

SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN COMO INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

MANAGEMENT CONTROL SYSTEM AS A TOOL FOR ASSESSING THE CITIZEN PARTICIPATION IN PUBLIC ADMINISTRATION

Andrade Virginia¹ y Moncada Nelvi²

¹*Especialista en Control de la Gestión Pública, Directora Técnica de la Contraloría del Estado Zulia.*

²*Especialista en Control de la Gestión Pública, Auditor Fiscal III dela Contraloría del Estado Zulia. Autor de correspondencia: viky.26@gmail.com. Maracaibo - Venezuela*

Recibido: 14 de noviembre de 2017

Aceptado: 22 de diciembre de 2017

RESUMEN

La intervención del control de gestión en la participación ciudadana, y en el desenvolvimiento de las actividades que se realizan en la administración pública, para alcanzar los objetivos previstos de orden económico, social o político, pues busca asegurar que las actividades sean traducidas en operaciones y procesos se desarrollen de manera segura, continua y confiable. En tal sentido, el propósito general de esta investigación, es analizar el sistema de control de gestión como instrumento de evaluación de la participación ciudadana en la administración pública. La misma se encuentra fundamentada en autores como: Pastor (2009), Mujica (2010), Bernuz (2011), Armijo (2011), Theiler (2012), Mora (2012) y Ramos y Sánchez (2013), entre otros. No obstante, esta investigación, de tipo bibliográfico, mediante el análisis descriptivo y documental. Se concluyó que el sistema de control de gestión es una herramienta que sirve de apoyo a la administración pública, para garantizar la efectividad, eficacia y productividad de los procesos y toma de decisiones institucionales.

Palabras clave: Sistema de Control de Gestión, Indicadores de Gestión, Participación Ciudadana y Administración Pública.

ABSTRACT

The intervention of the management control in the Citizen Participation, in the development of the activities that are carried out in the Public Administration, to reach the expected objectives of economic, social or political order constitutes its main activity, since it seeks to assure that said activities translated into operations and processes are developed in a safe, continuous and reliable manner. In this regard, the general purpose of this research is to analyze the Management Control System as an instrument for evaluating Citizen Participation in Public Administration. It is based on authors such as: Pastor (2009), Mujica (2010), Bernuz (2011), Armijo (2011), Theiler (2012), Mora (2012) and Ramos and Sánchez (2013), among others. However, this research was carried out under a qualitative, bibliographic approach, through descriptive and documentary analysis. It was concluded that the Management Control System is a tool that serves as a support to the public administration, to guarantee the effectiveness, efficiency and productivity of the processes and institutional decision making.

Key words: Management Control System, Management Indicators, Citizen Participation and Public Administration.

INTRODUCCIÓN

En los órganos y entes de la administración pública, el control de gestión, se considera como un proceso permanente, dinámico, a través del cual la gerencia debe medir los logros de los objetivos y metas establecidos en su plan operativo anual, evaluar las causas de las posibles desviaciones y la toma de decisiones necesarias para superarlas. Dentro de ello, se conforma el control de gestión como herramienta principal para desarrollar una evaluación global de sus acciones, es por esto que las organizaciones tienen la necesidad de optimizar los sistemas de control de gestión, que permitan respaldar el proceso de toma de decisiones gerenciales efectivas.

La participación ciudadana puede también ser considerada como estratégica y usada para activar o reactivar las relaciones entre el gobierno y la sociedad, en aras de afianzar el sistema democrático como forma de gobierno, pues la misma ofrece elementos eficientes y eficaces para democratizar y mejorar la sociedad, dando así, igualmente, legitimidad al sistema democrático; para que los resultados de la participación ciudadana abarquen áreas relacionadas a la formulación, ejecución y control de la gestión pública, lo que a su vez la participación permite la integración coordinada de un grupo de individuos con el fin de estimular y establecer acciones que promueven su propio desarrollo.

Así mismo, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República en Venezuela y del Sistema Nacional de Control Fiscal, en su artículo 75 dispone que el Contralor General de la República dicta las normas destinadas a fomentar la participación de los ciudadanos, mediante la Resolución 225, teniendo por objeto fomentar el ejercicio del derecho de los ciudadanos a participar en el control sobre la gestión pública a través de las Oficinas de Atención Ciudadana en las Contralorías Estadales.

Según las “Normas para fomentar la participación ciudadana” Resolución 01-00-000225 dictada por la CGR del 20 de agosto de 2007 publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela N° 38.750 esas oficinas son instancias de las Contralorías Estadales mediante las cuales se fomenta el derecho a la participación en la función de control de la gestión pública. Ante estas premisas, se plantea la importancia de contar con un instrumento que permita evaluar el grado de eficiencia y eficacia de la participación ciudadana en la administración pública.

SISTEMA DE CONTROL DE GESTIÓN: INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN Y TOMA DE DECISIONES.

Según Prieto (2012), el control de gestión se centra en el ámbito operativo de la organización. El desarrollo de las estrategias de la organización y la implementación de su estructura han de ser gestionados en el día a día. Los diversos componentes de la organización toman, constantemente, decisiones que afectan tanto a su ámbito de actuación como al conjunto de la organización.

La gestión operativa deriva de la gestión estratégica, aunque ello no le resta importancia, por lo que las decisiones estratégicas han de ser implementadas cotidianamente. La diferencia sustancial entre ambas radica en el enfoque: la gestión operativa es reactiva, responde a los problemas que surgen; por su parte, la gestión estratégica es proactiva, y supone una actitud de atención a los cambios en el entorno y a las capacidades de la organización.

Para tomar cualquier decisión en el seno de una organización se requiere disponer de un sistema de información sobre la evolución de las diferentes estructuras. Un sistema de control de gestión por su parte, se basa en una batería de indicadores sobre la evolución de los aspectos relevantes para la toma de decisiones. La evolución de las entradas a nuestros espectáculos, las solicitudes de información sobre nuestros servicios, las encuestas de satisfacción a los usuarios son ejemplos de informaciones que pueden ser necesarias para la toma de decisiones.

Sin embargo, el control de gestión exige convertir las informaciones en indicadores. Un indicador es una representación sintética y cuantitativa de un fenómeno. La toma de decisiones exige sintetizar el conjunto de información que genera una organización. Es recomendable que esta síntesis sea numérica, aunque en ocasiones ello no sea posible. El indicador ha de presentar una relación directa con el fenómeno que interesa conocer. En ocasiones, se detecta un excesivo esfuerzo de síntesis.

Es por ello, que se deduce que el diseño e implantación de un sistema de indicadores para la evaluación de una gestión pública, en un período dado; se debe presentar como un sistema, en donde cada uno de sus elementos se interrelacionan para cumplir una meta u objetivo común y que el proceso de evaluación de los resultados y logros obtenidos debe estar enmarcado en la visión de la organización como un sistema.

Igualmente, ha de ser coherente con la estrategia y la estructura de ésta. Esto podrá garantizar con una mayor probabilidad, que el funcionamiento y los resultados que se obtienen de las decisiones adoptadas, estén relacionados y sean consistentes con los objetivos de la organización.

Por lo que Riquelme (2010), incluye como herramientas básicas del control de gestión las siguientes:

- El plan estratégico en el que se formulan los grandes objetivos de la organización a largo plazo.
- El plan operacional en el que se establecen los medios necesarios para el logro de los objetivos.
- Los presupuestos que suelen ser la herramienta más utilizada y, en la mayoría de los casos, la única.

Atencio y Sánchez (2009), exponen, que un sistema de control de gestión permite ayudar a los distintos niveles de decisión a coordinar las acciones, a fin de alcanzar los objetivos de mantenimiento, desempeño y evolución, fijados a distintos plazos, especificando que si los datos contables siguen siendo importantes, está lejos de tener el carácter casi exclusivo que se le concede en muchos sistemas de control de gestión. Cada elemento que conforma un sistema tiene una función específica bien definida y la obligación de cumplirla y contribuir de forma sinérgica al correcto funcionamiento y, en definitiva, alcanzar el objetivo determinado.

EL CONTROL DE GESTIÓN COMO PROCESO DE EVALUACIÓN ORIENTADO HACIA EL LARGO PLAZO.

Es interesante conocer el origen de las palabras que componen el término, “Control de Gestión”, porque de esa forma puede realizarse un estudio más preciso de las diferentes definiciones que pueden encontrarse. Controlar en el sentido más general, es un término anglosajón, que significa, dominar o conducir en la dirección deseada, asociándose a los vocablos regular, dirigir y verificar.

Para Callejas (2008), definir el concepto de control de gestión implica considerar el desarrollo del mismo en su ámbito administrativo, distintos autores ha definido el concepto de acuerdo a sus propias posiciones e interpretaciones. Sin embargo la mayoría coincide en que es un sistema dinámico e importante para el logro de metas organizacionales, dichas metas provienen inicialmente del proceso de planeación como requisito básico para el diseño y aplicación del mismo, dentro de ciertas condiciones culturales y organizacionales.

Por otra parte Royero (2009), expone que el control de gestión es un conjunto de procesos que parten de las principales áreas claves dentro del sistema organizacional con el fin de diseñar indicadores y estándares basados en los planes y programas estratégicos intentados por la organización. Tales indicadores cuantitativos y cualitativos son medidos por medio de índices confiables de desempeño, gestionados por cuadros de mando que garantizan un monitoreo efectivo para el cumplimiento de los objetivos del sistema.

Ahora bien, tanto la descripción como la valoración del control de gestión se especifican en dos concepciones comunes en el ámbito administrativo, por un lado se tiene al control como necesidad inherente al proceso de dirección y por el otro, en un paradigma más integral vinculado no sólo a la dirección formal, sino a factores claves como la cultura, el entorno, la estrategia, lo psicológico, lo social y la calidad, representados por los llamados enfoques psicosociales, culturales, macro sociales y de calidad.

Amat (2000), destaca que un sistema de control trata de promover que exista una mayor probabilidad de que el funcionamiento de las diferentes unidades de una organización y los resultados que se obtienen de las decisiones efectuadas sean consistente con los objetivos de la misma. Cabe destacar que un sistema de control de gestión desvinculado de la filosofía de gestión, puede añadir un problema más que encontrar una solución, dado que este constituye una referencia para establecer la calidad de la estructura del sistema.

De acuerdo a este autor, un sistema de control de gestión está destinado a ayudar a los distintos niveles de decisión a coordinar las acciones, a fin de alcanzar los objetivos de mantenimiento, desempeño y evolución, fijados a distintos plazos, especificando que si los datos contables siguen siendo importantes, está lejos de tener el carácter casi exclusivo que se le concede en muchos sistemas de control de gestión.

Así mismo Royero (2009), considera que la gestión debe estar orientada hacia el largo plazo, centrándose más en la planificación y evaluación, donde se deben tener en cuenta aspectos motivacionales y culturales, además de la profesionalización e identificación del personal con la institución. Existe la necesidad de ir hacia un control de gestión operacional verdaderamente estratégico, fundado sobre la idea de dirigir las acciones, a partir de

indicadores cuidadosamente definidos (cualitativos, cuantitativos y financieros) y que sean regularmente renovados.

Inciarte y García (2010), afirman que el establecimiento de sistemas de control de gestión permite conocer el comportamiento de la empresa de acuerdo con la planificación establecida, para luego ser capaz de unir todas las áreas y departamentos con un fin común: medir el resultado de una gestión respecto al cumplimiento de unos objetivos previamente fijados. Actualmente las organizaciones se mueven en un entorno empresarial más dinámico, más exigente, con mayor complejidad y muy cambiante, por ello la planificación y el sistema de control de gestión deben estar preparados para adaptarse a los cambios que se presenten.

Se debe estar claros donde se quiere llegar con el esfuerzo y como se va a realizar, es imprescindible establecer cuáles son para la organización aquellos factores críticos que hay que cuidar para tener éxito, los cuales están íntimamente ligados con las estrategias que se van a desarrollar. Es por eso que, si se quiere tener dominio (control) sobre lo que está ocurriendo, el control debe estar enfocado en revisar el comportamiento de los factores críticos que inciden en el cumplimiento de las estrategias.

De acuerdo con Inciarte y García (2010), aunque el control de gestión sea sistemático, no es en absoluto mecánico, por el contrario, implica interacciones entre individuos, que no se pueden describir de forma mecánica. Los directivos tienen objetivos personales y también de la organización, el problema central del control es inducirles a actuar de manera que consigan sus objetivos personales y también se ocupen de los de la organización. La congruencia de los objetivos significa que en la medida de lo posible los objetivos individuales de los miembros de la organización deben ser consistentes con los de ésta.

Por esto, se deduce que el diseño e implantación de un sistema de indicadores para la evaluación de una gestión pública, en un período dado; se debe presentar como un sistema, donde cada uno de sus elementos se interrelacionen para cumplir una meta u objetivo común y que el proceso de evaluación de los resultados y logros obtenidos debe estar enmarcado en la visión de las organizaciones como un sistema.

Igualmente, ha de ser coherente con la estrategia y la estructura de éstas, por lo que podrá garantizar con una mayor probabilidad, que el funcionamiento y los resultados que se obtienen de las decisiones adoptadas, estén relacionados y sean consistentes con los objetivos de las mismas.

Indicadores de Gestión como herramienta de control y seguimiento.

Según Armijo (2011), un indicador puede ser definido como una herramienta que entrega información cuantitativa respecto al logro o resultado en la provisión de los productos (bienes y/o servicios) de la institución, pudiendo cubrir aspectos cuantitativos o cualitativos de este logro. Es una expresión que establece una relación entre dos o más variables, la que comparada con periodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar desempeño”.

Para Ramos y Sánchez (2013), los indicadores son los instrumentos de medición de los resultados. Deben seleccionarse en el menor número posible, tienen que estar relacionados

con los resultados, proporcionar información sencilla y fiable y obtenerse también fácilmente. Por lo tanto, los indicadores son factores de medición de la evolución y de los resultados de un proyecto. Estas variables pueden resumirse en indicadores, cuyo uso obedece a la necesidad de disponer de un marco de referencia para evaluar los resultados de la gestión de una organización.

Desde la perspectiva del control de cada organización es necesario identificar las características de cada centro de responsabilidad (personas, funciones, jerarquía, responsabilidades, grado de descentralización de las decisiones, relación con otras unidades, mecanismos de coordinación) para realizar su control pues éste debe llevarse a cabo en función de su grado de responsabilidad en las variables de decisión que afectan el resultado y que por tanto están bajo su influencia.

Según Mora (2012), para medir el desempeño de una organización en cuanto a calidad y productividad se debe disponer de indicadores que permitan interpretar en un momento dado las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas, por lo que es importante clasificar y precisar los medios necesarios para construir aquellos realmente útiles para el mejoramiento de las organizaciones.

Por lo cual, se deduce que el diseño e implantación de un sistema de indicadores para la evaluación de una gestión pública, en un período dado; se debe presentar como un sistema, en donde cada uno de sus elementos se interrelacionan para cumplir una meta u objetivo común y que el proceso de evaluación de los resultados y logros obtenidos debe estar enmarcado en la visión de la organización como un sistema.

Armijo (2011), expone que los indicadores se utilizan para precisar e identificar qué es lo que debe producirse, los usuarios y los parámetros con los cuales se juzgara el buen o mal desempeño.

Entre las dificultades más relevantes se mencionan:

- Ambigüedad de los objetivos que tienen que cumplir los organismos públicos.
- Escasa precisión de los productos relevante o estratégicos (aquellos que son necesarios para cumplir con la misión institucional⁹, dándose el caso que varias instituciones producen los mismos bienes o se producen bienes y servicios no relacionados con el quehacer relevante de la institución.
- No existe claridad de quienes deben responder por los resultados.
- No se establecen las consecuencias del buen o mal desempeño, haciendo que la evaluación muchas veces sea un ejercicio de poca utilidad.

Encontramos por esto, indicadores desde el punto de vista de la etapa del proceso productivo, tales como:

- **Indicadores de insumo (inputs):** cuantifica los recursos tanto físicos como humanos y/o financieros utilizados en la producción de los bienes y servicios. Estos indicadores generalmente están dimensionados en términos de gastos asignados, número de profesionales, cantidad de horas de trabajo utilizadas, etc. Estos indicadores son muy útiles para dar cuenta de cuantos recursos son necesarios para el logro final de un producto o servicio.

- **Indicadores de proceso:** se refieren a aquellos indicadores que miden el desempeño de las actividades vinculadas con la ejecución o forma en que el trabajo es realizado para producir los bienes y servicios, tales como: procedimientos de compra o procesos tecnológicos. Estos indicadores son útiles para la evaluación del desempeño en ámbito donde los productos o resultados son más complejos de medir.
- **Indicadores de producto:** muestra los bienes y servicios de manera cuantitativa producidos y provistos por las organizaciones. Es el resultado de una combinación específica de insumos por lo cual dichos productos están directamente relacionados con ellos.
- **Indicadores de resultado intermedio:** son cambios en el comportamiento o estado o certificación de los beneficiarios una vez recibidos los bienes o servicios.
- **Indicadores de resultado final o impacto:** miden los resultados a nivel del fin último esperado con la entrega de los bienes y servicios. La información que entrega se refiere por ejemplo al mejoramiento en la condiciones de la población, objetivo y que son atribuibles a dichos bienes.

Asimismo, se observan indicadores desde el punto de vista del desempeño: eficiencia, eficacia, economía y calidad, estos se basan en los aspectos básicos y necesarios para entender el desempeño en las organizaciones, igualmente, permiten comprender la interrelación entre el proceso productivo de bienes y servicios y las dimensiones del desempeño:

- **Eficacia:** se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados: en qué medida la institución como un todo o un área específica de ésta está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello.
- **Eficiencia:** describe la relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto, es “alcanzar un nivel determinado de servicios utilizando la menor cantidad de recursos posible”.
- **Economía:** se define como la capacidad de una institución para generar y movilizar adecuadamente los recursos financieros en pos del cumplimiento de sus objetivos. Es el manejo eficiente de sus recursos de caja, de ejecución de su presupuesto y de la administración adecuada de su patrimonio.
- **Calidad:** es una dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus servicios. Se pueden mejorar por la vía de mejorar los atributos o características de los servicios que se entregan a los usuarios.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: COMO ESTRATEGIA DE CONTROL DE GESTIÓN.

Pindado (2008), plantea que el origen de la palabra “participación” nos remite a su significado. Desde el punto de vista estrictamente lingüístico, se trata de “tomar parte” del latín *pars* y *capio*. Participar, tomar parte, se puede hacer, respecto de cualquier hecho colectivo. Es necesario que haya más de un individuo para que se pueda hablar de

participación. La participación implica que “se siente uno parte de”, “se es parte de” un colectivo o comunidad que está formando por diferentes partes.

Por su parte la Ley Orgánica de los Consejos Comunales (2009) en Venezuela, define Gestión en su artículo 4 como, “las acciones que exigen el cumplimiento de los objetivos y metas, aprobados por la Asamblea de Ciudadanos y Ciudadanas, de cada una de las unidades de trabajo que integran el consejo comunal.”

Mujica (2010), expresa que el control ciudadano es el derecho y la obligación que tienen los ciudadanos en cuanto a miembros de una sociedad, de intervenir en forma directa o a través de sus representantes legítimamente elegidos, en el control de la gestión pública y de velar porque las instituciones del Estado y sus gobernantes, en quienes han delegado el poder y la autoridad para dirigir la sociedad en aras del bien de todos, utilicen y administren los recursos públicos de la nación de manera honesta, equitativa, transparente y eficiente, en beneficio de toda la colectividad.

La transparencia en la gestión pública, la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones del gobierno, la responsabilidad de los funcionarios públicos en cuanto a sus decisiones y a su gerencia de los recursos públicos, son componentes fundamentales de un sistema democrático y elementos complementarios del derecho inherente al ciudadano de elegir a sus autoridades. De hecho, la democracia se consolida y solidifica cuando se fortalecen permanentemente los sistemas de transparencias y responsabilidades, principalmente en el sector público.

Si un Estado no los garantiza, y el ciudadano no tiene acceso a una información fidedigna y adecuada; si no hay un sistema real de participación activa por parte del mismo, así como instituciones que faciliten su participación en lo concerniente al manejo y control de los fondos públicos; si no existen normas y mecanismos que puedan exigir tanto a las autoridades políticas como técnicas una rendición total y clara de las cuentas públicas, entonces se caerá en la telaraña de la corrupción, la soberbia y la impunidad, agravada por la falta de seguridad jurídica.

Según Mujica (2010), participación ciudadana es un proceso mediante el cual se integra al ciudadano en forma individual o colectiva, en la toma de decisiones, la fiscalización, control y ejecución de las acciones en los asuntos públicos y privados, que lo afectan en lo político, económico, social y ambiental para permitirle su pleno desarrollo como ser humano y el de la comunidad en que se desenvuelve promoviendo así la eficiencia en la gestión pública orientada al beneficio de las necesidades de los ciudadanos velando por su transparencia.

En ese orden de ideas, Pastor (2009), asume que la participación ciudadana está inmersa en lo político, social, municipal, y “pretende contribuir a la reflexión y al debate del fenómeno de la participación ciudadana en el ámbito municipal por parte de los actores involucrados en su diseño, implementación, gestión y evaluación (políticos, técnicos, entidades sociales, grupos y ciudadanos), así como en los contextos relacionales que pueden favorecer procesos democratizadores y el ejercicio práctico de la ciudadanía activa”.

De igual manera Theiler (2012), aborda el siguiente concepto de ciudadanía, “en lo que hace a la pertenencia de los individuos, a la comunidad donde viven y su implicancia

esencialmente participativa.”, la participación pasiva se refiere a la acción que tienen los ciudadanos siguiendo las instrucciones de otros, obedeciendo a las ideas y sugerencias sin opinar, o dar a conocer su punto de vista.

Por su parte, Bernuz (2011), considera que la participación pasiva consiste en, ser partícipe de, en ser consumidor de bienes, servicios o prestaciones ofrecidos desde el sector público o privado. Las necesidades se definen desde arriba sin preguntar si convienen o no a la ciudadanía, quien debe acatar los lineamientos o directrices establecidas.

En tal sentido, los aspectos expuestos por Bernuz (2011), afirman que este tipo de participación solo será dada para recibir y no para aportar, cuestión que afecta el principio de la pluralidad y corresponsabilidad de los ciudadanos dentro de la comunidad o sector, en este proceso no hay un diálogo con los ciudadanos, únicamente una comunicación unidireccional.

Mujica (2010), expresa que la participación consultiva “consiste en que la ciudadanía participa en los asuntos públicos dando su opinión y haciendo aportes a los temas que se traten”. Esta forma de participación es aquella en la que los ciudadanos tiene incidencia directa en la toma de decisiones respecto a un tema específico, es un proceso de consulta a la ciudadanía la cual entrega una opinión que es de carácter vinculante.

Igualmente, el autor considera que un Estado participativo debe asegurar un lugar en la mesa de discusión especialmente para los grupos que han sido marginados históricamente, a través de reglas de compromiso y de selección que busquen efectivamente ampliar la participación más allá de los grupos de interés que se hayan preestablecidos. A la vez, esto requiere construir capacidades en los actores marginales para poder hacer valer sus posiciones y desarrollar las habilidades de los funcionarios para poder escuchar a la ciudadanía y reconocer sus derechos.

La transparencia en la gestión pública, la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones del gobierno, la responsabilidad de los funcionarios públicos en cuanto a sus decisiones y a su gerencia de los recursos públicos, son componentes fundamentales de un sistema democrático y elementos complementarios del derecho inherente al ciudadano de elegir a sus autoridades.

De hecho, la democracia se consolida y solidifica cuando se fortalecen permanentemente los sistemas de transparencias y responsabilidades, principalmente en el sector público. Si un Estado no los garantiza, y el ciudadano no tiene acceso a una información fidedigna y adecuada; si no hay un sistema real de participación activa por parte del mismo, así como instituciones que faciliten su participación en lo concerniente al manejo y control de los fondos públicos; entonces se caerá en la telaraña de la corrupción, la soberbia y la impunidad, agravada por la falta de seguridad jurídica.

Muestra de ello es lo expuesto en el artículo 141 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999), “la administración pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas”, atendiendo a la necesidad pública que tienen las comunidades en participar activamente en el área de control y con el propósito de fomentar la participación ciudadana en la vigilancia de la gestión fiscal.

De igual manera, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República de Venezuela y del Sistema Nacional de Control Fiscal, en su artículo 75 dispone que el Contralor General de la República dicta las normas destinadas a fomentar la participación de los ciudadanos, mediante la Resolución 225, teniendo por objeto fomentar el ejercicio del derecho de los ciudadanos a participar en el control sobre la gestión pública a través de las oficinas de Atención Ciudadana como instancia de las Contralorías Estadales mediante la cual se fomenta el derecho a la participación en la función de control de la administración pública.

Asimismo, la Contraloría General de la República (CGR), por medio de las Oficinas de Atención al Ciudadano (OAC), tiene como firme propósito promover la participación ciudadana y garantizar el efectivo ejercicio de este derecho, ofreciendo a la ciudadanía medios que le permitan participar de manera directa y organizada, individual o asociativa; para ello ha ofrecido atención, orientación e información con la finalidad de fomentar una correcta y sana administración de los recursos públicos y consolidar la participación ciudadana como un canal que permita promover la educación como proceso creador de la ciudadanía en el control de la gestión pública.

Todo ello enmarcado en la nueva institucionalidad del Estado Venezolano que confiere a la ciudadanía derecho a participar libremente en los asuntos públicos, así como el deber del Estado de facilitar el ejercicio de la participación ciudadana en el control de la gestión pública y en la lucha contra la corrupción. En este sentido, el control de gestión en las Oficinas de Atención al Ciudadano está enmarcando en recibir y brindar asesorías, información y documentación vinculada con la gestión pública.

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ORIENTADA AL CIUDADANO.

Plantea Vegas (2010), que la administración pública “es el conjunto de órganos determinados dentro de las leyes para llevar a cabo las actividades del estado, cuya meta fundamental es la de elevar en forma constante los niveles de vida de la población y su bienestar”. Por lo antes dicho por Vegas se vincula que todo lo que tenga relación con la participación de la administración pública tiene como fin brindar mayor calidad de vida a sus ciudadanos y por ende los ciudadanos son los que manifiestan cuáles son sus prioridades dentro de sus comunidades a través de su participación.

Seijo y Añez (2008), consideran que la administración pública presta servicio a la sociedad y es ésta su verdadera razón de ser, es decir, atender los intereses y derechos de los ciudadanos y los diferentes grupos que la componen, buscando asimismo el equilibrio de todos ellos, compatible con los principios de legalidad, eficacia y eficiencia. Como consecuencia, la organización debe orientar sus procesos a satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos.

El interés colectivo del ciudadano es el principio y el fin de toda la actividad administrativa y por ello, debe ser considerado como demandante o potencial destinatario o receptor de dichos servicios y como contribuyente a la financiación de los servicios públicos, y como tal, repleto de derechos individuales, compatibles con los colectivos y con toda la sociedad.

De esta forma, la administración pública debe orientarse a ofrecer un servicio de calidad al ciudadano, a cumplir sus necesidades y expectativas presentes y prever las potenciales o latentes que pudieran surgir en el futuro. Dicha orientación debe buscar el equilibrio de intereses de todos los grupos que integran la sociedad, buscando la optimización de su función de servicio público y diseñando sus procesos con tal objetivo.

Ceballos (2009), manifiesta que la participación ciudadana puede también ser considerada como forma estratégica usada para activar o reactivar las relaciones entre el gobierno y la sociedad, en aras de afianzar el sistema democrático como forma de gobierno, pues la misma ofrece elementos eficientes y eficaces para democratizar y mejorar la sociedad, dando así, igualmente, legitimidad al sistema democrático; para que los resultados de la participación ciudadana sean abarcar áreas relacionadas a la formulación, ejecución y control de la gestión pública

Al mismo tiempo, la gestión de la administración debe responsabilizarse en la inversión de los fondos públicos, conjugando eficacia y eficiencia con los principios de legalidad, empleando instrumentos adecuados para la gestión, tanto de su talento humano como de los diversos recursos. La administración y los poderes públicos son el instrumento de coordinación y control de la actividad social en aras de la obtención de un bien colectivo.

En este sentido, Mendoza (2011), plantea que la administración pública desempeña una serie de funciones que no le son propias como organización, en la medida en que constituyen necesidades públicas definidas por la Constitución, las leyes y el proceso político. Debe mantener un funcionamiento eficaz y eficiente del apartado administrativo, pero, además, debe colocar énfasis en la calidad del servicio y la capacidad de aportación de valor al ciudadano.

Los diferentes niveles que intervienen en la administración pública son: local, regional y nacional. En cada uno de esos niveles, está en contacto con los ciudadanos. A nivel nacional es el más pertinente para la elaboración de políticas públicas. Los ciudadanos entran en relación con la administración pública en calidad de individuos, o en grupos organizados como las organizaciones de la sociedad civil. La democracia descansa en el consentimiento de los ciudadanos

Los objetivos que persigue la Ley de los Consejos Comunales (2009) en Venezuela, es crear, desarrollar y regular la conformación, integración, organización y funcionamiento; y su relación con los órganos del Estado, para la formulación, ejecución, control y evaluación de las políticas públicas. Estas organizaciones actúan para resolver situaciones problemáticas referidas a los servicios públicos, infraestructura local, defensa territorial, salud, educación, deporte, comunicaciones, cooperativismo barrial, entre otros e integrativo del conjunto de instrumentos de auto organización.

Por otro lado, la Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público (2014) de Venezuela, contempla que el control de gestión pública debe buscar el adecuado uso de los recursos reales y financieros asignados bajo su responsabilidad de manera tal que la producción terminal sea un bien o un servicio que se estime alcanzar a su nivel, permitiendo cumplir con las políticas y objetivos programados de manera eficiente y eficaz.

Sánchez (2015), destaca que la participación ciudadana ha seguido en América Latina dos caminos: el primero, el reconocimiento institucional en sus acuerdos internacionales de la participación como elemento relevante de la acción gubernamental; el segundo, en el plano teórico con las propuestas para definir y clasificar a la participación ciudadana con el propósito de destacar las vías para su implementación en la administración pública de la región.

La importancia de la participación conlleva a situar el modo en que los ciudadanos se interesan por los asuntos políticos. En la democracia, la participación es una fórmula que permite a los ciudadanos ganar espacios de gestión y decisión que son cruciales en la definición e implementación de las políticas públicas.

El estudio fue enmarcado en una investigación bibliográfica, la cual se caracteriza por la utilización de documentos; de los cuales se recolectó, seleccionó, analizó y presentó resultados coherentes; se realizó una recopilación adecuada de datos que permitieron redescubrir hechos y orientar hacia otras fuentes de investigación. La investigación bibliográfica permite, entre otras cosas, apoyar la investigación que se desea realizar, evitar emprender investigaciones ya realizadas, tomar conocimiento de experimentos ya hechos para repetirlos cuando sea necesario, continuar investigaciones interrumpidas o incompletas, buscar información sugerente, seleccionar los materiales para un marco teórico, entre otras finalidades.

CONSIDERACIONES FINALES

En la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), los principios de eficiencia y eficacia se orientan hacia la concepción de un estado social de derecho, donde la administración pública mediante el principio de legalidad, permitirá la implementación correcta de los sistemas de control interno, a fin de velar por el correcto manejo y uso de los fondos públicos, para alcanzar los objetivos y metas previamente programados y planificados.

Lo expuesto en la Ley de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (LCGR y SNCF), de Venezuela señala que todos los entes y/o órganos deben poseer indicadores de gestión que coadyuven al logro de los objetivos y al sistema de control interno, por ello surge la necesidad de establecer los lineamientos legales a fin de evaluar el funcionamiento de la institución en términos de eficiencia, eficacia y economía.

El Estado venezolano(1999) tiene como base fundamental la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, tomando en consideración la participación ciudadana; donde las Contralorías Estadales bajo este enfoque de gerencia pública, ha adoptado un rol participativo y de corresponsabilidad entre el estado y la sociedad que permite, el acceso a la información de la gestión institucional del órgano de control y la formación de la ciudadanía para que ejerza las funciones contraloras a la gestión de los órganos y entes de la administración pública estatal.

La base del estado comunal es la participación protagónica de la sociedad en la gestión pública, para proponer políticas públicas para solucionar los problemas y necesidades de la comunidad, controlar dicha gestión de manera directa, participar de los procesos

económicos locales, que conlleven a un modelo de propiedad social, que permita el autogobierno y la dirección de los destinos comunitarios.

En definitiva, la participación ciudadana representa un factor prioritario en el control de la gestión del Estado, así como en la lucha contra la corrupción, por consiguiente, con base en las premisas establecidas en la investigación se concluye que debe establecerse un mecanismo de evaluación y control que permita hacer un seguimiento a los programas y actividades formuladas en materia de participación ciudadana, con el fin de detectar cualquier eventualidad que se presente en la planificación y realizar oportunamente las correcciones respectivas, logrando así fortalecer los procesos desarrollados en las mismas e igualmente, incentivar la participación ciudadana en la administración pública.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Amat, Joan M. (2000). Control de Gestión: Una Perspectiva de Dirección. Ediciones Gestión 2000, S.A Barcelona. España.

Armijo, M. (2011). Serie Manuales. CEPAL N°. 66. Santiago de Chile.

Atencio, J. y Sánchez G. (2009). El Control de Gestión Estratégica en las Organizaciones

Bernuz, M. (2011). La Participación Social, frente a la Exclusión de los jóvenes. En Derechos Fundamentales, movimientos sociales y participación. Aportaciones al debate sobre la ciudadanía. Madrid. Editorial Dykenson.S.L.

Callejas, A. (2008). Los Alcances del Control de Gestión. Director de la especialización de finanzas y Administración Pública.

Ceballos, E. (2009). Participación ciudadana en el marco de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los consejos comunales. Centro Iberoamericano de Estudios Provinciales y Locales (CIEPROL).2009

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 5453, 24/03/2000.

Inciarte, D. y García J. (2010). Planificación estratégica y control de gestión en las gerencias de servicio de la industria petrolera. CICAG, Volumen 7 - Edición 2, Año 2010.

Ley Orgánica de los Consejos Comunales, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39335 extraordinario, de fecha 28/12/2009.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (LOCGRSNCF), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.013 Extraordinario de fecha 23/12/2010.

- Ley Orgánica de la Administración Financiera del Sector Público, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.154 de fecha 19/11/2014.
- Mendoza, H. (2011). Un índice de concentración del presupuesto público. Documento de trabajo. En Mimeo, Universidad Católica de Colombia, Facultad de Economía.
- Mora, L. (2012). Indicadores de la Gestión Logística. Ecoe Ediciones. 2da. Edición. Bogotá. D.C. 2012.
- Normas para Fomentar la Participación Ciudadana. Resolución N° 01-00-000225 de fecha 20-08-2007 de la Contraloría General de la República, publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 38.750 de fecha 20/08/2007.
- Mujica, P. (2010). La Igualdad Política: El Significado Actual de la Participación Ciudadana. Ril Editores. Santiago de Chile. 2010.
- Pastor, E. (2009). Participación Ciudadana y Gestión de las Políticas Sociales Municipales. Murcia: Universidad de Murcia, Servicios de Publicaciones Editum, 2009. España.
- Pindado, F. (2008). La Participación Ciudadana, la vida de las ciudades. Barcelona. Edic. Serbal 2008.
- Prieto, J. (2012). La Gestión Estratégica Organizacional. 4ta. Edición Bogotá. Ecoe.
- Ramos, B. y Sánchez, C. (2013). La Planificación Estratégica como método de gestión pública: experiencia en la administración española. Ulzama-Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid. España.
- Riquelme, B. (2010). Del Control al Control de Gestión. Revista Marina. 2010.
- Royero, J. (2009). Gestión de Sistemas de Investigación Universitaria en América Latina OEI-Revista Iberoamericana de Educación (ISSN: 1681-5653).
- Sánchez, J. (2015). La participación ciudadana como instrumento del gobierno abierto Espacios Públicos, vol. 18, núm. 43, mayo-agosto, 2015, pp. 51-73 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México.
- Seijo, C. y Añez, N. (2008). La Gestión Ética en la Administración Pública: Base fundamental para la gerencia ética del desarrollo. CICAG. Volumen 5. Edición 1. Año 2008.
- Theiler, E. (2012). Estado y sociedad civil: La Participación Ciudadana en los Procesos de Integración Latinoamericanos. 1era. Edición. La ed.-Villa María. Eduvim Buenos Aires. Argentina.

Vegas, H. (2010). Políticas Públicas en la Venezuela del siglo XXI. 2da.Edición de Medios y Publicaciones de la Universidad de Carabobo.