

PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD SOBRE LA GESTIÓN MUNICIPAL EN EL ESTADO ANZOÁTEGUI-VENEZUELA

Luisa A. Atay^{*}, Jesús E. González,
Alfonso Cáceres[°], Daysi Rodríguez[~],
Carmen Montero[#], Linda Núñez⁺
UNIVERSIDAD DE ORIENTE

Resumen:

Este trabajo trata de determinar la importancia de los factores considerados en la gestión municipal, de los municipios urbanos: Bolívar, Sotillo, Urbaneja y Guanta, y el municipio rural Peñalver del Estado Anzoátegui, Venezuela, resultando la participación ciudadana y la respuesta a las necesidades de la comunidad como los factores más relevantes de acuerdo a la percepción de los ciudadanos, acentuándose en el municipio rural, con un peso específico de 2/3 del total contra un 40% de importancia que se le asigna en los otros cuatro municipios. Se aplicó un cuestionario a una muestra auto ponderada de 400 habitantes por municipio, cuya confiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach (0,7), utilizándose la técnica de regresión lineal multivariable en el análisis estadístico. En el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS PC ++ versión 15 para Windows.

Palabras claves: Gestión municipal, participación ciudadana, regresión.

INTRODUCCION

La gestión municipal, en muchos países del mundo y particularmente de América Latina, está adquiriendo gran importancia, debido a cambios y transformaciones en las prácticas administrativas orientadas hacia una nueva visión de la administración pública. La calidad en las actuaciones de las entidades públicas ha pasado a ocupar un lugar prioritario enmarcado en un nuevo modelo de gestión pública (Blanco, et. al 2007).

Este nuevo modelo necesita afrontar sin dilación grandes retos de modernización y cambio que propicien la adaptación de forma continua de la organización a las funciones que se le requieren de la sociedad, propiciando una administración más ágil, rápida y flexible y que responda a las demandas de los ciudadanos (Martín, 2005).

Autores como López, et. al (2003) ofrece una nueva perspectiva de instrumentos de gestión en las administraciones públicas sobre distintos cambios potenciales en el modelo tradicional de gestión pública. Esta perspectiva de nueva

^{*} luisa_atay@yahoo.com / [°] ijgenz@cantv.net / [°] escaceres@cantv.net
[~] rsabinou@cantv.net / [#] carmon31@cantv.net / ⁺ lnunez@anz.edo.edu.ve

gestión pública se arraiga en las corrientes de pensamiento que destacan la importancia de la organización como respuesta a los problemas y demandas sociales, su carácter operativo encuentra puntos de contacto con reflexiones teóricas más amplias sobre los cambios en el papel del Estado, asociados a transformaciones de la sociedad (Guadarrama, 2003). Dicho papel va dirigido hacia la formación de una sociedad organizada, donde el Estado pasa de ser ejecutor a cooperativo e interactuador con una sociedad activa, moderna y organizada en muchas áreas, a través de redes; donde las soluciones a los problemas se basa en la coordinación horizontal de las políticas (Messner, 1996).

Sin embargo, la gestión pública ha venido padeciendo, por muchos años, de distintas debilidades, que probablemente explican la incapacidad de los entes públicos para desarrollar apropiados procesos de provisión de servicios a favor de la población, la cual reclama en el marco de las libertades democráticas, mayor cantidad y calidad de servicios, a fin de atenuar los factores críticos limitantes de las condiciones de vida de la población (Acevedo, 2005).

Se hace necesario superar la desvinculación existente entre la administración pública y las demandas sociales, por lo cual, es preciso en el caso de los municipios, que se mejore sus procesos internos para generar soluciones más eficientes; a su vez de mejorar los canales de comunicación con los beneficiarios directos e indirectos de los programas establecidos, dado que la esencia de la gestión municipal es atender y satisfacer las solicitudes y demandas de la comunidad, traducidas en bienes y servicios públicos. Es indispensable diseñar políticas y/o programas a la medida de las necesidades de las comunidades y la posterior medición del desempeño del municipio, por medio de un esfuerzo sistemático orientado a evaluar la gestión en base al cumplimiento de su misión de acuerdo a lo establecido en las leyes.

En Venezuela, los medios de comunicación nos informan sobre acontecimientos que afectan negativamente a la sociedad, evidenciando problemas graves tales como la inseguridad, falta de agua potable, acumulación de residuos sólidos, entre otros; los cuales deben ser atendidos o resueltos por las autoridades correspondientes, en el caso que nos ocupa nos estamos refiriendo a la responsabilidad en cuanto a la prestación de los servicios públicos por parte de las autoridades de los municipios Bolívar, Sotillo, Guanta, Urbaneja y Peñalver, del estado Anzoátegui.

Este trabajo basa su importancia, en la valoración de la gestión municipal desde la óptica de la comunidad, siguiendo el interés de Organismos como el Banco Mundial (BM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) quienes han incrementado su interés por la evaluación, estimulando a los países en vías de desarrollo, al abordaje de estudios que usan muestras de encuestas para evaluar la calidad de los servicios que ellos reciben de sus gobiernos (Arriagada, 2002).

Como punto de partida para la evaluación se tomarán de los programas establecidos en cada municipio de acuerdo al marco legal que rige dicha gestión, con mediciones realizadas a través de encuestas de opinión y preguntas sobre indicadores de gestión, que intentan capturar la realidad social de los municipios mencionados. Ante este panorama surge la siguiente interrogante: ¿cómo percibe la comunidad el desempeño de la gestión municipal?

GESTIÓN MUNICIPAL Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para promover la participación ciudadana y crear las condiciones para su pleno desarrollo, es preciso que las autoridades gubernamentales estén en contacto con las comunidades, que exista un intercambio de ideas y experiencias, ya que los grupos participativos representan una importante fuente, innovadora y creativa en la estructura social; que aportan soluciones a los asuntos que atañen a su localidad, debido a que el espacio de lo público ha dejado de ser un espacio del gobierno para ser un espacio de todos.

Cortázar y Lecaros (2003) consideran que es muy importante establecer determinadas prácticas y mecanismos que promuevan una participación amplia y sostenida de los ciudadanos y sus organizaciones para lograr una mayor responsabilización de los gerentes públicos ante los ciudadanos. Además de ello, argumentan que las organizaciones públicas encargadas de gestionar las políticas y/o programas públicos debe cambiar y adaptarse a las exigencias de una mayor intervención ciudadana, articulando la participación y responsabilización, para no poner en riesgo la viabilidad de la práctica del presupuesto participativo. Se debe conocer la opinión de la ciudadanía sobre determinados temas que son de su interés para el diseño de políticas públicas y/o el seguimiento y control sobre las acciones estatales (Ziccardi, 1998).

En este sentido, Prado y García (2004) resaltan la importancia de considerar la aplicación de indicadores de gestión como instrumentos de control ya que ofrecen una visión global como herramienta para evaluar la actuación de las alcaldías, en cuanto a su evolución, su situación actual y sus perspectivas de futuro. Es bueno reflexionar que los indicadores de gestión pueden hacer referencia a aquellas variables que tratan de representar y medir las actividades que forman el proceso productivo de las entidades municipales y así mostrar la realidad y los efectos por el provocado.

En Latinoamérica, Chile ha dado un impulso al tema de la gestión pública a partir de 1994, como instrumento para enfrentar en forma satisfactoria las múltiples y nuevas demandas exigidas al Estado. Esta prioridad se tradujo en un conjunto de desafíos que consistían en optimizar el uso de los recursos financieros, elevar la cobertura y la calidad de los servicios entregados; contar con personal calificado y motivado, e incentivar el uso masivo y creativo de las nuevas tecnologías de información (Ramírez, 2001). El estudio del Ministerio del Interior

de Chile sobre la percepción ciudadana, sostiene que los dirigentes sociales en el nivel local constituye una información relevante para el desarrollo de los mismos, pues ofrece una evaluación ciudadana a su eficacia, así como también una evaluación institucional acerca de la apropiación que los dirigentes tienen sobre dichos mecanismos (Ministerio del Interior Chile, s/f).

En este orden de ideas, Ramírez (2002) realiza un estudio en el referido país sobre la relación de la participación ciudadana y la gestión pública, en el trabajo pudo identificar cuatro puntos importantes, tales como: 1) La participación ciudadana apunta a la democratización del estado y del sistema político. 2) La participación se relaciona con el mejoramiento de las políticas sociales y la superación de la pobreza. 3) La participación es vista como un factor de modernización de la gestión pública, forma parte del cambio que se busca alcanzar en el modo de relación de las personas con el estado. 4) Es considerada como elemento de la descentralización, entendida como la transferencia de competencias (funciones), atribuciones o capacidades de decisión sobre diferentes materias, así como de los recursos para hacer realidad dichas decisiones y responsabilidades.

Por otro lado, Eslava (2006) en una investigación realizada en Medellín (Colombia) considera a la gestión pública como uno de los elementos más influyentes en la calidad de vida de los ciudadanos, dado que su papel radica en potenciar el bienestar de los ciudadanos en temas prioritarios del desarrollo. De esta forma, los procesos de formulación de políticas públicas parten del consenso y la participación ciudadana. Dada la importancia de la ciudadanía, el autor utiliza la evaluación de gestión pública de la alcaldía de Medellín a través de encuestas de percepción, aplicada anualmente a la comunidad del municipio.

Ziccardi (s/f) realiza un estudio en México, donde analiza los datos obtenidos de la Encuesta Nacional sobre Desarrollo Institucional del 2000, en dicho estudio encontró que la participación ciudadana es considerada como una de las problemáticas municipales más importantes de los municipios con un 25,71 %. La participación ciudadana no es vista necesariamente como un componente importante para gobernar democráticamente sino más bien como un problema. De ahí que la autora refiere que para muchos presidentes municipales, funcionarios y regidores la participación ciudadana es aún un enigma con la formulación de las siguientes interrogantes: ¿Cómo hacer para que participe la ciudadanía cuando las decisiones tienen un fuerte componente técnico? ¿Cómo generar respeto por la autoridad y a la vez corresponsabilidad social? ¿Cómo erradicar viejas representaciones y prácticas clientelares para dar paso a una participación ciudadana democrática? ¿Cómo conciliar los intereses y los tiempos de la política con la atención equitativa de las demandas ciudadanas? estas y otras interrogantes están presentes actualmente en la gestión pública local de esa dependencia.

En Venezuela se incluyó el poder municipal en la Constitución de 1999, considerándose al Municipio como el ente con capacidad para lograr una verdadera democracia participativa, esencial para alcanzar un adecuado desarrollo econó-

mico y social, por sus características de tamaño y su proximidad a la ciudadanía. El artículo 168 de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece que "El Municipio constituye la unidad política primaria de la organización Nacional de la República, goza de personalidad jurídica y ejerce sus competencias de manera autónoma en: La elección de sus autoridades, la gestión de las materias de su competencia, y la creación, recaudación e inversión de sus ingresos, conforme a la Constitución y la Ley, por lo tanto le da especial referencia a sus responsabilidades y más aún el carácter vinculante de la participación ciudadana en la gestión pública". Del mismo modo, el artículo 178 de la mencionada Constitución, fija como competencias del municipio: el gobierno y la administración de sus intereses y la gestión de las materias que le sean asignadas en la misma y las leyes nacionales, en cuanto concierne a la vida local.

A su vez, la Ley Orgánica de Poder Público Municipal (2006) faculta a los municipios para gestionar sus intereses en el ámbito de sus competencias, basado en los principios constitucionales, relativos al poder municipal, su autonomía, organización y funcionamiento, gobierno, administración y control, para el efectivo ejercicio de la participación ciudadana en los asuntos de la vida local, esto les permite participar, deliberar, discutir y decidir sobre lo público.

Esta forma de relación entre estado y sociedad presenta de manera más directa al nivel municipal, pues ofrece la posibilidad de un diálogo más abierto y estrecho con la ciudadanía, entendiendo el ejercicio ciudadano como aquél que se construye con base en estructuras institucionales (estatales y sociales) que la posibiliten (Cunill, 1997). Las entidades locales son concebidas como el ámbito especial modular en la estructura del estado venezolano, con la incorporación de los ciudadanos en las decisiones públicas y, por ende, en la construcción de un municipio social, fundamentado en los principios de "integridad territorial, cooperación, solidaridad, concurrencia y corresponsabilidad" (López y Añez, 2005). De este modo, 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 al control y evaluación de sus resultados, en forma efectiva, suficiente y oportuna, conforme a la Ley.

MATERIALES Y MÉTODOS

Esta investigación tiene un enfoque empírico de análisis político, con un diseño de campo. El acceso a la investigación se hizo de acuerdo a la teoría de Weiss (1998), en base al método de evaluación: encuestas de prestación de servicio, que siguen las premisas de Langseth et. al. (1996), con indicadores que permiten evidenciar el desempeño en la gestión municipal a través de la opinión de los habitantes de los municipios: Fernando de Peñalver, Juan Antonio Sotillo, Turístico Diego Bautista Urbaneja, Guanta y Simón Bolívar del estado Anzoátegui, Venezuela.

El método de muestreo utilizado es aleatorio probabilístico. Se seleccionó una muestra autoponderada de 400 habitantes por municipio, con un margen de error estimado en 0,049%, un nivel de confianza de 95%. El trabajo de campo se efectuó durante el mes abril de 2007, en el que se aplicó un cuestionario con las características sociales y geográficas inmodificables, más relevantes de los habitantes, como: sexo, edad, ocupación, estado civil y tipo de municipio (rural o urbano), así como preguntas que reflejan el sentir de la ciudadanía con los aspectos relacionados a las responsabilidades inherentes a la función municipal estipuladas en la normativa vigente.

La confiabilidad del cuestionario fue evaluada por el análisis de consistencia interna de los ítems y dominios, utilizándose el coeficiente Alfa de Cronbach adoptándose como límite inferior el valor de 0,7 (Bland, 1997). La validez del instrumento se basó en la logicidad de cada pregunta considerando la simplicidad de lo que se pregunta con una adecuada opción de respuesta que genere el libre sentir del individuo que responde (Basics of Developing Questionnaires, 2007).

Como unidad de análisis se utilizó la evaluación de la gestión municipal capturada de la opinión de la colectividad y representada por el ítem «¿Cómo cree usted es la gestión municipal?» con opciones de respuestas: excelente, buena, regular, deficiente, pésima. Las variables relativas a las necesidades de la comunidad que influyen en la unidad descrita anteriormente fueron las siguientes: «¿Cómo se siente con respecto a la seguridad?» seguro, bastante seguro, muy inseguro; cómo considera: «La actuación de la policía»; «El servicio de cloacas y desagües», «El mantenimiento de las calles y aceras»; «El servicio de recolección de basura»; y «Cree usted que las condiciones de las áreas de esparcimiento y recreación son» todas con opciones de respuestas: excelente, buena, regular, deficiente, pésima; «¿Cómo considera el estado actual de la iglesia desde el punto de vista turístico?» bueno, regular, malo y pésimo; y por último considera: «Que existen programas para incentivar las actividades deportivas y culturales», «Que el municipio da respuesta a los problemas y necesidades» y «¿Cree usted que el municipio toma en cuenta la opinión de la comunidad?» con opciones de respuestas: siempre, casi siempre, algunas veces, nunca.

En el análisis estadístico se utilizó la técnica de regresión lineal multivariable donde se cumplieron los supuestos de: normalidad de los datos (gráfico P-P normal de regresión residuo tipificado), $R^2 \geq 0,50$ homocedasticidad (signo y magnitud de los coeficientes esperadas) y la no colinealidad ($FIV \leq 2,00$) de las variables explicativas para observar cómo impactan estas en la gestión municipal. Como requisito para el empleo de esta técnica, cabe resaltar, que los datos se recodificaron en escala de 0 a 100; donde el primero representa la condición más desfavorable y el segundo la condición óptima.

Para el procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico SPSS PC ++ versión 15 para Windows. En todas las pruebas estadísticas se usó $p \leq 0,05$ como nivel de significancia.

RESULTADOS

Los valores de los coeficientes del alfa de Cronbach del cuestionario aplicado en todos y cada uno de los municipios de la zona norte del estado Anzoátegui reflejados en la tabla 1, muestran que el instrumento es bastante confiable.

Tabla 1. Coeficientes de confiabilidad del instrumento empleado en todos y cada uno de los municipios bajo estudio

Municipios	Coefficiente de confiabilidad: Alfa Cronbach
General (todos los municipios)	0,8435
Fernando de Peñalver	0,8517
Juan Antonio Sotillo	0,8392
Turístico Diego Bautista Urbaneja	0,8048
Guanta	0,7925
Simón Bolívar	0,7628

Fuente: Cuestionario aplicado a las comunidades de los municipios de la zona norte del estado Anzoátegui. Abril 2007.

El comportamiento normal de los datos queda demostrado en los gráficos 1, 2, 3, 4, 5, y 6 donde se observa que la mayoría de los puntos toca la línea diagonal.

Gráfico 1. P-P normal

V.D Gestión Municipal

Juan José Sotillo

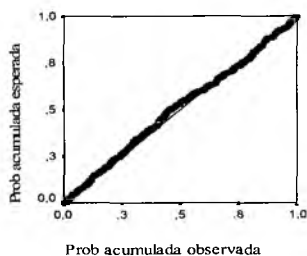


Gráfico 2. P-P normal

V.D Gestión Municipal

Turístico Diego Bautista Urbaneja

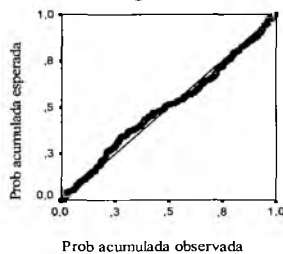


Gráfico 3. P-P normal
V.D Gestión Municipal

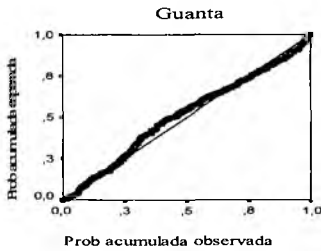


Gráfico 4. P-P normal
V.D Gestión Municipal

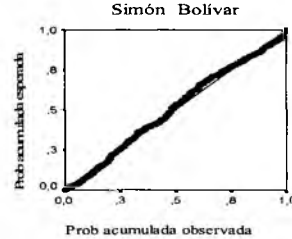


Gráfico 5. P-P normal
V.D Gestión Municipal

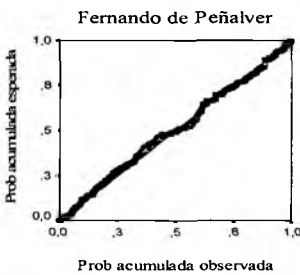


Gráfico 6. P-P normal
VD: Gestión Municipal



A partir de la tabla 2 se puede apreciar que en todos y en cada uno de los municipios de la zona norte de estado Anzoátegui, los ítems: «**Considera que el municipio da respuesta a los problemas y necesidades**» y «**Cree usted que el municipio toma en cuenta la opinión de la comunidad**», tienen correlaciones parciales que totalizan y superan el 40% del efecto sobre la gestión en los municipios urbanos incrementándose en un 60% en el municipio rural, con una significancia estadística $p \leq 0,05$. Ahora bien, nótese que estas variables sugieren la relación o “contacto” con la comunidad.

Tabla 2. Regresión lineal multivariable de la gestión municipal, en relación a la importancia de los ítems, para todos y cada uno de los municipios estudiados

Variables o ítems (necesidades de la comunidad) para evaluar la gestión municipal	β	T	p	Correlación parcial	FIV
Todos los 5 municipios N = 2000 $R^2 = 0,510$					
(Constante)	2,392	2,157	0,031	-	-
Seguridad	0,141	7,675	0,000	0,170	1,405
Cloacas-desagües	0,051	2,962	0,003	0,066	1,424
Calles-aceras	0,137	7,173	0,000	0,159	1,726
Basura	0,063	3,459	0,001	0,077	1,585
Iglesia	0,017	1,312	0,190	0,029	1,165
Condiciones aéreas de recreación	0,124	6,527	0,001	0,145	1,393
Programas de deporte-cultura	0,039	2,487	0,013	0,056	1,359

Cont.

<i>Variables o ítems (necesidades de la comunidad) para evaluar la gestión municipal</i>	β	T	p	Correlación parcial	FIV
Respuestas a necesidades	0,229	10,495	0,001	0,229	1,806
Consideración de la opinión comunidad	0,214	10,529	0,001	0,230	1,749
Municipio Sotillo (urbano) N = 400 R ² = 0,511					
(Constante)	3,751	1,648	0,100	-	-
Seguridad	0,146	3,441	0,001	0,171	1,397
Calles-aceras	0,140	3,642	0,001	0,181	1,401
Basura	0,163	4,199	0,001	0,207	1,500
Condiciones áreas de recreación	0,084	2,055	0,041	0,103	1,219
Respuestas a necesidades	0,228	4,722	0,001	0,232	1,686
Consideración de la opinión comunidad	0,249	5,182	0,001	0,253	1,799
Municipio Urbaneja (urbano) N = 400 R ² = 0,501					
(Constante)	6,132	1,935	0,054	-	-
Seguridad	0,157	3,850	0,001	0,191	1,362
Cloacas-desagües	0,074	2,073	0,039	0,104	1,254
Calles-aceras	0,082	1,935	0,054	0,097	1,484
Condiciones áreas de recreación	0,144	3,062	0,002	0,153	1,242
Programas de deporte-cultura	0,097	3,002	0,003	0,150	1,278
Respuestas a necesidades	0,217	4,797	0,001	0,236	1,921
Consideración de la opinión comunidad	0,173	4,078	0,001	0,202	1,946
Municipio Guanta (urbano) N = 400 R ² = 0,408					
(Constante)	9,457	3,576	0,000	-	-
Seguridad	0,098	2,612	0,009	0,130	1,141
Calles-aceras	0,253	5,683	0,001	0,275	1,228
Respuestas a necesidades	0,239	4,963	0,001	0,243	1,775
Consideración de la opinión comunidad	0,185	4,573	0,001	0,225	1,655
Municipio Bolívar (urbano) N = 400 R ² = 0,371					
(Constante)	5,195	2,521	0,012	-	-
Seguridad	0,150	3,522	0,001	0,175	1,179
Calles-aceras	0,142	3,402	0,001	0,169	1,303
Condiciones áreas de recreación	0,154	3,519	0,001	0,175	1,205
Respuestas a necesidades	0,178	3,676	0,001	0,182	1,443
Consideración de la opinión comunidad	0,247	4,901	0,001	0,240	1,464
Municipio Peñalver (rura) N = 400 R ² = 0,550					
(Constante)	0,565	0,366	0,715	-	-
Seguridad	0,195	4,835	0,001	0,237	1,418
Calles-aceras	0,100	2,661	0,008	0,133	1,360
Condiciones áreas de recreación	0,142	3,818	0,001	0,189	1,356
Respuestas a necesidades	0,360	6,911	0,001	0,329	1,677
Consideración de la opinión comunidad	0,282	5,832	0,001	0,282	1,581

Fuente: Cuestionario aplicado a las comunidades de los municipios de la zona norte del estado Anzoátegui. Abril 2007.

Por otro lado, el ítem «La actuación de la policía la considera» se excluyó del resultado por ser colineal con «Cómo se siente con respecto a la seguridad» (FIV > 2,00). Así mismo, se eliminó «Cree usted que las condiciones de las áreas de esparcimiento y recreación son» por presentar condición similar con «Considera que el municipio da respuesta a los problemas y necesidades». Las demás variables que no se aprecian por cada municipio en la tabla 1, se exceptuaron ya que no fueron estadísticamente significativas ($p > 0,05$) en su relación con la gestión municipal.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El análisis lineal multivariado como técnica permitió analizar el efecto simultáneo de la respuesta a las necesidades de la comunidad sobre la gestión municipal, considerándose además un método auxiliar para las autoridades de las alcaldías, a fin de que puedan implementar prioridades en la formulación o reformulación de políticas y/o programas con los aspectos considerados en este estudio.

La participación ciudadana y la respuesta a las necesidades resultaron ser los factores más importantes que afectan la percepción de la gente a la hora de evaluar a los gerentes públicos locales, en todos los municipios de la zona oriental del estado Anzoátegui. Estos dos indicadores se hacen aún más relevantes en el municipio rural analizado (municipio Peñalver) con un peso específico de 2/3 del total contra un 40% de importancia que se le asigna en los otros cuatro municipios estudiados, cuya composición poblacional es mayoritariamente urbana.

Las relaciones o "contacto" con las comunidades son las que reflejan mayor importancia en este estudio, que de ser atendidas, cabría esperarse un impacto positivo en la atención de las otras necesidades de la colectividad, orientándose hacia la satisfacción de los habitantes. Esto traería como consecuencia una sinergia entre el trabajo de los ciudadanos y las actividades de las autoridades municipales para optimizar los programas pautados en la gestión municipal. Por otro lado, los hallazgos de esta investigación revelan mucha similitud a la participación local en países como Chile y Colombia; a excepción de México que lo asumen como problema con reservas enfocadas desde el punto de vista de las autoridades municipales.

Para finalizar se pudiera extender a futuras investigaciones la interrogante, cómo está organizada la sociedad en los municipios estudiados, entre otros: estructura, marco legal que la rigen y otros aspectos relacionados, que permitan profundizar y visualizar las relaciones con las autoridades del municipio en cuanto a gestión municipal se refiere.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acevedo, D. (2005), *Nuevos enfoques del control de gestión y resultados*, Alpha Omega Estudio Creativo C.A., Caracas.
- Arriagada, R. (2002), "Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la Gestión Municipal: Una propuesta metodológica", *Manuales, serie No. 20, julio*, Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), Dirección de Gestión de Desarrollo Local y regional, CEPAL, Naciones Unidas, Chile.
- Basics of Developing Questionnaires (2007), *Written by Carter McNamara*, MBA, PhD, Authenticity Consulting, LLC. Copyright 1997-2000, <http://www.managementhelp.org/>

evaluathn/questnrs.htm [Consultado: enero 2008].

Blanco, M., B., Aibar y C., Aibar (2007), "El papel de los indicadores de gestión en la implantación y evaluación de la filosofía de calidad en la administración local: estudio de un caso", *Revista de Estudios Politécnicos*, Vol. V, No. 8.

Bland M. J. y Altman P. G. (1997), *Cronbach's alpha*, *BMJ*; 314.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), *Gaceta Oficial No. 36.860*, Caracas.

Cortázar, J. y C., Lecaros (2003), *La viabilidad de las prácticas de participación ciudadana en la gestión municipal. El caso del presupuesto participativo de Villa El Salvador, (Perú, 2000-2002)*, *Estudios de caso sobre buenas prácticas de gerencia social, estudio de caso No. 2*, Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES) Washington D.C., <http://indes.iadb.org/verpub.asp?dl=1&docNum=15684> [Consultado: mayo 2008].

Cunill, N. (1997), *Repensando lo público a través de la sociedad. Nuevas formas de gestión pública y representación social*, CLAD, Venezuela.

Eslava, A. (Coordinador) (2006), *Cómo vamos en: Educación, salud, vivienda, servicios públicos, medio ambiente, espacio público, movilidad vial, seguridad ciudadana, responsabilidad ciudadana, gestión pública, finanzas públicas, desarrollo económico*, Medellín. <http://www.medellincomovamos.org/> [Consultado: marzo 2008].

Guadarrama, G. (2003), "Gerencia pública y políticas social en Latinoamérica, economía, sociedad y territorio", *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, Ciencias Sociales y Humanidades*, enero-julio, Vol. IV, No. 13, Colegio Mexiquense, A. C., Toluca, México. Disponible en: <http://redalyc.uaemex.mx/redalyc/pdf/111/11101306.pdf> [Consultado: mayo 2008].

Langseth, P.; Langan, P. y Taliercio, R. (1996), *Service Delivery Survey (SDS): A Management Tool*, The Economic Development Institute World Bank. <http://www4.worldbank.org/afr/stats/pdf/sds.pdf> [Consultado: enero 2008].

López, G. (Director); J. Puig; J. Ganuza; I. Planas (2003), "Los nuevos instrumentos de la gestión pública", *Colección Estudios Económicos*, No. 31, Edición electrónica disponible en: www.estudios.lacaixa.es [Consultado: mayo 2008].

López, M. y Añez, C. (2005), "Los consejos locales de planificación pública en Venezuela: Una Instancia de Participación y Capacitación Ciudadana", *Revista Venezolana de Economía Social*, Año 5, No. 10, ISSN 1317-5734, <http://200.7.107.179/gsd/collect/articulos/index/assoc/HASH010c.dir/doc.pdf> [Consultado: marzo 2008].

Martín, J. (2005), "La administración inteligente: un modelo de administración pública orientada al servicio del ciudadano", *Auditoría y Gestión de los Fondos Públicos, Auditoría Pública* No. 36, Universidad Autónoma de Madrid, <http://www.auditoriapublica.com/revistas/36/pg47-60.pdf> [Consultado: mayo 2008].

Messner, D. (1996), "Del estado céntrico a la sociedad de redes, nuevas exigencias a la

coordinación social", *Reforma del estado y coordinación social*, Robert Lechner (Coord.), Instituto de Investigaciones Sociales- UNAM, Plaza y Valdés Editores, México.

Ministerio del Interior de Chile (s/f), "Percepción de los dirigentes sociales acerca de la participación ciudadana en el nivel local. El caso de San Pedro y San Joaquín" Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo, División de Políticas y Estudios, Departamento de Estudios y Evaluación, Chile. http://www.subdere.cl/1510/articulos-73090_recurso_1.pdf [Consultado: enero 2008].

Prado, J. y García, I. (2004), "Los indicadores de gestión en el ámbito municipal: Implantación, evolución y tendencias", *Revista Iberoamericana de Contabilidad de Gestión*, ISSN 1696-294X, No. 4. <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1026480>, [Consultado: enero 2008].

Ramírez, A. (2001), *Modernización de la gestión pública. El caso chileno (1994-2000), Estudio de caso No. 58*, Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Departamento de Ingeniería Industrial. https://www.chilecompra.cl/portal/files/centro_informacion/diplomado/expo_profesores/Modernizacion_de_la_GP_Chile_MG_PP.pdf [Consultado: enero 2008].

— (2002), *Modernización de la gestión pública, participación ciudadana y generación de capital social: Lecciones y aprendizajes de la experiencia del plan de desarrollo comunal en Chile*, VII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Lisboa, oct. 2002, Programa de Modernización de la Gestión Pública, Departamento de Ingeniería Industrial, Universidad de Chile, Santiago-Chile. <http://unpan1.un.org/intrdoc/groups/public/documents/CLAD/clad0043503.pdf> [Consultado: marzo 2008].

República Bolivariana de Venezuela (2006), *Ley Orgánica de Poder Público Municipal*, Gaceta Oficial No. 5.806 (Extraordinaria) de fecha 10 de Abril del 2006.

Weiss, C. (1998), *Evaluation*, Prentice Hall, segunda edición, Nueva Jersey. <http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/tek/n8/v5n8a07.pdf> [Consultado: marzo 2008].

Ziccardi, A. (s/f) La participación ciudadana en la gestión municipal. Notas a partir de la Encuesta Nacional sobre Desarrollo Institucional http://www.indesol.gob.mx/docs/5_comunicacion/PPDPM02_Cap_I_Participacion_Ciudadana.pdf [Consultado: mayo 2008].

— (1998) *Gobernabilidad y Participación ciudadana en la Ciudad Capital*, Miguel Ángel Porrúa-IISUNAM, México [Consultado: mayo 2008].