus teorías sobre políticas públicas

Lasswell, H (1967) es el fundador o padre del concepto de políticas públicas. Las imaginó como un medio para mejorar al Gobierno, este autor, distingue nueve fases en el proceso vital de las políticas públicas, pero se pueden sintetizar como los tres grandes momentos del proceso. “La formulación de las políticas, la implementación o su proceso de aplicación práctica y la evaluación de su rendimiento.”

2.2.2 La Formulación De Las Políticas:

La formulación está compuesta a su vez de cinco etapas o pasos: A) Establecimiento de la agenda política. B) La definición de los problemas. C) La previsión. D) Establecimiento de objetivos. E) La selección de la opción.

El establecimiento de la Agenda política:

No todas las demandas que produce la sociedad logran incluirse en el régimen político, ni mucho menos pasan a ser políticas públicas. Sólo aquellas que por algunas circunstancias, motivos, momentos, razones, logran ser problemáticas ahora o potencialmente, y se plantea la necesidad de actuar sobre ellas, de realizar, crear una política frente a ellas. Para esto se requiere recibir las demandas, captar información, sea esto por medio de mecanismos institucionales o informales. En este proceso se utilizan diversos procedimientos técnicos, así como diversas fuentes. Lasswell, H (1967)

Esto origina la interrogante de ¿por qué cierto tipos de demandas son los que

logran entrar al régimen político y se convierten en políticas públicas, por qué unas entran a la agenda y otras no?. La respuesta no es clara, pero en su mayoría los expertos en la materia han coincidido en que se debe a la idea de distribución del poder en la sociedad, así como existen estudios empíricos que tratan de agregar otros elementos como las cosas de crisis o amenazas, cuestiones que tengan componentes emotivos, de interés humano, si afectan a un amplio número de personas, si tienen que ver con el poder y la legitimidad en la sociedad. En opinión de Lasswell, (1967) “las agendas políticas son más el resultado de la movilización de demandas y presiones que de un proceso racional de evaluación de necesidades, valores y objetivos”

La racionalidad debe hallarse, estrechamente ligada, con la inteligencia. Lasswell, (1967), lo tiene presente y lo expresa en varias ocasiones. La racionalidad como concepto es extensivo, y forma parte también del quehacer del Estado; no es difícil señalar su relación con la eficiencia pues según refiere el autor: “La esencia pública de la administración... no es equivalente al contenido estatal, esto es, lo público de la administración tiene su origen en la vida común que es donde los individuos trascienden, información y responsabilidades compartidas que permitan dar vida al interés general. Por ello de la eficiente administración de lo público depende la utilidad social, económica y política del Estado.

De aquí la vinculación de la eficiencia con racionalidad, pues la racionalidad del Estado en las decisiones político-económicas que toma, orienta las decisiones. En Lasswell la racionalidad no se refiere sólo al quehacer del aparato público, sino que incluye también al sector privado.

Igualmente expone el autor con respecto al contenido, método, objetivos, instrumentos, etcétera, de las políticas públicas, se trata de un esfuerzo significativo para que las sociedades no esperen que el Estado solucione todos, o la mayoría de los

problemas, tanto para el proceso de acumulación como para atender los efectos sociales negativos, sino que haya participación de los grupos interesados con el sector gubernamental para consensar propuestas y llevarlas a cabo.

Esto se aplica en el Municipio Guanta, pues no se realiza una planificación en los procesos de elaboración y ejecución de las políticas, localizando datos y elaborando interpretaciones relevantes para los problemas en un periodo determinado, sino que se consulta a los vecinos a través de los concejos locales y en función de cuáles son los problemas más inmediatos y cuyas soluciones satisface a la mayor parte y se implementan las soluciones en base a estas consultas. Es decir se formulan políticas públicas en momentos de crisis o amenazas, cuestiones que tengan componentes emotivos, de interés humano, si afectan a un amplio número de personas, si tienen que ver con el poder y la legitimidad en la sociedad.

2.2.3 Teoría sobre Políticas Públicas según el autor Manfred Max-Neef (1986)

Partiendo de que el desarrollo no debe ser impuesto, sino que debe nacer desde la base, Max-Neef (1986) ha desarrollado una tesis que pretende conocer y responder las necesidades de la gente. Para ello plantea una matriz en la que se reflejan las nueve necesidades que se consideran fundamentales (subsistencia, protección, afecto, entendimiento, participación, ocio, creación, identidad y libertad) y se cruzan matricialmente con cuatro (4) categorías de satisfacción de estas necesidades (ser, tener, hacer y estar). Así, se obtiene una matriz que se trabaja y rellena en un taller en el que los participantes primero buscan las respuestas negativas a esa matriz para luego buscar las positivas. Con ello se logra conocer las necesidades de las personas así como sus verdaderas expectativas de desarrollo para empezar a trabajar desde ahí.

Estas consideraciones llevaron a Max-Neef (1986) a sostener que no existe correlación entre el grado de desarrollo económico y la felicidad de las personas, lo que le ha llevado a profundizar en otras teorías como la hipótesis del umbral y a crear la unidad de medida, la cuota de consumo de energía de un ciudadano que satisface sensatamente sus necesidades básicas sin marginar a nadie.

Así, el autor expone sus Estrategias de éxito para el desarrollo de la política: entre las más importantes para que la política sea exitosa están el compromiso de los diferentes actores, principalmente de quien proclama la política pública, compromiso de las administraciones locales y de la comunidad, diálogo permanente entre la gobernación y el municipio y entre este y la comunidad y una postura ética frente a la política. “Compromiso, decisión política, una alta sensibilización, un gran trabajo intersectorial, un fortalecimiento muy grande de la participación y buscar un cambio de paradigmas. Un factor de éxito muy importante es la comunicación y la divulgación. Lo fundamental es que haya un compromiso real y efectivo de los ciudadanos, de la administración local y de las autoridades municipales

También plantea el autor, destacar el conocimiento de la política pública por los actores municipales: los miembros del grupo representantes del municipio deben conocer la importancia de la política mediante capacitaciones, saber que es beneficiosa para la comunidad y para las instituciones.

Estos planteamientos de Max – Neef, (1986) se observan en la comunidad de Guanta, pues con respecto a la actitud de los actores locales frente a la política pública, se observa que los grupos de los consejos locales de participación muestran entusiasmo, compromiso e interés de trabajar en la política. Se comprometen y sensibilizan con las estrategias desarrolladas por su Alcalde, y muestran sus expectativas frente a las políticas públicas relacionadas con el nivel de bienestar y las condiciones de calidad de vida. Esto constituye realmente un cambio de modelo de

desarrollo que está en consonancia con los postulados de Max – Neef, (1986), como alternativa para resolver la problemática social que se vive en el Municipio de Guanta

2.2.4 Conformación de Municipio

El gobierno municipal se ejerce por medio de un Alcalde y un Concejo Municipal. Tanto el Alcalde como los miembros del Concejo Municipal son elegidos popularmente por votación directa. El Alcalde es la autoridad ejecutiva. El Concejo Municipal es el órgano deliberante del Municipio y ejercer el control de la actividad administrativa del Alcalde. Los actos de legislación dictados por el Concejo se denominan Ordenanzas. Ley Orgánica de Régimen Municipal (1989).

Los Concejos Municipales estarán integrados de la siguiente manera:

1. Por cinco Concejales en los Municipios que tengan hasta quince mil habitantes.
2. Por siete Concejales en los Municipios que tengan de quince mil a cincuenta mil habitantes.
3. Por nueve Concejales en los Municipios que tengan de cincuenta mil a doscientos mil habitantes.
4. Por once Concejales en los Municipios que tengan de doscientos mil uno a quinientos mil habitantes.
5. Por trece Concejales en los Municipios que tengan de quinientos un mil uno a setecientos cincuenta mil habitantes.
6. por quince Concejales en los Municipios que tengan de setecientos cincuenta mil uno a un millón de habitantes.
7. Por diecisiete Concejales en los Municipios que tengan más de un millón de habitantes.

2.2.5 El Alcalde:

Con la Ley Orgánica de Régimen Municipal de 1989; el Alcalde era la primera autoridad civil del Municipio, al ser el jerarca máximo de la rama ejecutiva del Poder Público a ese nivel. Se trata de un funcionario electo popularmente, respondiendo a las exigencias democráticas de la Constitución, que debía necesariamente desplazar a los Prefectos y Jefes Civiles en lo ámbitos de competencia de los Municipios o en cualquiera para la cual fuese titular de la competencia de la primera autoridad civil. Sin embargo, la fuerza de la tradición llevó a seguir considerando a Prefectos y Jefes Civiles como primeras autoridades civiles locales, sin reparar de manera suficiente en que su origen no era democrático –exigencia de los artículos 27 y 29 de la Constitución de 1961- ni formaban parte del Poder Público de la entidad llamada constitucionalmente “Municipios”.

La Constitución de 1999 vino a resolver esa situación, pues incorporó entre sus normas lo que no podía ser de otra forma: esa absurdo sostener que la primera autoridad civil de un Municipio fuese un funcionario designado por el Gobernador estatal y que, en consecuencia, respondiese ante éste, cuando existía otro funcionario legalmente creado que tenía un claro origen local y contaba con respaldo de la población.

2.2.6 Atribuciones del Alcalde:

Corresponden al Alcalde, como Jefe de la rama ejecutiva del Municipio, entre otras, las siguientes atribuciones:

1. Dirigir el gobierno y la administración municipal, y ejercer la representación del Municipio.
2. Dirigir e inspeccionar los servicios y obras municipales.
3. Dictar reglamentos, decretos y resoluciones.

4. Suscribir los contratos que celebre el Municipio, y disponer gastos y ordenar pagos.
5. Nombrar y remover el personal de la Administración municipal, con la excepción del personal asignado a la Cámara, a la Secretaría y a la Sindicatura.
6. Presentar al Concejo, proyectos de Ordenanzas aprobadas por el Concejo a pedir su reconsideración en las formas y dentro de los términos establecidos en la Ley Orgánica.

El Alcalde ejerce, además, las funciones de Presidente de la Cámara Municipal. El Concejo no elige Presidente, pues al Alcalde corresponde, automática, la presidencia de Cámara Municipal. Sus faltas temporales en dichas funciones serán suplidas por Vicepresidente del Concejo, elegido por éste de su propio seno. Ley Orgánica de Régimen Municipal (1989).

2.2.7 Órganos del Gobierno Municipal:

Son órganos del gobierno municipal:

- La Secretaría, la Sindicatura y la Contraloría.

El Secretario, el Síndico y el Contralor serán designados por el Concejo Municipal.

Corresponde al Secretario, entre otras atribuciones: elaborar las actas de las sesiones del Concejo; refrendar las ordenanzas, decretos y resoluciones que emanen del Concejo; llevar los libros, expedientes y documentos del Concejo y custodiar al archivo; despachar las comunicaciones que emanen del Concejo, expedir certificaciones de las actas de la Cámara y de los documentos que reposen en el archivo del Concejo, previa autorización del Presidente o del Cuerpo.

En todo Municipio habrá un Síndico Procurador, y en aquellos Municipios cuya población exceda de cincuenta mil (50.000) habitantes, el Síndico deberá ser abogado.

Corresponde al Síndico Procurador: Representar y defender judicial y extrajudicialmente, los intereses del Municipio, siguiendo las instrucciones del Alcalde o del Concejo; y asesorar jurídicamente, cuando sea al Alcalde y al Concejo. Estas son las principales atribuciones del Síndico Procurador. La Contraloría ejercerá el control, la vigilancia y la fiscalización de los ingresos, gastos y bienes municipales; así como de las operaciones relativas a los mismos.

La Contraloría deberá existir en aquellos Municipios cuya población alcance a cien mil habitantes o sea superior a dicha cifra. Si la población fuere menor de cien mil habitantes, será potestativo del Concejo Municipal crear o no la Contraloría.

El Contralor será elegido por el Concejo Municipal mediante concurso de credenciales. El nombramiento deberá recaer en uno de los candidatos que ocupen los tres primeros lugares como resultado del concurso. La Contraloría General de la República jugará el papel de asesor de los Contralores Municipales.

2.2.8 Consejos Locales de Planificación

Los consejos locales de planificación pública tienen rango constitucional, creados para promover, desarrollar la participación ciudadana en la gestión pública. Se aprecia que a medida que se descentraliza se acerca el poder al ciudadano, porque se promueve la participación de instituciones, como las asociaciones de vecinos en la toma de decisiones y otros grupos de la sociedad civil, otorgando así una desconcentración de la administración local hacia las comunidades de forma que aumente la eficacia y la flexibilidad.

Para los fines previstos en los consejos locales de planificación pública se deben definir los espacios y sectores para la organización local desde la vecindad, la comunidad, la parroquia y el municipio.

Por lo tanto, son los órganos encargados de la planificación integral del gobierno local, con el propósito de lograr la integración de las comunidades y grupos vecinales mediante la participación y el protagonismo dentro de una política general del Estado, de descentralización y desconcentración de competencias y de recursos, de conformidad con lo previsto en la Constitución vigente. Ésta dispone la obligatoriedad de los poderes constituidos de realizar todos los esfuerzos para lograr el mayor grado de participación democrática de la población con el fin de establecer una sociedad democrática, participativa y protagónica.

La norma que regula los consejos locales de planificación esta desarrollada en la Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública publicada en la Gaceta Oficial Ordinaria N° 37.463 del 12 de junio de 2002. Esta Ley establece las competencias y la manera de desarrollar la participación directa de los ciudadanos organizados y otras organizaciones, en la elección de sus representantes en los Consejos Comunales, Parroquiales y Municipales, para la aprobación de las propuestas y proyectos de inversión y en el seguimiento de la ejecución presupuestaria.

2.2.9 Finalidad de la Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública. (2002)

Esta Ley tiene por objeto establecer las disposiciones y bases para la organización y funcionamiento de los Consejos Locales de Planificación Pública, para hacer eficaz su intervención en la planificación que conjuntamente efectuará con el gobierno municipal respectivo y el concurso de las comunidades organizadas.

- Naturaleza de los Consejos Locales de Planificación.

El artículo 2 de la Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública, establece la naturaleza de éstos Consejos: “ El Consejo Local de Planificación Pública es el órgano encargado de la planificación integral del gobierno local, para lo cual se sujetará con lo dispuesto en el artículo 55 del decreto N° 1.528 con fuerza de Ley Orgánica de Planificación con el de propósito lograr la integración de las comunidades organizadas y grupos vecinales mediante la participación y el protagonismo dentro de una política general de Estado, descentralización y desconcentración de competencias y recursos de conformidad con lo previsto en la Constitución. Cada Consejo Local de Planificación Pública, promoverá y orientará una tipología de municipio atendiendo a las condiciones de población, nivel de progreso económico, capacidad para generar ingresos fiscales propios, situación geográfica, elementos históricos, culturales y otros factores relevantes. En todo caso, el Consejo Local de Planificación Pública responderá a la naturaleza propia del municipio.”

- Funciones de los Consejos Locales de Planificación Pública.

El artículo 5 de la Ley que los rige establece las funciones de los mismos: “El Consejo Local de Planificación Pública, sin menoscabo de cualquier otra función conferida al municipio de que se trate, tendrá las siguientes funciones:

1. Recopilar, procesar y priorizar las propuestas de las comunidades organizadas.
2. Impulsar, coadyuvar, orientar y presentar dentro del Plan Municipal de Desarrollo las Políticas de inversión del presupuesto municipal, contempladas en el artículo 178 de la Constitución. Todo ello, de conformidad con los lineamientos del Plan de la Nación, los planes y políticas del Consejo Federal de Gobierno y del Consejo de Planificación y Coordinación de políticas Públicas, con las propuestas de las comunidades organizadas.

3. Presentar propuestas y orientar el Plan Municipal de Desarrollo hacía la atención de las necesidades y capacidades de la población, del desarrollo equilibrado del territorio y del patrimonio municipal.
4. Instar y facilitar la cooperación equilibrada de los sectores públicos y privados para la instrumentación, en el Municipio de los planes suscritos.
5. Controlar y vigilar la ejecución del Plan Municipal de Desarrollo.
6. Formular y promover ante el Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas o el Consejo Federal de Gobierno los programas de inversión para el municipio.
7. Impulsar la celebración de acuerdos de cooperación entre el municipio y los sectores privados, tendentes a orientar sus esfuerzos al logro de los objetivos del desarrollo de la entidad local.
8. Impulsar y planificar las transferencias de competencia y recursos que el municipio realice hacia la comunidad organizada, de conformidad con lo previsto en el artículo 184 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.
9. Impulsar la coordinación con otros Consejos locales de Planificación para coadyuvar en la definición, instrumentación y evaluación de planes para el desarrollo de mancomunidades, solicitando, en su caso, la intervención de los poderes nacionales y de los estados para tales efectos.
10. Atender cualquier información atinente a su competencia que solicite el gobierno nacional, estatal o municipal sobre la situación socioeconómica y sociocultural del municipio.
11. Proponer al gobierno nacional, estatal o municipal las medidas de carácter jurídico, administrativo o financiero, necesarias para el cumplimiento de las funciones y la consecución de los objetivos del municipio y del propio Consejo Local de Planificación Pública.
12. Emitir opinión razonada, a solicitud del alcalde o Alcaldesa , sobre transferencias de competencias que el ejecutivo Nacional, el estatal o el Consejo Legislativo Estatal, acuerden hacia el municipio.

13. Impulsar con el poder nacional, estatal o municipal, así como con las comunidades organizadas, el Plan de Seguridad Local de Personas y Bienes.
14. Coordinar, con el Consejo Local de Planificación y Coordinación de políticas públicas y el Consejo federal de Gobierno los planes y proyectos que éstos elaboren en le marco de sus competencias, tomando en cuenta los planes y proyectos locales.
15. Impulsar la organización de las comunidades organizadas integrándolas al Consejo Local de Planificación Pública, de acuerdo con lo establecido en la presente Ley.
16. Interactuar, con el Consejo Municipal de Derechos, en todo lo atinente a las políticas de desarrollo del niño, del adolescente y de la familia.
17. Colaborar en la elaboración de los planes locales de desarrollo urbano y las normativas de zonificación cuyas competencias le correspondan al municipio.
18. Elaborar el estudio técnico para la fijación de los emulmentos de los altos funcionarios y funcionaras de los municipios. A tal efecto, el Consejo Local de Planificación Pública solicitará la información necesaria referida al número de habitantes, situación económica del municipio, presupuesto municipal consolidado y ejecutado, correspondiente al período fiscal inmediatamente anterior, capacidad recaudadora y disponibilidad presupuestaria municipal para cubrir el concepto de emolumentos, a los órganos que corresponda.
19. Elaborar el mapa de necesidades del municipio.
20. Elaborar un banco de datos que contenga información acerca de proyectos, recursos humanos y técnicos de la sociedad organizada.
21. Evaluar la ejecución de los planes y proyectos e instar a las redes parroquiales y comunales, a ejercer el control social sobre los mismos.
22. Las demás que le otorguen las leyes y reglamentos.

Estas funciones no se quedan solamente enunciadas, el artículo 6 de la Ley que regula los Consejos Locales de Planificación Pública establece que éstos Consejos están obligados a cumplir con sus funciones, en beneficio de los intereses

colectivos, mantendrán una vinculación permanente con las redes de los consejos parroquiales y comunales, atendiendo sus opiniones y sugerencias y prestarán información oportuna de las actividades del Consejo Local de Planificación Pública.

Es deber del Consejo Local de Planificación Pública promover la red de consejos parroquiales y comunales en cada uno de los espacios de la sociedad civil que respondan a la naturaleza propia del municipio. Las comunidades organizadas para postular a sus representantes deberá hacerlo por intermedio de una organización civil creada democráticamente en asamblea de ciudadanos que se convoquen para tal fin o a través del sufragio universal del voto secreto y directo.

Así mismo, tendrá derecho a voto en las asambleas de ciudadanos todos los vecinos del municipio inscritos en el Registro Electoral Permanente (REP) y en la asociación de vecinos legalmente constituida y registrada ante el Consejo Local de Planificación Pública.

2.2.10 Participación de la Comunidad Organizada.

El Consejo Local de Planificación Pública es el encargado de promover la Red de consejos parroquiales y comunales en cada uno de los espacios de la sociedad civil que, en general, respondan a la naturaleza propia del municipio cuya función será convertirse en el centro principal de la participación y protagonismo del pueblo en la formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas, así como viabilizar ideas y propuestas para que la comunidad organizada las presente ante el Consejo Local de Planificación Pública.

Una vez aprobadas sus propuestas y convertidas en proyectos, los miembros de los consejos parroquiales y comunales podrán realizar el seguimiento, control y evaluación respectivo.

Los miembros de los consejos parroquiales y comunales tendrán carácter ad-honorem. De manera que de acuerdo a lo aquí descrito se evidencia que de la participación y protagonismo del pueblo se podrá realizar la formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas, de lo que se deriva un control del gasto público de conformidad con lo que se haya presupuestado.

El artículo 24 de la Ley estipula que sin menoscabo de las facultades contraloras y fiscalizadoras que le corresponden a las Contraloría Municipal y a la Contraloría General de la República, las comunidades organizadas podrán vigilar, controlar y evaluar la ejecución del presupuesto de Inversión Municipal, en los términos que establezca la ley nacional que regule la materia.

Todo proyecto presentado al Consejo Local de Planificación Pública deberá ser aprobado previamente por la comunidad respectiva, reunida en asamblea, a fin de garantizar el cumplimiento del artículo 62 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, que consagra el principio de la participación y el protagonismo. El orden de prioridad de los proyectos lo determinará la comunidad constituida en asamblea de acuerdo con sus necesidades, salvo los casos de emergencia debidamente comprobada.

De esta manera, el presupuesto consolidado de inversión municipal se elaborará de acuerdo con las necesidades prioritarias presentadas por las comunidades organizadas, en concordancia con lo estimado por la Alcaldía, en el presupuesto destinado al referido sector. Asimismo, con los proyectos generales sobre urbanismo, infraestructura, servicios y vialidad que demande el municipio.

Tomando en cuenta estas descripciones, y a fin de orientar el Presupuesto de Inversión Municipal, el Alcalde o Alcaldesa presentará al Consejo Local de Planificación Pública y a las comunidades organizadas, en reunión extraordinaria que

deberá efectuarse con quince (15) días continuos de antelación a la reunión formal del Consejo Local de Planificación Pública; la cifra o monto total de inversión de cada sector, determinado en el artículo 8 de la Ley, incluyendo los detalles a que haya lugar.

De acuerdo a la Ley las Alcaldías están en la obligación de darle curso a los proyectos que las comunidades organizadas presenten, con cargo a los porcentajes de las asignaciones que correspondan a éstas, por concepto de leyes que otorguen y transfieran recursos para las comunidades organizadas. En este sentido, el artículo 15 de la Ley establece: “ El Presupuesto de Inversión Municipal estará dirigido al desarrollo humano, social, cultural y económico del municipio, tomando en cuenta las variables de población y pobreza de cada comunidad, debiendo cubrir con:

1. Los proyectos prioritarios, que presenten las comunidades organizadas
2. Los proyectos generales sobre urbanismo, infraestructura, servicios y vialidad.
3. El fondo de emergencia, para atender desastres naturales, calamidad pública e imprevistos. Este fondo, será administrado por el Alcalde o alcaldesa, previa aprobación del Consejo Municipal, con participación del Consejo local de Planificación Pública que hará el seguimiento respectivo, para que los recursos sean invertidos en los fines a los que se refiere esta norma. La ordenanza respectiva que regula la materia determinará el porcentaje que le corresponda al fondo de emergencia.”

Se puede afirmar después de lo expresado, que la descentralización si se fortalece como una política nacional para profundizar la democracia, acercando el poder a la población y creando las mejores condiciones, tanto para el ejercicio de la democracia como para la prestación eficaz y eficiente de las competencias estatales; y la participación ciudadana en la formulación de políticas públicas, en la gestión de servicios. La creación de órganos como los Consejos Locales de Planificación

Pública, el Consejo Federal de Gobierno que vienen fortalecen el proceso de participación ciudadana

2.3 Bases Legales

En el preámbulo de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), se establece que “el fin supremo de la misma es crear una Sociedad Democrática, Participativa y Protagónica...”. De esta manera se otorga el rango constitucional a la participación ciudadana, despejando de una vez por todas, todos aquellos obstáculos que sin ningún basamento prohibían la actuación de los ciudadanos en los asuntos públicos, de carácter trascendental que los afectaba de manera directa.

En los principios fundamentales que establece la Constitución Nacional, podemos tomar en cuenta el “Artículo 6. El gobierno de la República Bolivariana de Venezuela y de las entidades políticas que componen es y será siempre democrático, participativo, electivo, descentralizado, alternativo, responsable, pluralista y de mandatos revocables”.

De aquí se puede tomar en cuenta el cómo se propone de manera general la forma de gobierno de la República y de sus entidades, dejando claro que el mismo debe ser democrático, participativo, electivo, descentralizado, alternativo entre otros. Todo esto obliga a aquellos que dirigen el poder ejecutivo del Estado, a reformular la relación con los ciudadanos, que hasta entonces se encontraba totalmente desvinculada de lo que verdaderamente se puede denominar participación ciudadana.

El marco jurídico para la participación local en Venezuela obtiene su basamento de manera explícita, en la Constitución Nacional (1999) específicamente en el Título III -de los deberes, derechos humanos y garantías-, Capítulo IV -De los Derechos

Políticos y del Referendo Popular-, Sección Primera: De los Derechos Políticos a través de los siguientes Artículos:

Artículo 62. Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por medio de sus representantes elegidos o elegidas.

La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. Es obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica.

Artículo 66. Los electores y electoras tienen derecho a que sus representantes rindan cuentas públicas, transparentes y periódicas sobre su gestión, de acuerdo con el programa presentado.

Artículo 70. Son medios de participación y protagonismo del pueblo en ejercicio de su soberanía, en lo político: la elección de cargos públicos, el referendo, la consulta popular, la revocatoria del mandato, la iniciativa legislativa, constitucional y constituyente, el cabildo abierto y la asamblea de ciudadanos y ciudadanas cuyas decisiones serán de carácter vinculante, entre otros; y en lo social y económico, las instancias de atención ciudadana, la autogestión, la cogestión, las cooperativas en todas sus formas incluyendo las de carácter financiero, las cajas de ahorro, la empresa comunitaria y demás formas asociativas guiadas por los valores de la mutua cooperación y la solidaridad.

La ley establecerá las condiciones para el efectivo funcionamiento de los medios de participación previstos en este artículo.

De esta se logra encontrar los principales postulados jurídicos que consagran la participación de la población en la formulación, ejecución y control de la gestión

pública. También establece la obligación de crear mecanismos legales, abiertos y flexibles para descentralizar hasta el nivel parroquial y promover la participación de las comunidades a través de mecanismos autogestionarios y cogestionarios. Así mismo se les otorga a los ciudadanos el Derecho de exigir a sus representantes la entrega de cuentas de la gestión pública.

El Título III -de los deberes, derechos humanos y garantías-, en su Capítulo X -De los Deberes, instituye en su Artículo 132. Toda persona tiene el deber de cumplir sus responsabilidades sociales y participar solidariamente en la vida política, civil y comunitaria del país, promoviendo y defendiendo los derechos humanos como fundamento de la convivencia democrática y de la paz social. el deber que tiene toda persona, para participar solidariamente en los asuntos de la vida política, civil y comunitaria del país. Una vez más se ratifica la necesidad de aproximación de los ciudadanos al poder. En la medida en que el ciudadano participa integralmente en los asuntos públicos, bajo el sello del interés común, se puede construir un consenso activo en torno a la acción social y gubernamental. Tal participación es la base de la legitimidad y de gobernabilidad, y es este consenso sociocultural la justificación ético-política del gobernante.

En el Título IV -del poder público-, Capítulo I -De las Disposiciones Fundamentales-, Sección Primera: De la Administración Pública, nos encontramos con el Artículo 141. La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho. Este postulado impone de manera específica el servicio de la administración pública hacia los ciudadanos, y es por ello que la mejor manera de determinar y mejorar los servicios que el Estado presta a los ciudadanos es través de la honestidad,

participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, que exige este marco legal.

Una mención importante que se debe resaltar es la establecida en el Título IV - del poder público-, Capítulo II -De la Competencia del Poder Público Nacional-, más específicamente en el Artículo 158. La descentralización, como política nacional, debe profundizar la democracia, acercando el poder a la población y creando las mejores condiciones, tanto para el ejercicio de la democracia como para la prestación eficaz y eficiente de los cometidos estatales. En el mismo se constituye como política nacional, la descentralización, y a la vez logra establecer los fines de la misma, siendo de especial atención el acercamiento del poder a los ciudadanos a fines de satisfacer sus cometidos. De esta manera se logra unir de manera constitucional, algo que ya estaba perfectamente unido, como lo es la participación ciudadana en el proceso descentralizador.

También el artículo 168 (Título IV -del poder público-, Capítulo IV -Del Poder Público Municipal de la Constitución Nacional de 1999) plantea:

Artículo 168. Los Municipios constituyen la unidad política primaria de la organización nacional, gozan de personalidad jurídica y autonomía dentro de los límites de la Constitución y de la ley. La autonomía municipal comprende:

1. La elección de sus autoridades.
2. La gestión de las materias de su competencia.
3. La creación, recaudación e inversión de sus ingresos.

Las actuaciones del Municipio en el ámbito de sus competencias se cumplirán incorporando la participación ciudadana al proceso de definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados, en forma efectiva, suficiente y oportuna, conforme a la ley.

Los actos de los Municipios no podrán ser impugnados sino ante los tribunales competentes, de conformidad con la Constitución y la ley.

Las actuaciones del gobierno local se cumplirán incorporando la Participación Ciudadana al proceso de definición y ejecución de la gestión pública y en el control y evaluación de sus resultados, es quizás este el Artículo más importante de nuestro estudio ya que otorga fuerza y rango constitucional al área que tratamos, es decir, a la participación ciudadana, y esta obligación establecida por nuestra Carta Magna no puede ser objeto de modificación alguna por parte de cualquier persona, bien sea natural o jurídica.

En el Título IV -del poder público-, Capítulo IV -Del Poder Público Municipal, Artículo 182. Se crea el Consejo Local de Planificación Pública, presidido por el Alcalde o Alcaldesa e integrado por los concejales y concejalas, los Presidentes o Presidentas de la Juntas Parroquiales y representantes de organizaciones vecinales y otras de la sociedad organizada, de conformidad con las disposiciones que establezca la ley.

Siendo este postulado el que establece de forma constitucional, la creación de los consejos locales de planificación pública, otorgando la particular importancia que le corresponde a las comunidades y los ciudadanos en la vida de su comunidad, requisito indispensable para el desarrollo de la misma.

En el Artículo 184 de nuestra Carta Magna, se establecen de forma clara y expedita las obligaciones del Poder Público Municipal:

Artículo 184. La ley creará mecanismos abiertos y flexibles para que los Estados y los Municipios descentralicen y transfieran a las comunidades y grupos

vecinales organizados los servicios que éstos gestionen previa demostración de su capacidad para prestarlos, promoviendo:

1. La participación de las comunidades y ciudadanos y ciudadanas, a través de las asociaciones vecinales y organizaciones no gubernamentales, en la formulación de propuestas de inversión ante las autoridades estatales y municipales encargadas de la elaboración de los respectivos planes de inversión, así como en la ejecución, evaluación y control de obras, programas sociales y servicios públicos en su jurisdicción.

De esta manera, una vez expuestas las obligaciones del poder municipal en cuanto a la descentralización y transferencia a las comunidades y grupos vecinales organizados de los servicios que estos gestionen, previa capacidad de los mismos para la prestación del servicio; también se expone en el ordinal 2do, como se interpreta en forma clara la participación de las comunidades y ciudadanos, a través de las organizaciones vecinales y organizaciones no gubernamentales, en la formulación de propuestas de inversión ante las autoridades estatales y municipales encargadas de la elaboración de los respectivos planes de inversión, así como en la ejecución, evaluación y control de obras, programas sociales y servicios públicos en su jurisdicción. En este apartado se observa en forma clara el alcance de la participación ciudadana, ya que de esta manera no deja ningún tipo de dudas en torno a la inserción del pueblo en la gestión pública. Y en los diversos ordinales restantes de este artículo, se logra constatar el amplio margen de acción de las comunidades en los diversos ámbitos de la vida pública local.

También se establece en los demás artículos restantes de la Constitución Nacional, las formas y maneras generales de insertar la participación ciudadana en las distintas esferas de la vida pública nacional, regional o municipal, sea cual fuere el organismo, confirmando así una vez más la política que debe asumir el Estado en esta materia.

De esta manera, la Constitución establece los principios o preceptos fundamentales que rigen la vida nacional, y es por ello que la Norma Máxima remite entonces a otras figuras jurídicas, que apoyan de manera directa la participación ciudadana, estos instrumentos legales son la Ley Orgánica de Descentralización, Delimitación y Transferencias de competencias del Poder Público, la Ley Orgánica de Elecciones y Participación Política, la Ley Orgánica de los Consejos Locales de Planificación Local, la Ley Orgánica de Contralorías, la Ley Orgánica de Régimen Municipal que será la de mayor importancia de análisis en el desarrollo de esta investigación, puesto que es la que regula las relaciones existentes entre los ciudadanos y el Municipio.

El Municipio está caracterizado como “El espacio de mayor cercanía entre gobierno y ciudadano y es definido como la unidad política primaria de la organización nacional, con personalidad jurídica y autónoma”, es decir como una instancia que ejerce una rama del poder público en un ámbito local, forma parte del sistema de organización política del Estado y posee autonomía, siendo catalogada como “Una entidad pública descentralizada “(Brewer Carías, 1990:15).

La Ley Orgánica de Régimen Municipal cuyo objetivo es “ Desarrollar los principios constitucionales referente a la organización, gobierno, administración, funcionamiento y control de los municipios y demás entidades locales” (artículo 1); es concebida como un instrumento jurídico que busca superar el modelo de democracia representativa por el de participativa en tanto que provee mecanismos de participación, considerados limitados, en la toma de decisiones en el nivel de los gobiernos locales por parte de la comunidad y la acción vecinal. Aún cuando estos mecanismos de participación en la toma de decisiones son limitados, el municipio sigue siendo la instancia de gobierno idónea para desarrollar procesos de participación.

Se puede empezar por la obligación de las Juntas Parroquiales para promover la participación ciudadana contenida en el Artículo 32 de la Ley Orgánica de Régimen Municipal:

Artículo 32: Las Parroquias son demarcaciones de carácter local, dentro del territorio de un municipio, creadas con el objeto de descentralizar la administración municipal, promover la participación ciudadana y la mejor prestación de los servicios públicos locales.

Siendo esta la institución municipal que está más cerca de los ciudadanos le corresponde la tarea de llevar la administración pública hacia el ciudadano, porque no sólo éste debe buscar la participación en los asuntos públicos locales, sino también el Estado debe ser un ente capaz de apoyar y promover a través de sus instituciones la participación ciudadana, todo esto con el fin de satisfacer los servicios públicos locales.

En el Artículo 34: Las Parroquias serán entes auxiliares de los órganos de gobierno municipal y de participación local, a través de las cuales los vecinos colaborarán en la gestión de los asuntos comunitarios; de esta Ley Orgánica de Régimen Municipal, se enmarca la participación de los vecinos en la gestión de asuntos comunitarios en conjunto con las parroquias, siendo éstas, órganos auxiliares del gobierno municipal, logrando así una estrecha interrelación entre gobierno y comunidad.

Se establece en el Artículo 79: La Junta Parroquial elevará a la consideración del Alcalde, las aspiraciones de la comunidad que se relacionen con la urgencia de la ejecución, reforma o mejora de las obras y servicios locales de su jurisdicción... De esta manera se logra encontrar otro punto de encuentro en la definición de prioridades presupuestarias, entre el Estado y el Ciudadano, por cuanto las Juntas Parroquiales son órganos auxiliares del Alcalde quien a su vez representa a través del Poder

Ejecutivo al Municipio, constituyéndose esto en una magnífica ventaja para la realización de un verdadero plan que logre satisfacer las necesidades de la comunidad.

Existe también en el Título X de la participación de la comunidad, en el Artículo 167 Ordinal 3ro; de la Ley Orgánica de Régimen Municipal, el derecho o la obligación de los vecinos en la participación de la gestión municipal, todo esto con el fin de dar un carácter comunitario a la misma, de manera que en la construcción de una o varias comunidades todos sean miembros participantes de las decisiones que se tomen.

El Artículo 170: Los Municipios y las demás entidades locales deben favorecer el desarrollo de las Asociaciones de Vecinos destinadas a la defensa de los intereses colectivos. Deberán, además, facilitar a dichas asociaciones la más amplia información sobre sus actividades y, dentro de sus posibilidades, el uso de los medios públicos y el beneficio de ayudas económicas para la realización de sus fines, impulsando su participación en la gestión municipal. La Ley Orgánica de Régimen Municipal, estimula a los ciudadanos para participar en los asuntos económicos de la gestión municipal, todo esto tiene como fin último el impulso del desarrollo de la vida local favoreciendo los intereses colectivos, a través del desarrollo de las Asociaciones de Vecinos u otras organizaciones que hagan vida en el ámbito local.

Para Brewer Carías (1990) los mecanismos de participación previstos en la Ley Orgánica de Régimen Municipal pueden clasificarse en “Los de participación política, los de participación vecinal y los de participación en defensa del patrimonio”.

Los mecanismos de participación política, son los referidos a ser elector y elegible, revocatoria de mandatos, consultas y reconsideración de ordenanzas, la

mayoría de estos otorgan una legitimidad “electoral o política”, pero hoy día no sólo se debe hablar de este tipo de legitimidad puesto que una gestión que no considere la participación ciudadana, simplemente se encuentra destinada al fracaso y por resultado obtendrá una rápida deslegitimación y un atraso en el desarrollo de la vida local. Ahora bien, se observa que los mecanismos de participación en asuntos vecinales son aquellos que tienden a favorecer la participación de la comunidad y la participación de control mediante la solicitud de impugnación o invalidez de actos que vayan en contra de los intereses del municipio.

En definitiva a pesar de que la Ley Orgánica de Régimen Municipal es de anterior creación a la Constitución Nacional de 1999, la misma es válida para la aplicación de la participación ciudadana en los asuntos públicos locales, y lo más importante es que el objeto de ambas leyes no sufre de grandes modificaciones de fondo, lo que conlleva a una utilización eficaz de estos instrumentos por parte del Gobierno y de las Comunidades.

También existen en Venezuela, otras leyes que apoyan por igual la participación ciudadana, una de ellas es la Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública, que en su naturaleza establecida en el Artículo 2. “El Consejo Local de Planificación Pública es el órgano encargado de la planificación integral del gobierno local, para lo cual se sujetará a los dispuesto en el artículo 55 del Decreto con Fuerza de Ley Orgánica de Planificación, con el propósito de lograr la integración de las comunidades y grupos vecinales mediante la participación y el protagonismo dentro de una política general de Estado, descentralización y de desconcentración de competencias y de recursos, de conformidad con lo establecido en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. Cada Consejo Local de Planificación Pública promoverá y orientará una tipología de municipio atendiendo a las condiciones de población, nivel de progreso económico, capacidad para generar

ingresos fiscales propios, situación geográfica, elementos históricos, culturales y otros factores relevantes.

En todo caso, el Consejo Local de Planificación Pública responderá a la naturaleza propia del municipio.” Una vez expuesto el anterior postulado se observa que la creación de estos consejos locales, tienen como fin, el promover la participación de los ciudadanos en los asuntos de especial trascendencia en la vida local, lo cual permite asegurar la existencia de diversos mecanismos legales, que complementan las diversas formas y medios que tienen los vecinos para ser parte esencial de las decisiones públicas.

Esta misma ley de Consejos Locales de Planificación Pública, refuerza la participación ciudadana, al establecer de manera indeclinable en su Artículo 5 las siguientes funciones:

Artículo 5. El Consejo Local de Planificación Pública, sin menoscabo de cualquier otra función referida al tipo de municipio de que se trate, tendrá las siguientes funciones:

1. Recopilar, procesar y priorizar las propuestas de las comunidades organizadas.
2. Impulsar, coadyuvar, orientar y presentar dentro del plan general del desarrollo local las políticas de inversión del presupuesto municipal...
3. Presentar propuestas y orientar el plan municipal de desarrollo hacia la atención de las necesidades y capacidades de la población...
4. Instar y facilitar la cooperación equilibrada de los sectores públicos y privados para la instrumentación en el Municipio de los planes suscritos.
5. Controlar y vigilar la ejecución del plan municipal de desarrollo.
6. Formular y promover ante el Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas o el Consejo Federal de Gobierno, los programas de inversión para el Municipio.

7. Impulsar la celebración de acuerdos de cooperación entre el Municipio y los sectores privados....
8. Impulsar y planificar las transferencias de competencias y recursos que el Municipio haga hacia la comunidad organizada...
9. Impulsar la coordinación con otros Consejos Locales de Planificación Pública para coadyuvar en la definición, instrumentación y evaluación de planes...
10. Atender y resolver las consultas del gobierno Municipal...
11. Proponer al gobierno Municipal, Estatal y Nacional, las medidas de carácter jurídico, administrativo o financiero, necesarias para el cumplimiento de las funciones y la consecución de los objetivos del Municipio y del propio Consejo.
12. Emitir opinión razonada, a solicitud del Alcalde o Alcaldesa, sobre transferencia de competencias...
14. Coordinar con el Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas y el Consejo Federal de Gobierno, los planes y proyectos
15. Impulsar la organización de las comunidades, integrándolas al Consejo Local de Planificación Pública, de acuerdo a lo establecido en la presente Ley.
- 19- Elaborar el mapa de necesidades del municipio.
20. Elaborar un banco de datos que contenga proyectos y recursos humanos y técnicos de la sociedad organizada.
21. Evaluar la ejecución de los planes y proyectos e instar a las redes parroquiales y comunales a ejercer el control social sobre los mismos.

Por lo tanto una vez estudiadas las funciones estos consejos, se entiende la excelente herramienta en la cual se constituyen para fomentar la participación ciudadana, muestra de ello es el Artículo 12 de la misma que permite la participación de los mismos en la elaboración del presupuesto consolidado:

Artículo 12. El presupuesto consolidado de inversión municipal se elaborará de acuerdo con las necesidades prioritarias presentadas por las comunidades en concordancia con lo estimado por el alcalde o alcaldesa en el presupuesto destinado al referido sector; asimismo por los proyectos generales sobre urbanismo, infraestructura, servicios y vialidad que demande el municipio.

La creación del Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas y los Consejos Locales de Planificación Pública, tienen como fin promover la participación ciudadana y fortalecer la descentralización para el perfeccionamiento del sistema democrático y garantizar la prestación eficaz y eficiente de los servicios públicos.

Siendo así se puede resumir, que la Legislación Venezolana, ha avanzado en los últimos años, para el progreso de la participación ciudadana, lo que permite de una manera más efectiva encontrar soluciones reales a los problemas afrontados en el espacio local con una mayor participación ciudadana en los asuntos públicos.

CAPÍTULO III:

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico está referido al conjunto de procedimientos lógicos y operacionales implícitos en todo proceso de investigación. En otras palabras, el fin esencial del marco metodológico es el que se sitúa a través de un lenguaje claro y sencillo de los métodos e instrumentos que se emplearon así como el tipo y diseño de la investigación.

De acuerdo a lo que afirma Rivas, J. (1997), "La metodología es el área del conocimiento que estudia los métodos generales de las disciplinas científicas. La metodología incluye los métodos, las técnicas, las estrategias y los procedimientos que utilizara el investigador para lograr los objetivos". (p.75)

3.1 Tipo Investigación - Descriptiva

Este trabajo de investigación se realizo aplicando el tipo de Nivel Descriptiva.

Arias G. Fideas (1997) define la investigación descriptiva como "la caracterización de un hecho, fenómeno o grupo con el fin de establecer su estructura o comportamiento.

3.2 Diseño De La Investigación

La investigación se realizó bajo modalidades de Campo y Documental.

Según Arias F. (1999), expresa que: "El diseño de campo consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin

manipular o controlar alguna variable". (p. 48)

El autor se refiere al diseño de la Investigación de Campo como el sitio específico donde se recolectaron los datos para realizar la investigación, en este caso en la Alcaldía de Guanta. La aplicación de este tipo de procedimiento facilita la recopilación de la información en el área donde se realiza la investigación, para concretar la misma por medio de observaciones directas y preguntas realizadas a personas que laboran en la Alcaldía del Municipio Guanta del Estado Anzoátegui.

Por otro lado, se trata de una investigación Documental la cual según Rivas Julian (1997), "Constituye un procedimiento científico y sistemático de investigación, organización y presentación de datos e información, alrededor de un determinado tema, basado en una estrategia de análisis y de documentos.

Para el logro de los objetivos, se consultaron fuentes secundarias o documentales como libros, periódicos, revistas especializadas, enciclopedias, diccionarios, leyes y otros materiales documentales, con el fin de obtener una visión precisa y concreta sobre el diagnóstico y análisis del Municipio Guanta, utilizando para ello, las técnicas de observación documental y el resumen analítico. Balestrini (2002) refiere que la observación documental es el primer paso para lograr la observación y comprensión de los documentos consultados para el interés del estudio, mientras que del resumen analítico señala que se emplea para revelar y delimitar el contenido de los documentos consultados en función de la información que se necesita conocer.

Como complemento, se emplearon técnicas operacionales como el subrayado, fichaje, presentación de cuadros, gráficas e ilustraciones, y otras a objeto de facilitar la el diagnóstico y análisis del Municipio Guanta del Estado Anzoátegui.

3.3 Población y Muestra:

3.3.1 Población

Sabino, C. (1992). Señala que la población constituye la totalidad de un conjunto de elementos, seres u objetos que se desea investigar y que de la cual se estudiará una fracción (la muestra) que se pretende que reúna las mismas características y en igual proporción. En este caso se trata de la totalidad de habitantes del Municipio Guanta.

3.3.2 Muestra

La muestra es la parte o fracción a presentarse de un conjunto de una población, universo o colectivo que ha sido obtenida con el fin de investigar ciertas características del mismo.

En este caso, la muestra estuvo referida a la totalidad de los habitantes que viven en el Municipio Guanta, pues se utilizaron los datos contenidos en la información estadística facilitada por la Alcaldía de Guanta.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Los datos se obtuvieron a través de la aplicación de entrevistas no estructuradas al personal de la Contraloría, Alcalde y a los integrantes de los Consejos Comunes del Municipio Guanta del Estado Anzoátegui, éste fue el instrumento utilizado en esta investigación. La entrevista, es una técnica de observación y recolección de datos que consiste en una conversación con un propósito claramente definido llevada a cabo entre dos personas, un entrevistador que está interesado en obtener determinadas informaciones de la otra. (Sabino, 1992)

3.5 Sistema de Variables.

Según Hernández, Fernández y Baptista (2003), “la definición conceptual de las variables trata el término o variable con otros términos”, afirma que “se trata definiciones de diccionario o de libros especializados. Esta última constituye la adecuación de la definición conceptual a los requerimientos prácticos de la investigación”.

Es decir, una variable es una función que asocia a cada elemento de la población, la medición de una característica, particularmente de la característica que se desea observar. En los estudios estadísticos que se realizan, se busca investigar acerca de una o varias características de la población observada, estas características deben ser tomadas en cuenta de acuerdo a su tipo para poder hablar de la aplicación de algunas de las operaciones que más adelante se llevarán a cabo.

Cuadro N° 1. Operacionalización de las variables.

Variables	Indicadores	Etiquetas
Participación Ciudadana del Municipio Guanta. Estado Anzoátegui. Período 2001-2008	Población.	-Población estimada Municipio Guanta 2001-2008 -Distribución población Guanta – Chorreron
	Edad	-Población estimada por Edad 2001-2008
	Sexo	-Distribución sexo femenino –masculino 2001-2008
	Educación	-Nivel educativo población 2001-2008
	Actividad Económica	-Distribución de la población por actividad económica 2001-2008
	Fuerza Trabajo	-Distribución de la fuerza de trabajo 2001-2008
	Vivienda	-Tipo de vivienda según población 2001-2008
Formas de participación de los ciudadanos Municipio Guanta 2001-2008	Elecciones	-Número de electores según población 2001-2008
	Consejos Comunales	-Cantidad de Consejos Comunales creados 2001-2008

Fuente: INE 2001. Elaboración Autoras

3.6 Técnica de Análisis de Datos:

Luego de la recolección de los datos, se codificaron y contabilizaron a través del Programa SPSS para Windows versión 11.5, seguido de un análisis cuantitativo de los resultados obtenidos, los cuales se analizaron con métodos estadísticos; en la cual se agruparon las clases de valores posibles de las variables y donde se registraron los valores observados correspondientes a cada clase, representada por tablas y gráficos, estadísticos básicos como la media, desviación estándar, valor máximo y valor mínimo.

CAPÍTULO IV

PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Reseña Histórica del Municipio Guanta.

El Municipio Guanta, está ubicado al noreste de Anzoátegui, a unas 5 millas de Puerto La Cruz. Limita al norte con el Mar Caribe, al sur y al oeste con el Municipio Sotillo y al este limita con el Estado Sucre. Tiene un área de 67 km² y una población de 32.920 habitantes y junto con Barcelona, Puerto La Cruz y Lechería, conforma una conurbación de más de 400.000 habitantes. Rodríguez, F.(1991).

Por muchos años el puerto de Guanta ha sido uno de los más importantes de Venezuela, y salían los cargamentos de carbón de las minas de Naricual y Capiricual. La bahía es en forma de herradura, una entrada de 1998 pies de ancho, protegida por islas a menos de 1 milla de la costa. La entrada es fácil y segura, y la bahía permite el anclaje de barcos grandes por sus aguas profundas. Junto a los puertos de Puerto La Cruz (terminal petrolero) y Pertigalete (cemento), Guanta sirve las necesidades industriales del estado.

La geografía de Guanta tiene gran potencial turístico y posee algunos de los destinos más populares de Venezuela, incluyendo las pozas del encanto (Parroquia Chorrerón), parque recreacional "La Sirenita" (Parroquia Chorrerón), Isla de plata (a 10 minutos del Embarcadero de Baritina), Isla del faro (aproximadamente a 45 minutos de la costa), e Isla del mono (a unos 20 minutos de Baritina). Rodríguez, F.(1991).

4.2 Análisis de las variables demográficas del Municipio Guanta para el periodo 2001-2008.

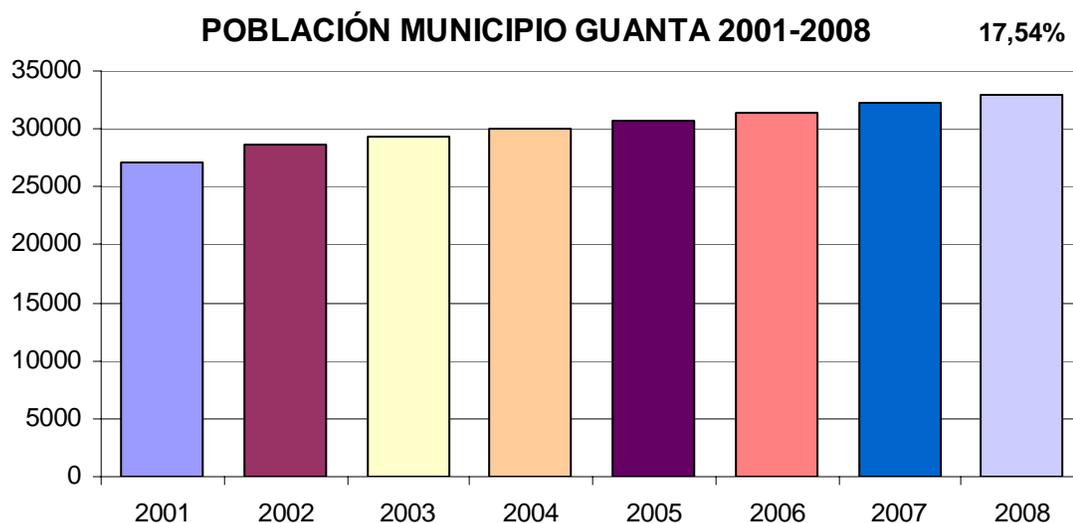
4.2.1 Población Estimada periodo 2001-2008

Tabla N° 1. Población 2001-2008

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.
Año	2001	2008	2004,50	2,449
población	27145	32920	30302,75	1927,427

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Gráfica N° 1



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Análisis:

Se observa en la gráfica un crecimiento sostenido desde 2001, con una población total para el 2008 de 32.920 habitantes, que representa un incremento de 17,54% con respecto al 2001

4.2.2 Población estimada Parroquia Chorreron y Guanta

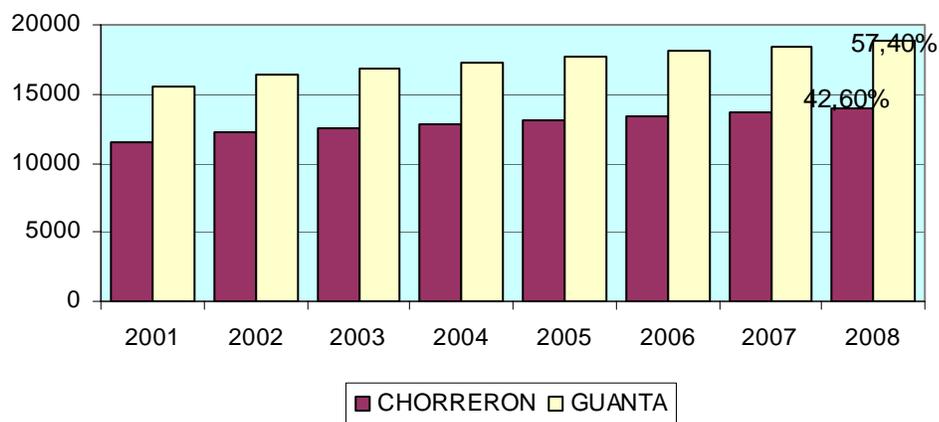
Tabla N° 2. Población Chorreron - Guanta

		Mínimo	Máximo	Media	Desv. Típ.
Año		2001	2008	2004,50	2,449
población	parroquia	11564	14024	12909,00	821,038
chorreron					
población	parroquia	15581	18896	17393,75	1106,389
guanta					

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Gráfica N° 2

POBLACIÓN PARROQUIAS CHORRERON-GUANTA



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Análisis

Tomando en consideración la población total, se observa número mayor de habitantes en la Parroquia Guanta. Estableciéndose para el año 2008 que un 57.40% se ubica en la Parroquia Guanta y un 42% habita en la Parroquia Chorreron.

4.2.3 Población estimada Edad del Municipio Guanta

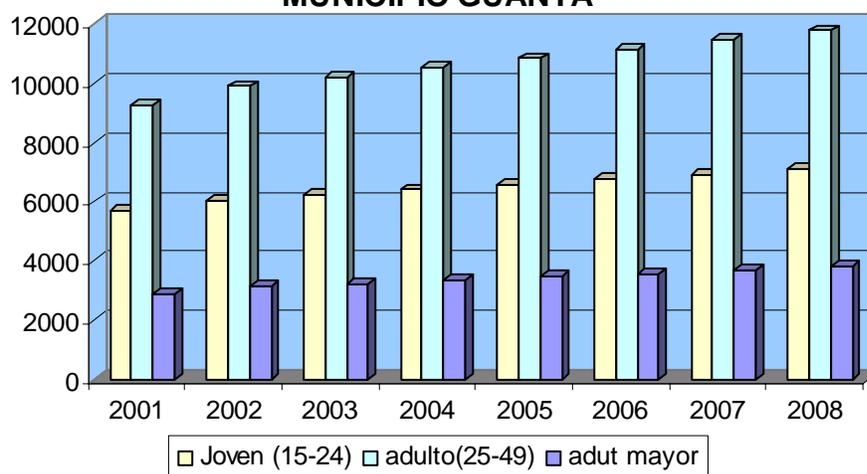
Tabla N° 3. Población por edad

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
año	2001	2008	2004,50	2,449
jóvenes edad (15-24)	5699	7101	6465,88	467,778
adultos edad (25-49)	9255	11767	10628,75	838,151
adulto mayor (50 y mas)	2909	3802	3397,50	297,968

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Gráfica N° 3

POBLACIÓN ESTIMADA POR EDAD MUNICIPIO GUANTA



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Análisis:

La población de Guanta, en el periodo estudiado, se compone mayoritariamente de adultos con edades comprendidas de 25 a 49 años, seguida del grupo de jóvenes con edades entre 15 y 24 años, el adulto mayor representa el grupo con menos integrantes. Para el año 2008, los porcentajes se ubicaban en 51,91%, 31,32% y 16,77% respectivamente.

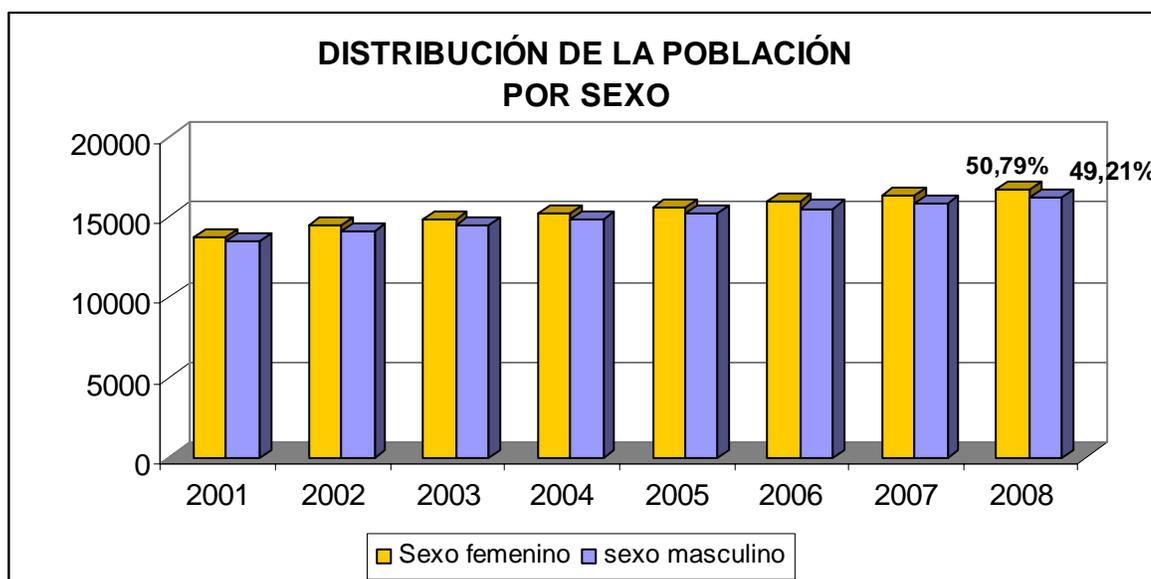
4.2.4 Sexo femenino y masculino del Municipio Guanta

Tabla N° 4. Distribución de la población por sexo

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
año	2001	2008	2004,50	2,449
sexo femenino	13704	16719	15352,63	1005,953
sexo masculino	13441	16202	14950,75	921,320

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Gráfica N° 4



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Análisis:

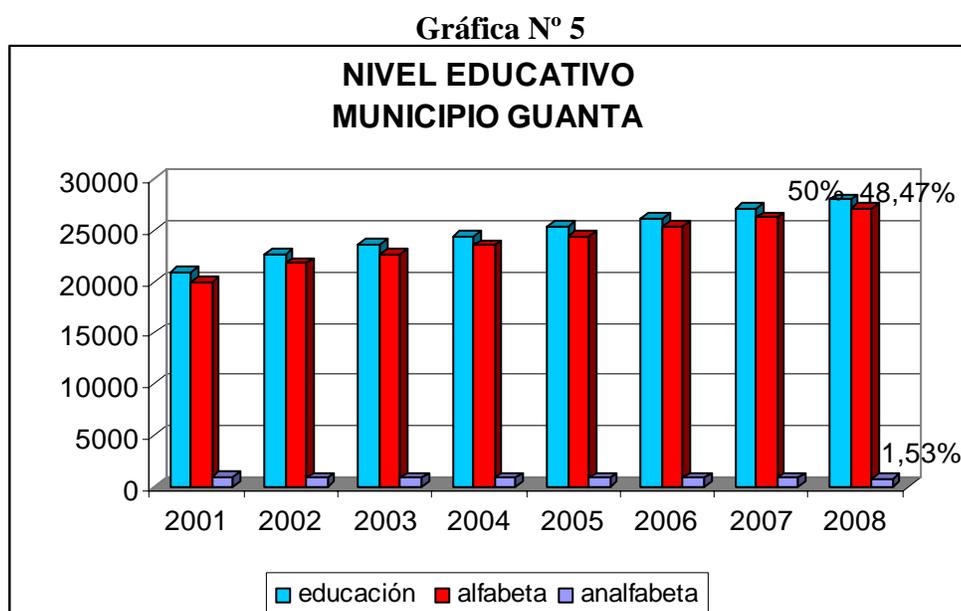
Se observa en el periodo en estudio 2001-2008, que la distribución de la población por sexo, predomina el sexo femenino pero por poca diferencia. En el 2008 se ubicó en 50,79% femenino y un 49,21% masculino.

4.2.5 Nivel educativo Municipio Guanta

Tabla N° 5. Nivel Educativo

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
educación	20899	27945	24752,50	2351,071
alfabetas	19971	27089	23863,50	2374,994
analfabeta	857	928	889,00	23,604

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Análisis:

Se destaca en el gráfico un incremento gradual del grupo de alfabetas, que se ubica para el 2008 en un 48,47%, y una disminución de los analfabetas representados por un 1,53% para ese mismo año.

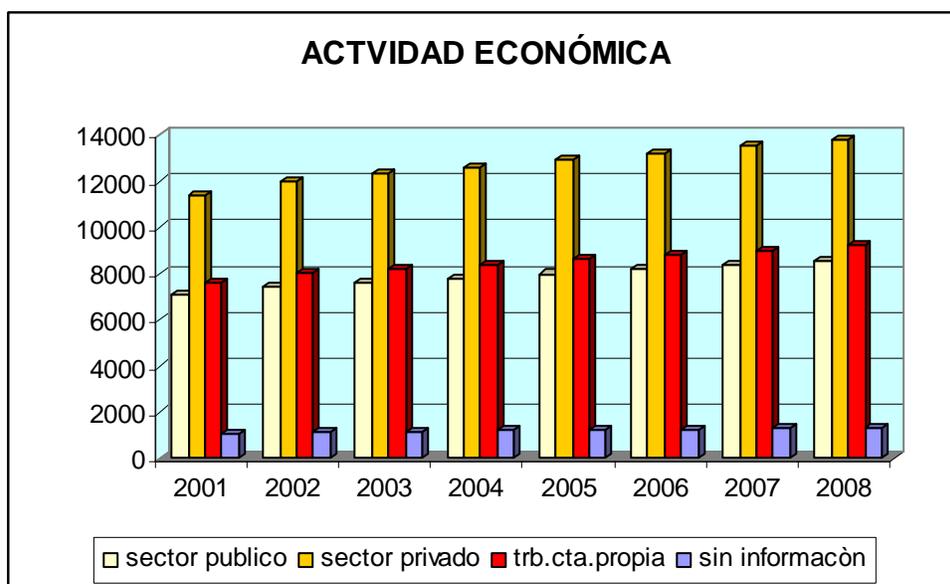
4.2.6 Distribución de la Población por Actividad Económica

Tabla N° 6. Actividad Económica

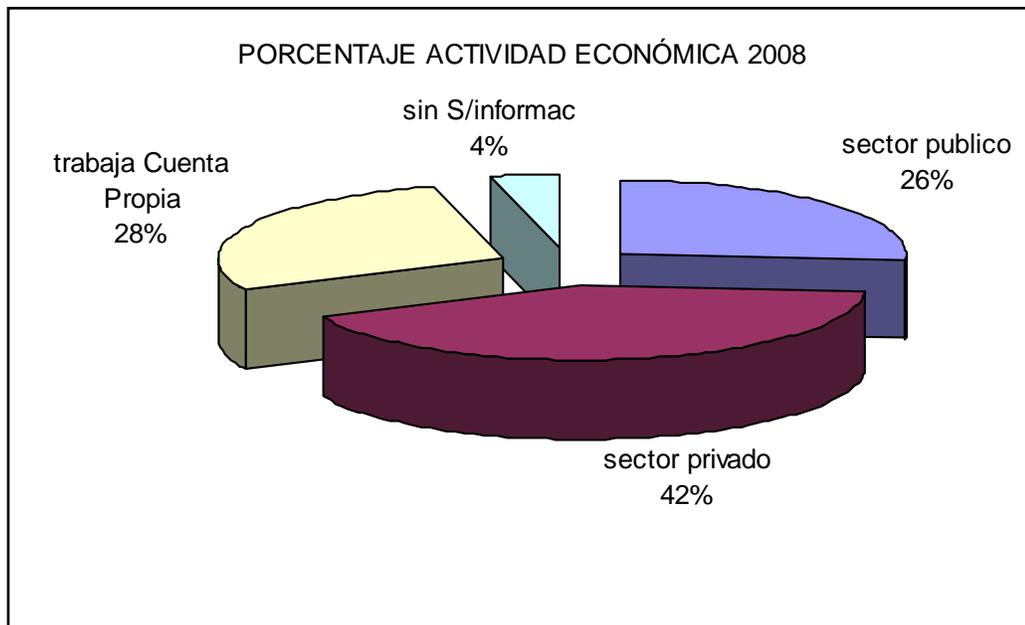
	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
año	2001	2008	2004,50	2,449
actividad económica sector público	7058	8560	7879,25	501,167
actividad económica sector privado	11401	13826	12727,38	809,150
trabajo por cuenta propia	7601	9218	8485,38	539,627
sin información	1086	1317	1212,25	76,974

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Gráfica N° 6



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Gráfica N° 7

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Análisis:

En el periodo en estudio, prevalece la actividad económica del sector privado cuyo porcentaje se ubica en el 2008 en un 42%, también resalta el trabajo por cuenta propia con un 28% para el mismo año, así mismo el sector público con un 26%

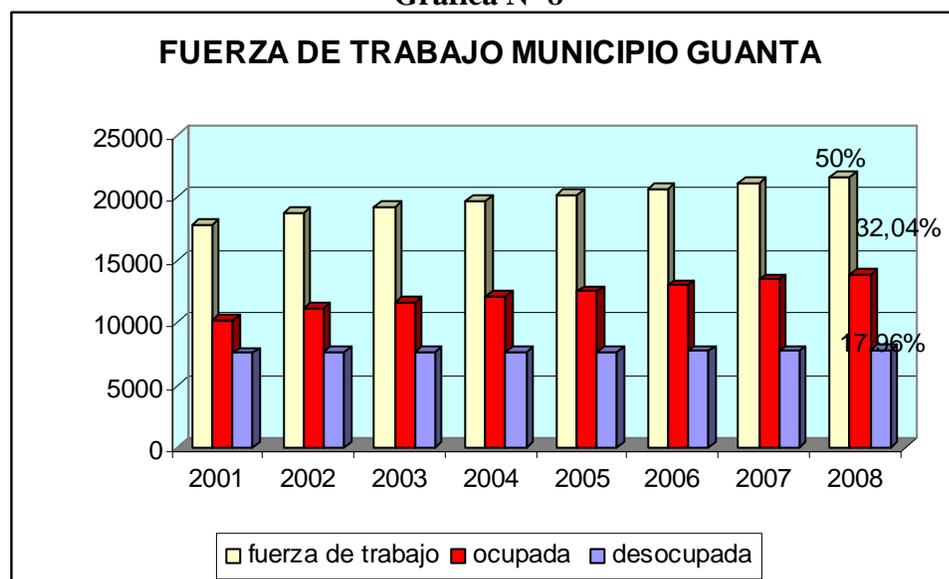
4.2.7 Distribución de la Población según la Fuerza de trabajo

Tabla N° 7. Fuerza de Trabajo

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
año	2001	2008	2004,50	2,449
fuerza de trabajo	17785	21678	19913,75	1298,844
fuerza de trabajo ocupada	10216	13892	12226,13	1226,479
fuerza de trabajo desocupada	7569	7786	7687,25	72,265

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Gráfica N° 8



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Análisis:

Se observa un incremento en forma gradual de la fuerza de trabajo, el sector de ocupados se ha mantenido constante y el sector de desocupados ha tenido un crecimiento muy lento. Para el 2008 se ubica la fuerza de trabajo en un 50%, el sector ocupado está en un 32,04% y el de desocupados en un 17,96%

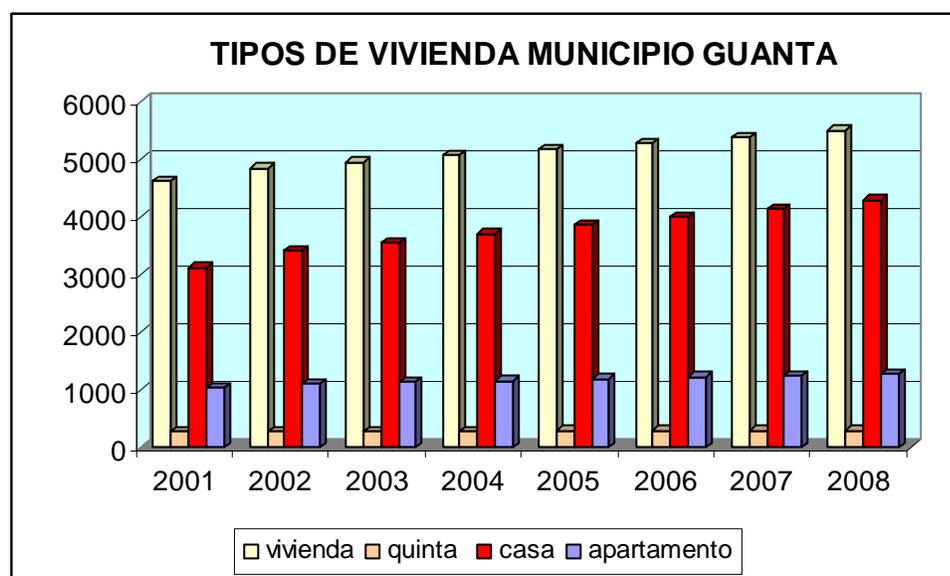
4.2.8 Tipos de Vivienda Municipio Guanta

Tabla N° 8. Vivienda

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
año	2001	2008	2004,50	2,449
vivienda	4622	5493	5098,13	290,589
quinta o casa quinta	286	300	293,25	4,528
casa	3122	4293	3762,25	390,650
apartamento en edificio	1043	1284	1174,50	80,360
rancho	1214	1445	1340,13	77,048

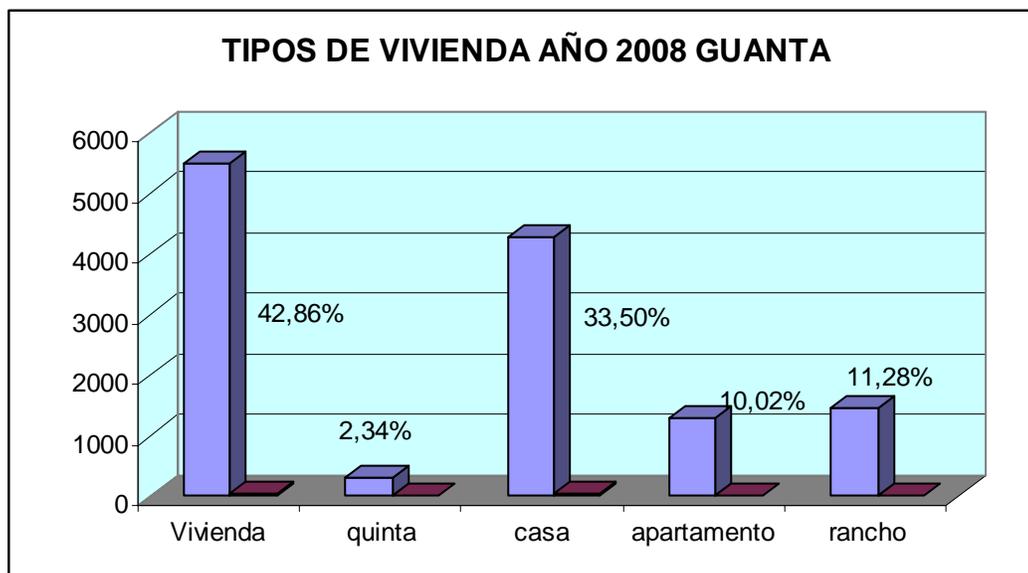
Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Gráfica N° 9



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Gráfica N° 10



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Análisis:

La vivienda que predomina es el tipo casa, seguido por el rancho y los apartamentos son el grupo menor de vivienda. En el año 2008 el porcentaje de casa es de un 33,50%, los apartamentos están en un 10,02%, el rancho en un 11,28% y las quintas en un 2,34%

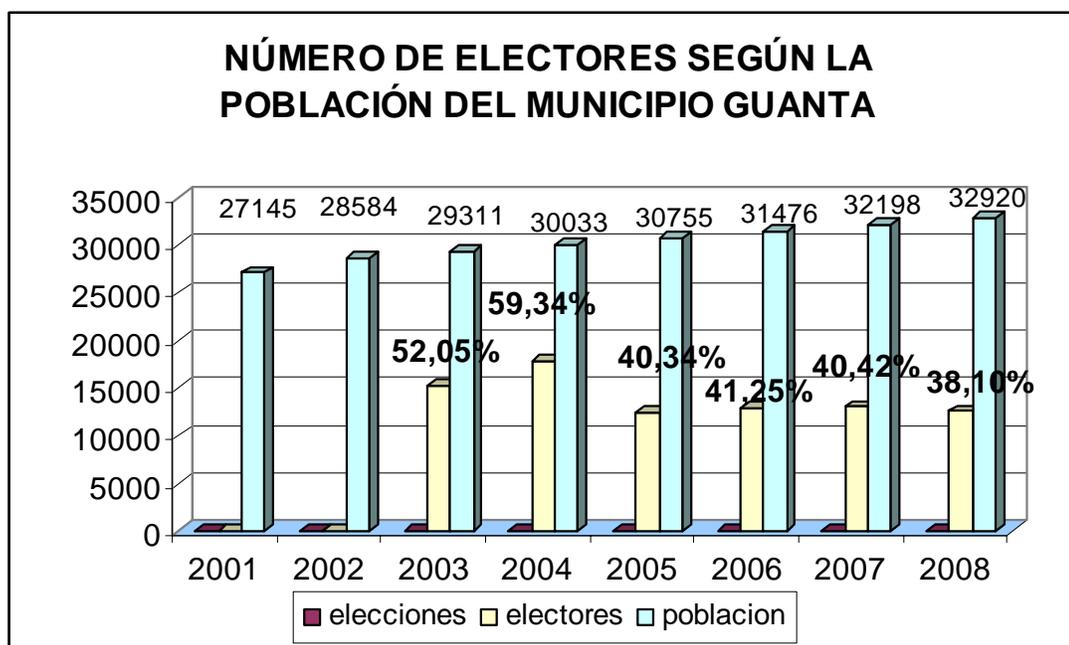
4.2.9 Participación de la Población en las Elecciones

Tabla N° 9. Elecciones

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
año	2001	2008	2004,50	2,449
elecciones	0	2	1,00	,756
electores	0	17821	10502,50	6729,358

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Gráfica 11



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Análisis:

La más alta participación de la población en las elecciones se ubica en el año 2004 con un 59,3%, también en el año 2003 el porcentaje es de 52,05%. Se observa una disminución de la participación en elecciones llegando al porcentaje menor de 38,10% en el año 2008

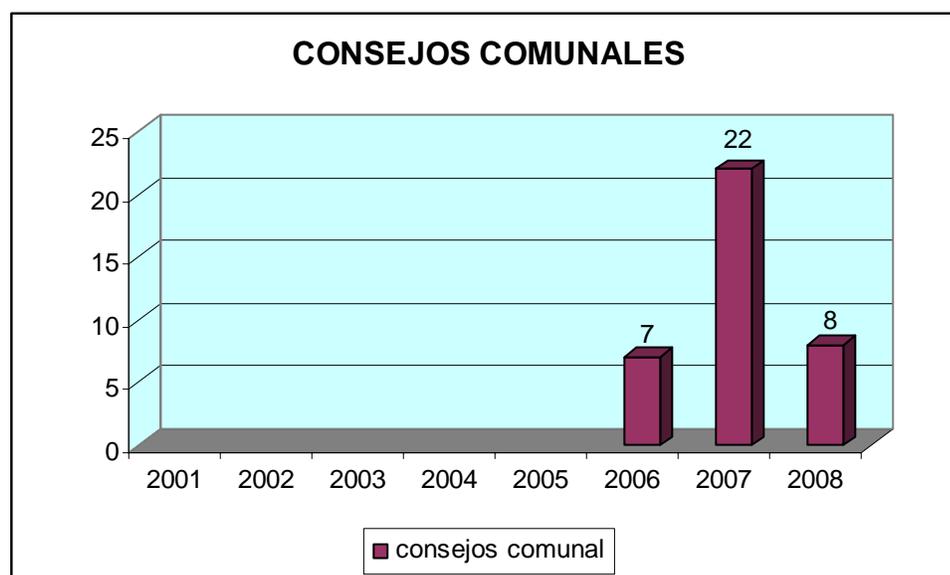
4.2.10 Consejos comunales creados en el Municipio Guanta

Tabla N° 10. Consejos Comunales

	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
año	2001	2008	2004,50	2,449
consejos comunales	0	22	4,63	7,800

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Gráfica N° 12



Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas- INE (2001)

Análisis:

Los Consejos Comunales se comienzan a formar en el año 2006 (7), en el 2007 se formaron 22 y luego se ve una disminución en el 2008 donde solo se formaron 8 consejos comunales

CONCLUSIONES

El derecho a la participación ciudadana, se establece en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, en ejercicio de la soberanía. Esta participación activa permite una transformación de las relaciones entre los ciudadanos y sus representantes políticos y una modificación de la actuación de éstos. Así mismo el control en la gestión pública es necesario por parte de los ciudadanos cuando establece la rendición cuentas; los electores y electoras tienen derecho a que sus representantes rindan cuentas públicas, transparentes y periódicas sobre su gestión. Para lograrlo, la norma citada, previó la creación del Consejo de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas y los Consejos Locales de Planificación Pública, a fin de promover la participación ciudadana y fortalecer la descentralización para el perfeccionamiento del sistema democrático y garantizar la prestación eficaz y eficiente de los servicios públicos.

Tomando en cuenta estos fundamentos legales, la gestión de las políticas públicas del Municipio Guanta se orienta a la realización de los lineamientos de su política social, económica y política, a través de un conjunto de acciones dirigidas a armonizar e integrar a la comunidad en el desarrollo local. Esto implica lograr una participación de los ciudadanos y, promover entre ellos, el sentido de pertenencia de sus espacios, con el propósito de mejorar las condiciones socioeconómicas de la población. Esto es posible gracias al manejo de los recursos económicos y técnicos por parte de las comunidades organizadas, con lo que se consigue que el poder popular administre los recursos provenientes de distintas fuentes de financiamiento.

Además, los programas y/o proyectos sociales, que son parte de las políticas públicas que debe impulsar el Estado, se establecen conjuntamente entre el ciudadano

y las autoridades locales. Esto permite la planificación de las políticas públicas de acuerdo a las necesidades reales de los ciudadanos

Con la creación de los Consejos Locales de Planificación, se produce un cambio cualitativo en la gestión pública al introducir la participación de las comunidades organizadas en el proceso de definición, ejecución, control y evaluación de la política pública.

El presente estudio se realizó con la intención de analizar la participación ciudadana del Municipio Guanta del Estado Anzoátegui, donde se observan los siguientes resultados: La población de Guanta presenta un crecimiento sostenido, con una población total para el 2000 de 28.542 habitantes, la cual se incrementa igualmente en forma gradual a 32.920 en el 2008. Se observa un crecimiento mayor en el primer periodo de un 38,42% con respecto al segundo que solo fue de un 17,54%. La población se ubica mayormente en la Parroquia de Chorreron en ambos periodos.

Con respecto a la edad promedio en ambos periodos, predomina el grupo de edades comprendidas de 25 a 49 años, seguido por el grupo de jóvenes de edades entre 15 y 24 años, el grupo de adulto mayor igualmente se mantiene igual. Así mismo se observa en cuanto al sexo que entre 1990-2000 predominan las mujeres y se revierte la tendencia en 2001-2008, donde predomina el sexo masculino, pero en ambos casos por muy poco margen.

En cuanto a la actividad económica, en ambos periodos de estudio se observa la prevalencia del sector privado y el sector de trabajo por cuenta propia, no hay incrementos sensibles del grupo desempleados a excepción del año 1994 donde se observa un aumento considerable. En cuanto a la vivienda en ambos periodos se

observa una tendencia a ocupar las casas y apartamentos y una disminución aunque lenta de la ocupación de ranchos.

En cuanto a la participación de los vecinos en la gestión política, se observa que las agrupaciones vecinales están representadas principalmente por las Asociaciones de Vecinos, sin embargo hasta el año 2000 se habían constituido 19 asociaciones de vecinos en el Municipio Guanta. En el periodo de 2001-2008, donde se comienzan a formar los consejos comunales se aprecia que se conformaron en el año 2006 (7), en el 2007 se formaron 22 y luego se ve una disminución en el 2008 donde solo se formaron 8 consejos comunales. En lo que se refiere a las elecciones y tomando en consideración la población total del Municipio para el primer periodo de estudio el porcentaje de electores se ubicó para el 2000 en un 51,74%. La más alta participación de la población es en el año 2004 con un 59,3%, también en el año 2003 el porcentaje es de 52,05%. Se observa una disminución de la participación de los habitantes del Municipio en las elecciones llegando al porcentaje menor de 38,10% en el año 2008.

Esto indica que la población, a pesar de contar con los mecanismos para expresar sus necesidades y que se le permite tomar parte en la gestiones sobre la implementación de políticas públicas y en el manejo del presupuesto a través de los Consejos Locales de Participación, no se ha motivado para ejercer su derecho a la participación ciudadana. Tomando en consideración los resultados obtenidos en el estudio se puede concluir que la participación ciudadana de los habitantes del Municipio Guanta ha sido moderada en los dos periodos de estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara, J. (1995). Evaluación de las Políticas Públicas. Disponible en:
<http://www.eumed.net/rev/cccss/04/srd.htm>
- Alonso, G. (2007). *La gestión pública local y las políticas sociales. El caso del municipio de Gral. San Martín* Tesis Universidad de San Martín-Argentina.
- Arias, F. (1999). *El proyecto de investigación, Guía para su elaboración*. Caracas: Editorial Episteme.
- Balbis, J. (1984). *El Espacio Público y la Democracia Moderna. Serie de ensayos número 1*. México
- Balestrini, M (2002) *Cómo se elabora el proyecto de investigación*. Sexta Edición. BL Consultores Asociados Servicio Editorial. Caracas Venezuela
- Brewer-Carias A. (1990) Conferencia sobre el Municipio, Disponible en:
[http://www.allanbrewercarias.com/content/449725d9-f1cb-474b-8ab2-41efb849feb7/content/actividades%20en%20instituciones,%20academias%20y%20asociaciones%20\(29-08-07\).pdf](http://www.allanbrewercarias.com/content/449725d9-f1cb-474b-8ab2-41efb849feb7/content/actividades%20en%20instituciones,%20academias%20y%20asociaciones%20(29-08-07).pdf)
- Cartay, R (2004). *Participación Ciudadana en la Definición de Prioridades Presupuestarias. Municipio Antonio José de Sucre. Estado Barinas*. Trabajo presentado para optar al Título de Magíster en Dirección y Gestión Pública Local
- Gil, G. (2007). *Presupuesto Participativo del Municipio Iribarren – Estado Lara. Como Mecanismo de Participación Ciudadana y su Incidencia en el Cambio Institucional*. Trabajo de Magíster Scientiarum en Gerencia Empresarial, para la Universidad Lisandro Alvarado,
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill Interamericana Editores, S.A
- Lasswell, H. (1967) El Estudio de las Políticas Públicas.
<http://www.infoamerica.org/teoria/lasswell1.htm>
- Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública publicada en la Gaceta Oficial Ordinaria N° 37.463 del 12 de junio de 2002.

Ley Orgánica de Régimen Municipal (1989). Gaceta Oficial Extraordinario 4.109 decreto N° 1297.

Maggiolo, I. (2007). *Políticas Públicas: Proceso de Concertación Estado-Sociedad*. *Revista Venezolana de Gerencia vol.12 no.39*. Maracaibo

Manfred Max-Neef (1986) *Desarrollo a Escala Humana*. <http://www.scribd.com/doc/10095283/Desarrollo-a-Escala-Humana-Manfred-Max-Neef>. Consultado Septiembre 2009.

Núñez, R. (2007). *La participación ciudadana. Cambio paradigmático de la Constitución venezolana*. Universidad Bolivariana de Venezuela, sede Zulia

Rey, J. (1989). *Cultura política y política social en Venezuela 1989*. Disponible en: http://www.serbi.luz.edu.ve/pdf/rfg/v1n1/art_07.pdf. Consultado Septiembre 2009

Rivas, Julián. (1997). *Metodología*. Mc Graw-Hill Interamericana S.A. Colombia.

Rodríguez, F.(1991). *Cuaderno Municipal Municipio Guanta*. Red de Biblioteca Pública Estado Anzoátegui. Biblioteca Pública Simón Rodríguez. Guanta

Sabino, C. (1992). *El Proceso de la Investigación*. Editorial El Cid. Caracas – Venezuela.

Useche, J. (2007). *Participación Ciudadana en los Consejos Locales de Planificación Pública*. Tesis Universidad de Carabobo

**METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y
ASCENSO:**

TÍTULO	Análisis De La Participación Ciudadana Del Municipio Guanta – Estado Anzoátegui En Relación A Sus Variables Demográficas De Los Años (2001-2008)
SUBTÍTULO	

AUTOR (ES):

APELLIDOS Y NOMBRES	CÓDIGO CULAC / E MAIL
Córdova Mayerlin A.	CVLAC: 17.658.894 E MAIL: lapupi18@hotmail.com
Yagua Maria A.	CVLAC: 18.569.657 E MAIL: tu_angelita29@hotmail.com
	CVLAC: E MAIL:
	CVLAC: E MAIL:

PALABRAS O FRASES CLAVES:

Municipio, participación ciudadana, políticas públicas, Consejos Locales Planificación

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ÁREA	SUBÁREA
Ciencias . Administrativas	Administración

RESUMEN (ABSTRACT):

La presente investigación se realizó con el propósito de conocer la participación ciudadana de los habitantes del Municipio Guanta del Estado Anzoátegui, en el período comprendido entre 2001 y 2008. El estudio tomó en consideración la opinión de autores que exponen sus teorías sobre políticas públicas: Harold Lasswell, (1967) y Manfred Max-Neef (1986), como referencia para el desarrollo del estudio . Como conclusiones se expusieron las siguientes. Se observa un crecimiento sostenido desde 2001, con una población total para el 2008 de 32.920 habitantes, que representa un incremento de 17,54% con respecto al 2001, la edad promedio corresponde al grupo de e 25 a 49 años, seguido por el grupo de jóvenes de edades entre 15 y 24 años, el grupo de adulto mayor es el menos numeroso. Predomina el sexo masculino. En cuanto a la actividad económica, se mantiene el sector privado y el sector de trabajo por cuenta propia, no hay incrementos sensibles del grupo desempleados. En cuanto a la participación de los vecinos en la gestión política, existe iniciativa en formar los consejos comunales se aprecia que se crearon en el año 2006 (7), luego se ve una disminución en el 2008. En lo que se refiere a las elecciones la más alta participación de la población es en el año 2004 con un 59,3%, luego el porcentaje menor de 38,10% en el año 2008. Esto indica que la población, a pesar de contar con los mecanismos para expresar sus necesidades y que se le permite tomar parte en la gestiones sobre la implementación de políticas públicas y en el manejo del presupuesto a través de los Consejos Locales de Participación, no se ha motivado para ejercer su derecho a la participación ciudadana.

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

CONTRIBUIDORES:

APELLIDOS Y NOMBRES	ROL / CÓDIGO CVLAC / E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
Núñez, Linda	CVLAC:	V-5.614.169			
	E_MAIL	Lync61@gmail.com			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
Rodríguez, Daysi	CVLAC:	8.304.444			
	E_MAIL	daysiro@cantv.net			
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU
	CVLAC:				
	E_MAIL				
	E_MAIL				
	ROL	CA	AS	TU	JU

FECHA DE DISCUSIÓN Y APROBACIÓN:

AÑO	MES	DÍA
2009	octubre	05

LENGUAJE. SPA

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

ARCHIVO (S):

NOMBRE DE ARCHIVO	TIPO MIME
TESIS. Participación Ciudadana Guanta	Apication/msword

CARACTERES EN LOS NOMBRES DE LOS ARCHIVOS: A B C
D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z. a b c d e f g h i j k l m
n o p q r s t u v w x y z. 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9.

ALCANCE

ESPACIAL: _____ (OPCIONAL)

TEMPORAL: _____ (OPCIONAL)

TÍTULO O GRADO ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Licenciado en Administración

NIVEL ASOCIADO CON EL TRABAJO:

Pre-grado

ÁREA DE ESTUDIO:

Departamento de Ciencias Administrativas

INSTITUCIÓN:

Universidad de Oriente/Núcleo de Anzoátegui

METADATOS PARA TRABAJOS DE GRADO, TESIS Y ASCENSO:

De acuerdo al artículo 44 del reglamento de trabajos de grado:

“Los trabajos de grado son de la exclusiva propiedad de la Universidad de Oriente y solo podrán ser utilizados a otros fines con el consentimiento del Consejo de Núcleo respectivo, quien lo participará al Consejo Universitario.”

Br. Córdova Mayerlin

AUTOR

Br. Yagua, María

AUTOR

Linda Núñez

TUTOR

JURADO

Daysi Rodríguez

TUTOR

JURADO

Prof. Daysi Rodríguez

POR LA SUBCOMISION DE CURSOS