



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCION FINANZAS



**DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACION A LOS
CONSEJOS COMUNALES A TRAVES DE LA GERENCIA DE LA
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR
EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA DEL ORGANO DE CONTROL
FISCAL EN SAN JOAQUIN**

AUTOR:

Palma Fernando

Bárbula, Octubre del 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCION FINANZAS



CONSTANCIA DE ACEPTACION DEL TUTOR:

Por medio de la presente se hace constar que el presente proyecto de grado ha sido titulado: **:DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACION A LOS CONSEJOS COMUNALES A TRAVES DE LA GERENCIA DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACION PUBLICA DEL ORGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUIN. Presentado por el Economista Fernando Palma**, cumpliendo con los requisitos de forma y fondo para optar al título de **Maestria en Administracion de Empresas Mencion Finanzas**.

Tutor: Guerra, Hermes

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Estudios de Postgrado
Del ciudadano: Guerra, Hermes

Por: Guerra, Hermes
C.I 8.554.493

Bárbula, Octubre del 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN FINANZAS



CONSTANCIA DE ACEPTACION DEL ASESOR METODOLÓGICO:

Por medio de la presente se hace constar que el presente trabajo de grado ha sido titulado: **DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACION A LOS CONSEJOS COMUNALES A TRAVES DE LA GERENCIA DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACION PUBLICA DEL ORGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUIN.** Presentado por el **Economista Fernando Palma**, cumpliendo con los requisitos de forma y fondo para optar al título de **Magister en Administración de Empresas Mención Finanzas.**

**Asesora Metodológica:
Cejas Magda**

Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Dirección de Estudios de Postgrado
Maestría en Administración de Empresas
Mención Finanzas
De la ciudadana: Cejas Magda

Por: Magda Cejas
C.I. 5.876.102

**Por: Cejas Magda,
C.I 5876102**

Bárbula, Septiembre del 2014



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN FINANZAS



VEREDICTO

Nosotros miembros del Jurado designado para la Evaluación del Trabajo de Grado titulado: **DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACIÓN A LOS CONSEJOS COMUNALES A TRAVÉS DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACIÓN PUBLICA DEL ÓRGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUÍN**, presentado **ECON. FERNANDO, R. PALMA, C.**, titular de la cédula de Identidad Nro. **3.579.304**, para optar el Título de **Magister en Administración de Empresa: Mención Finanzas** estimamos que el mismo reúne los requisitos para ser considerado como: Aprobado, en Bárbula a los **25** días, del mes de **Octubre** del año **2014**.

Nombre y Apellido	C.I	Firma
<u>Ulricés Blanco</u>	<u>4.368061</u>	<u>[Firma]</u>
<u>Clorinda Sudayo</u>	<u>5 270612</u>	<u>[Firma]</u>
<u>MARY REJAS</u>	<u>14977614</u>	<u>[Firma]</u>

Bárbula, Octubre del 2014



ACTA DE DISCUSIÓN DE TRABAJO DE GRADO

En atención a lo dispuesto en los Artículos 127 y 139 del Reglamento de Estudios de Postgrado de la Universidad de Carabobo, quienes suscribimos como Jurado designado por el Consejo de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, de acuerdo a lo previsto en el Artículo 135 del citado Reglamento, para estudiar el Trabajo de Grado titulado:

"DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACIÓN A LOS CONSEJOS COMUNALES A TRAVÉS DE LA GERENCIA DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ORGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUIN "

Presentado para optar al grado de MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS MENCION FINANZAS por el (la) aspirante:

PALMA C., FERNANDO R.
 C.I.: 3.579.304

Realizado bajo la tutoría de el (la) Prof. HERMES GUERRA cédula de identidad N°. 8.554.493

Habiendo examinado el Trabajo presentado, se decide que el mismo esta aprobado.

En Bárbula a los veinticinco días del mes de octubre de 2014

Mercades Blanco
 Prof: MERCEDES BLANCO (Pdr.)
 C.I: 4368081
 Fecha: 25/10/2014.

Mairy Cejas
 Prof. MAIRY CEJAS
 C.I: 14977614
 Fecha: 25/10/14



Clorenda Hidalgo
 P rof. CLOREND A HIDALGO
 C.I: 5270612
 Fecha: 25-10-2014

AGRADECIMIENTO

A Dios, creador del universo, mi roca fuerte, quien me guía

A la Universidad de Carabobo por darme la oportunidad de prepararme

Al Órgano de Control Fiscal Externo Municipal de San Joaquín del estado Carabobo por su apoyo

A Mi esposa Amanda, mi gran apoyo, quien es mi soporte

Al Doctor Hermes Guerra tutor de este trabajo de grado, quien gracias a su apoyo orientó su realización

A la Doctora Magda Cejas. Por su gran apoyo y consejos

A Érica Hernández por su colaboración prestada

DEDICATORIA

A la Universidad de Carabobo.

Al Profesor Pedro Juan Ferrer y a Daniel Rumbos y demás miembros del programa desarrollado en la Contraloría de San Joaquín.

A todo el cuerpo de docentes colaboradores del programa de postgrado en Finanzas.

Especial agradecimiento a mis compañeros de estudio y de trabajo de la Contraloría Municipal de San Joaquín.

A Lisa Sánchez quien nos ayudo como enlace entre la U.C y el Órgano de Control Fiscal para realización de la Maestría

A mis hijos, mis hermanos y mis nietas



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCION FINANZAS



Autor: PALMA, FERNANDO

Tutor: Guerra, Hermes

Fecha: Octubre del 2014

**DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACION A LOS
CONSEJOS COMUNALES A TRAVES DE LA OFICINA DE ATENCION
AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACION
PÚBLICA DEL ORGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUIN.**

RESUMEN

La evolución de las épocas ha originado serias transformaciones y vertiginosos cambios en los procesos administrativos que sustentan y/o soportan las bases de una institución, la capacitación históricamente ha sido uno de los procesos más relevantes en estas, por cuanto constituyen un pilar de oportunidades no solo para serla más competitiva, sino también para quienes laboran en ella y además para aquellos que reciben de ella planes ajustados al desarrollo de este proceso, precisamente este trabajo de investigación destaca la relevancia histórica que tienen los planes de capacitación para los consejos comunales que funcionan en San Joaquín. Hoy más que nunca la capacitación representa un factor estratégico en el marco de los objetivos propuestos para alcanzar la competitividad y posicionamiento a través de la gente. Esta investigación dirige su desarrollo con el fin de analizar los componentes estratégicos en el desarrollo de los planes de capacitación a los consejos comunales a través de la oficina de atención al ciudadano, como factor innovador en la administración pública del órgano de control fiscal. Para lograr este propósito se desarrollo una investigación de tipo descriptiva con los actores (informantes) Para el desarrollo de la investigación se considero el uso de una metodología en el marco de lo descriptivo, y se analizaron a través de 11 actores claves (muestra) quienes a través de las variables de estudio ofrecieron información respecto a los planes de capacitación que el órgano de control fiscal desarrolla en pro de los consejos comunales. Finalmente se logró demostrar como el órgano de control fiscal externo está vinculado con la gestión –acciones- que de una u otra forma se exigen en el cumplimiento de objetivos y metas de los consejos comunales y donde la oficina de atención al ciudadano es pilar fundamental para lograrlas. , dando así protagonismo a los planes que consolidan una economía comunal, las redes socio productiva en pro de la ciudadanía de San Joaquín.

Palabras Claves: Planes de Capacitación, Consejos Comunales, Oficina de Atención al Ciudadano y Administración.



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
Y SOCIALES ÁREA DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE
EMPRESAS MENCIÓN FINANZAS



Author: PALMA, FERNANDO

Tutor: Guerra, Hermes

Date: Octubre del 2014

**DEVELOPMENT PLANS TRAINING TIPS TO COMMUNITY THROUGH THE OFFICE
OF ATTENTION CITIZENS : INNOVATIVE FACTOR IN PUBLIC MANAGEMENT BODY
OF FINANCIAL CONTROL IN SAN JOAQUIN .**

ABSTRACT

The changing times has caused serious changes and rapid changes in administrative processes that support and / or support the foundation of an institution, the training has historically been one of the most important in these processes , as they constitute a pillar of opportunities not it would be only more competitive , but also for those who work in it and also for those who receive it plans suited to the development of this process precisely this research highlights the historical significance that have training plans for community councils that work San Joaquin. Today more than ever, training is a strategic factor in the context of the objectives to achieve competitiveness and positioning through people . This research directs its development in order to analyze the strategic components in the development of training plans for local councils through the office of citizen services, as an innovative factor in government fiscal control organ . To achieve this purpose developed a descriptive research with the actors (informants) To develop research using a methodology in the context of what was considered descriptive , and analyzed through 11 key actors (sample) who through the study variables were offered information on training plans that fiscal control body develops towards the communal councils . Finally we were able to demonstrate how the external fiscal control body is linked to the-acciones-management of one form or another are required in meeting targets and communal office where citizen services is a fundamental pillar tips achieve them. , Giving prominence to the plans that consolidate a communal economy , the productive partner networks in favor of the citizenship of San Joaquin.

Keywords : Training Plans , Community Councils, Office of Citizen Services and Administration.

	ÍNDICE GENERAL	Pág.
Agradecimiento		vii
Dedicatoria		viii
Resumen		ix
Índice de Cuadros o Tablas		xiii
Índice de Gráficos		xiv
Índice de Figuras		xv
Introducción		16
CAPÍTULO I		
EL PROBLEMA		
Planteamiento del Problema		19
Objetivos de la Investigación		24
Justificación		25
CAPÍTULO II		
MARCO TEÓRICO		
Antecedentes		28
Bases Teóricas		33
Bases Legales		71
Definición de Términos		
CAPÍTULO III		
MARCO METODOLÓGICO REFERENCIAL		
Diseño de la Investigación		78
Tipo de Investigación		79
Estrategias de la Investigación		80
Población y Muestra		81

Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	83
Validez y Confiabilidad del Instrumento	84

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de resultados	88
Conclusiones y Recomendaciones	106
Lista de Referencias	118
Anexos.	123

ÍNDICE DE CUADROS O TABLAS

	Pág.
1. La Oficina de Atención al Ciudadano.	88
2. La Contraloría Municipal de San Joaquín tiene a través de la gerencia de la Oficina de Atención al Aiudadano.	90
3. Objetivos de la Oficina de Atención al Ciudadano.	92
4. Capacitan y desarrollan profesionalmente a los funcionarios y funcionarias de la contraloría que laboran en la oficina de atención al ciudadano en temas relativos a la participación social, además de consejos comunales.	93
5. La capacitación de los funcionarios.	94
6. La capacitación Integral.	96
7. La Administración Pública.	97
8. Los trámites administrativos	99
9. La gerencia de la Oficina de Atención al Ciudadano.	100
10. La oficina de atención al Ciudadano y sus funciones.	102
11. La Contraloría Municipal de San Joaquín y la OAC	104

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO No.	Pág.
1. Oficina de Atención al Ciudadano.	89
2. La contraloría de San Joaquín tiene a través de la gerencia de la oficina de atención al ciudadano.	91
3. Objetivos de la oficina de atención al ciudadano.	92
4. La capacitación de los funcionarios.	94
5. La capacitación Integral	96
6. Los trámites administrativos	99
7. La gerencia de la Oficina de Atención al Ciudadano.	101
8. La oficina de atención al Ciudadano y sus funciones.	102
9. La Contraloría Municipal de San Joaquín y la OAC.	105

ÍNDICE DE FIGURAS

GRÁFICO No.	pg.
1. Programas de Capacitación	39
2. Objetivos de la Formación.	40

INTRODUCCION

A consecuencia de los grandes cambios originados por los procesos de globalización en el mundo además de la internacionalización de los mercados, del crecimiento de la economía y de la complejidad del mundo de las tecnologías de información y comunicación hoy por hoy las instituciones se han obligado a reinventarse mas allá de las regulaciones que la determinan y posicionan en la administración pública. De esta manera, en cualquiera que sea el caso la administración pública o privada enfrentan diversos retos, los cuales imponen ser cada día más competitivos y eficientes en el entorno laboral, económico, político, y social implica ello disponer de un recurso altamente capacitado, capaz de enfrentarse a las exigencias de estos procesos y permitirle así el logro de todos los propósitos que se tengan en base a la misión y a la visión.

La capacitación es una función vital de la gestión directiva, que permite a través de un minucioso proceso de aprendizaje, adquirir y desarrollar nuevos conocimientos, experiencias y actitudes, proporcionando así nuevas oportunidades ocupacionales

En este mismo orden de ideas, es pertinente mencionar que la capacitación laboral es un proceso sistemático, continuo y cuyas exigencias determinan que las condiciones que rijan para el desarrollo de los planes sea secuenciales pero además ajustados a las necesidades de la persona y de su puesto de trabajo, en consecuencia es un factor importante para lograr los objetivos de la organización y asumir riesgos ya que es una actividad sistemática, planificada y permanente cuyo propósito general es preparar, desarrollar e integrar a los recursos humanos que se encuentren desarrollando una actividad laboral determinada, la cual va dirigida al perfeccionamiento de las personas para que éste se desempeñe eficientemente en las áreas

asignadas, y aun mas a otras actividades o puestos de trabajo más complejos y de mayor responsabilidad, logrando con ello la obtención de resultados de calidad, un excelente desempeño, servicio y un perfil ajustado a las necesidades del entorno.

En el caso específico de este estudio, se busco analizar el proceso de la capacitación desde la Oficina de Atención al Ciudadano y de cara a los consejos comunales, revisando de esta manera el rol que juega un ente de control fiscal en las políticas públicas y además en todo lo correspondiente al marco regulatorio de las instituciones de la administración pública, tal es el caso de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: Artículos 28, 51, 62, 141 y 143, de la Ley Orgánica de la Administración Pública, la Ley Sobre Simplificación de Trámites Administrativos, Ley Contra la Corrupción, Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, Instructivo en Materia de Denuncia, Ley Orgánica de los Consejos Comunales entre otros. De esta manera el propósito que persiguió el trabajo fue el de Analizar los componentes estratégicos en el desarrollo de los planes de capacitación a los consejos comunales a través de la oficina de atención al ciudadano, como factor innovador en la administración pública del órgano de control fiscal.

En el Capítulo I, se describe el Problema, en donde se detalla el Planteamiento del Problema, los Objetivos de la Investigación, tanto General como Específicos, así como también la Justificación de la Investigación.

El Capítulo II, corresponde al Marco Teórico Referencial, donde se exponen los Antecedentes relacionados con la investigación, las Bases Teóricas que abordan aspectos referentes al objeto de estudio, Bases Legales y Definición de Términos Básicos.

En el Capítulo III, se hace referencia al Marco Metodológico, compuesto con énfasis al desarrollo de una investigación de campo que consta de la

Población y Muestra, Instrumentos de Recolección de Datos, la Validez y Confiabilidad del Instrumento.

En el Capítulo IV, se expone el Análisis e Interpretación de los Resultados. Finalmente, se presentan las Conclusiones y Recomendaciones, la Bibliografía, las Referencias Electrónicas consultadas y Anexos utilizados en el desarrollo de esta investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

En el ámbito mundial, los procesos en torno a la globalización han contribuido de una u otra forma al desarrollo de niveles de competencias en lo económico, social, cultural, político y laboral permitiendo que las instituciones públicas como las privadas, adopten estructuras flexibles y acordes a tiempos de cambio, de esta manera sus procesos financieros y económicos giran fundamentalmente en torno a las transformaciones que día a día transcurren en la complejidad del mundo laboral.

Son muchos los organismos internacionales que apuntan a estas transformaciones que se denotan en el mundo, y que hoy se traduce en globalización y mundialización. Sin embargo, en cualquier caso, las finanzas y la economía cobran cada vez más importancia debido a las grandes transformaciones que ha sufrido el marco Jurídico que regula el uso de los recursos de las naciones, y donde se soporta gran parte de los criterios de marca mundial, de registros confiables, de control de gestión, y de principios administrativos de vigor.

En este sentido, en el mundo se sostienen discursos orientados a nuevos paradigmas donde el factor social pasa a ser uno de los componentes de primer orden no solo desde una perspectiva humanista, sino también financiera, la consolidación de los movimientos sociales, organizaciones comunitarias e instancias del Poder Popular (consejos comunales, comunas

entre otros) y su subsistencia como unidades administrativas comunitarias tienen un lugar en los países a nivel mundial (Francia, Unión Soviética, China), por esta razón sus organizaciones han alcanzado y han canalizado sistemas oportunos , directos y suficientes para el control de los recursos que obtienen a través de los diferentes entes gubernamentales.

Inclusive debe destacarse el papel preponderante que juega los sistemas de información en estos entes sociales, por cuanto la dinámica actual involucra el conocimiento de controles administrativos para el manejo de los recursos y la gestión de sus actividades a través del mismo. En el caso específico de Venezuela, según la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela de 1999 en su artículo 62 establece: "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". Es decir, se introduce en el texto fundamental el concepto de democracia participativa y protagónica, principio Constitucional según el cual, en toda acción de gobierno y del Estado en general, se facilita y promueve la participación ciudadana.

Como desarrollo del mencionado principio Constitucional surgió la Ley de los Consejos Comunales 2006. Dicha normativa fue derogada en diciembre del año 2009, por la Ley Orgánica de los Consejos Comunales, dispositivo jurídico que rige actualmente la materia. Este instrumento establece la conformación, organización y funcionamiento de los Consejos Comunales y define las actuaciones colectivas de las comunidades organizadas, como instancias de participación, articulación e integración entre los ciudadanos, ciudadanas y las diversas organizaciones comunitarias, movimientos sociales y populares, que

permiten al pueblo organizado ejercer el autogobierno comunitario y la gestión directa de las políticas públicas.

A los fines de su funcionamiento, las organizaciones en comento, están integradas por la asamblea de ciudadanos y ciudadanas, el colectivo de coordinación comunitaria, la unidad ejecutiva, la unidad administrativa y financiera comunitaria y la unidad de contraloría social. Cabe destacar, que la unidad administrativa y financiera, tiene una importancia estratégica, porque representa el ente de administración, ejecución, inversión, crédito, ahorro e intermediación financiera de los fondos de estas organizaciones, en virtud, que de acuerdo a lo establecido en la precitada Ley, en su artículo 47 pueden recibir recursos de manera directa por la República, los Estados y los Municipios entre otros

En este orden de ideas, el Ejecutivo Nacional dentro del Plan de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013, estableció dentro de sus directrices consolidar la “Democracia Protagónica Revolucionaria”, para lo cual se planteó, entre otros aspectos, “Ampliar los espacios de participación ciudadana en la gestión pública”, y como estrategia y política “Diseñar y consolidar nuevos mecanismos institucionales para la participación ciudadana en el sector público, fortalecer y crear mecanismos institucionales que privilegien la participación popular”.

Es oportuno acotar, que la participación ciudadana en la gestión pública, debe realizarse, de acuerdo al marco legal vigente, en base a criterios de eficacia, eficiencia, economía y calidad, tomando en cuenta que se deben trasladar, únicamente aquellas actividades que por su naturaleza lo permitan, y que mediante la administración de las comunidades, se cumpla con las características antes citadas. A tenor de lo expuesto, el Sistema integrado de Gestión y Control de Finanzas Publicas (SIGECOF) en Venezuela es el que es utilizado en la actualidad por los organismos del Estado para el establecimiento

de los controles requeridos por las finanzas públicas, es decir, este sistema es el que comprende el conjunto de principios, órganos, subsistemas, normas y procedimientos que intervienen en la formulación, obtención, asignación, uso, registro y evaluación de la administración de recursos financieros del sector público. Es igualmente utilizado por los organismos centralizados (presidencia, Vicepresidencia; Consejo de Ministros, Ministros y Viceministros) para el control de las finanzas públicas y además se encuentra en proceso de estudio para organismos descentralizados (institutos Autónomos, Empresas del Estado, Asociaciones y Sociedades Civiles del Estado, Fundaciones, Municipios, Consejos Comunales y Comuna.

Con estas consideraciones es importante destacar que los Consejos Comunales son entes organizados en todos los territorios municipales, estatales o nacional, y en esencia su organización es en base a la sociedad, está relacionado con las necesidades comunes y la convivencia donde se desenvuelven seres humanos con sus propias necesidades, relacionados con el trabajo entre otro. En este sentido, el gobierno local cobra una gran importancia que según Torrealba (2010) p 3 es el gobierno del lugar donde las acciones son ejecutadas por sus habitantes conforme a sus realidades y necesidades propias de este espacio geográfico, interactuando escuelas, centros de salud, bibliotecas públicas, empresas del Estados, e instituciones públicas de servicios a industrias y comercios

En este contexto, durante el año 2011, dieciocho (18) Consejos Comunales del Municipio San Joaquín del Estado Carabobo, recibieron de diferentes instancias de gobierno, fondos para sufragar proyectos en sus comunidades, en esta investigación, se evaluó los resultados de la ejecución de los mismos. En la practica el gobierno del lugar o local, se activa por sus habitantes y en consecuencia pueden inclusive actuar en contradicción con toda superestructura legal que pueda regular las relaciones y actuaciones legales de convivencia como actores de la sociedad, dado que afloran

diferencias con la constitución de cada estado y con las Ordenanzas Municipales que regulan la actividad propia de los municipios y en especial las ejecuciones de estos actores (consejos comunales)

A modo de ver el autor, la inexistencia o falta de control interno a nivel financiero y en especial con las finanzas publicas aunado a la ausencia de conocimiento para la administración apropiada de estos fondos, que reciben los Consejos Comunales genera consecuencias, *tales como*: dificultad para evaluar los recursos y a su vez riesgos asociados que pueden generar desvíos de los recursos recibidos por los Consejos Comunales, lo que impide de una u otra forma, lograr los objetivos que como consejos comunales deben lograr.

Hay que mencionar, que se observa incertidumbre en la opinión pública, con respecto a la racionalidad de esta política gubernamental, dado que existe el riesgo, que la misma implique; deterioro en la calidad de la producción pública; potenciales retrasos en la ejecución de las obras o servicios; eventuales ineficacias y/o ineficiencias en el cumplimiento de las metas previstas. En cualquiera que sea la circunstancia cuando se desarrollan planes de capacitación es fundamental para combatir los riesgos, evitar despilfarro y entre otras corrupciones administrativas.

En virtud de la problemática planteada surgen las siguientes interrogantes;

1. ¿Cuál ha sido el Rol Protagonico de la Oficina de Atención al Ciudadano respecto a los Concejos Comunales en el Municipio San Joaquín?
2. ¿De qué manera, el Proceso de Capacitación en Financiera, para los Concejos Comunales son utilizados de acuerdo al manejo de los recursos recibidos?

3. ¿Cuales son Factores preeminentes de la Capacitación que garanticen el buen uso de los recursos transferidos?

En este sentido, el investigador apunta hacia un estudio integral respecto a la relevancia que tiene el desarrollo en planes de capacitación, talleres o llamase conocimiento a los integrantes de los consejos comunales en el Municipio San Joaquín del estado Carabobo. El autor considera que capacitar a los integrantes de los Consejos Comunales es una inversión para la organización, por lo que se debe invertir en dar conocimientos al capital humano.

Por último, es importante mencionar que al momento de entregar recursos a cualquier Organización Comunitaria se hace con la finalidad de que se realice inversión en la comunidad (Obra, Dotación de Escuela, Dispensarios, Ambulatorios). Si estas dotaciones de recursos entregados a los Consejos Comunales no son usados conforme a los proyectos presentados por estos para satisfacer las sus necesidades o son desviados, despilfarrados, malversados; entonces se hablaría de perdidas en fondos destinados para la inversión.

Objetivos de la Investigación

Objetivo General:

Analizar los componentes estratégicos en el desarrollo de los planes de capacitación a los consejos comunales a través de la gerencia de oficina de atención al ciudadano, como factor innovador en la administración pública de un órgano de control fiscal en el municipio San Joaquín del estado Carabobo.

Objetivos Específicos:

1. Destacar el rol protagónico de las oficinas de atención al ciudadano respecto a los consejos comunales.
2. Estudiar los instrumentos normativos y legales que regulan la transferencia de recursos públicos a los Consejos Comunales del Municipio San Joaquín del estado Carabobo. Periodo fiscal 2011
3. .Describir el proceso de capacitación en gestión financiera, para los consejos comunales, de acuerdo al manejo de los recursos recibidos.
4. Establecer los factores preeminentes de la capacitación para los consejos comunales que garanticen el buen uso de los recursos transferidos a los Consejos Comunales del Municipio San Joaquín del estado Carabobo, por parte de cualquier organismo.

Justificación de la Investigación

En lo institucional la investigación se orientó a evaluar los resultados de la ejecución de los fondos públicos, trasladados a las Entidades Comunales del Municipio San Joaquín del estado Carabobo, durante el ejercicio económico financiero 2011. La indagación permitió, detectar posibles fallas o desviaciones en la gestión de los recursos en cuestión, por, tanto las instituciones públicas, como los Consejos Comunales, podrían tomar medidas correctivas para subsanar las nuevas asignaciones de acuerdo a las situaciones detectadas en la investigación, o en caso contrario, ampliar la asignación de dinero público mediante dicha modalidad.

El estudio propuesto, se diferencia de las actuaciones que pudiesen realizar los órganos de control fiscal del Estado, en el particular, que los

resultados pueden ser presentados en un lenguaje menos rígido, dado que tiene fines diferentes, a la posible determinación de responsabilidades, que caracterizan a los informes efectuados por las entidades fiscalizadoras, siendo el caso, que estas últimas, deben enmarcarse dentro del denominado, estado de derecho.

Es importante mencionar, que los órganos o entes que transfieren capitales a las entidades comunales, deben, como mecanismo de control interno, realizar seguimiento a la ejecución de los mismos, sin embargo, esta medida, alcanza exclusivamente, a aquellas obras o servicios, que fueron sufragados por estas instituciones. En ese aspecto, este estudio sería más amplio, visto que incluye la posibilidad, de examinar proyectos comunitarios, costeados por diferentes organizaciones estatales, o distintos niveles políticos territoriales.

Con relación a las funciones de las contralorías sociales, es válido señalar, que están limitadas al ámbito espacial de funcionamiento del Consejo Comunal, siendo el caso, que esta investigación, incluiría un mayor número de estas entidades comunitarias, a lo largo del Municipio San Joaquín del estado Carabobo.

Adicionalmente, los funcionarios y/o funcionarias, así como los ciudadanos y ciudadanas integrantes de las organizaciones comunitarias, tendrán una fuente útil de información que les permitirá encontrar en este trabajo, un elemento adicional de consulta, y se espera a la vez, que sea un aporte al crecimiento de estas entidades. De igual manera, servirá a cualquier lector, para el entendimiento de la racionalidad de la política pública objeto de evaluación.

Para la Dirección de Postgrado de la Universidad Carabobo la indagación proporcionará conocimientos de utilidad con respecto a eficacia, eficiencia,

economía y calidad en la administración del patrimonio público, por parte de organizaciones comunales, permitiendo, detectar posibles áreas críticas, las cuales servirían de bases para futuros estudios.

Para el autor, esto sería de gran satisfacción ya que, este estudio, proporciona a los participantes de los consejos comunales las mejoras correspondientes a la ejecución de sus proyectos y a la rendición de cuentas respectiva.

Este trabajo especial de grado, se enmarca dentro de la línea de investigación “La Gestión de las Finanzas Públicas”, la línea de trabajo “Economía de Estado y Participación Ciudadana

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

Para el óptimo desarrollo de esta investigación es necesario hacer un estudio teórico de las distintas investigaciones que han sido realizadas por los estudiosos de esta materia y es por ello que se hace pertinente el análisis que se observará a continuación.

Antecedentes de la Investigación

Los antecedentes de la investigación lo constituyen trabajos previos, tales como tesis doctorales, investigaciones publicadas y trabajos de ascenso, que hayan sido defendidos en universidades reconocidas. En este sentido como trabajos relevantes para el estudio se destacan:

Terán C. (2013) en su tesis doctoral titulada: la Capacitación de los trabajadores en la nueva forma laboral flexible. Regulaciones, Alcances y Perspectivas, presentada en al Universidad de Carabobo, la autora hace mención al proceso transformador propiciado por la globalización y la tecnología de información y comunicación, lo cual refleja el surgimiento de una sociedad flexible, dinámica y que cada vez más denota cambios y transformaciones preponderantes en el mundo del trabajo. De esta manera, los nuevos sistemas de producción y de organización redefinen la sociedad del conocimiento y por ende el mercado laboral.

El conocimiento, la educación y en general los procesos de formación y

capacitación cobran hoy un papel protagónico. El estudio desarrollado en esta tesis doctoral apunta como propósito analizar el proceso de capacitación laboral con el fin de destacar los factores estratégicos que figuran en la organización del trabajo, las regulaciones nacionales e internacionales y su reconocimiento en las organizaciones empresariales y en las personas, así como en su actividad laboral. y metodología, la investigación se desarrolló a través de la investigación cuantitativa, con énfasis en lo descriptivo.

Destacando durante el desarrollo la sistematicidad que todo proceso científico debe desarrollar. Se aplicó una encuesta a 50 empresas, que recogió la opinión de tres dimensiones relevantes en el estudio. La primera referida a la organización flexible del trabajo, la segunda referida al proceso de capacitación, finalmente la tercera referida al marco legal que sustenta el proceso de capacitación tanto en Venezuela como en el mundo.

El estudio es relevante para el desarrollo de esta investigación dado que la autora concluye que se evidencia-por parte de los actores consultados- una gran disposición frente a los cambios o transformaciones, traduciéndose en la participación de nuevas formas de organización del trabajo orientados a una organización flexible, donde los empresarios y los responsables de la dirección de recursos humanos, han logrado incluir diversas estrategias, convenios, disposiciones, así también normas sobre la capacitación, logrando un desarrollo profesional de los trabajadores idóneo, cónsono a las exigencias del mercado laboral.

Padilla, Z (2013) en su Trabajo de Grado de especialización titulada el empoderamiento como competencia que impulsa el desarrollo del talento humano en el cumplimiento de la función de control fiscal externo, presentada en la Universidad de Carabobo. La autora parte del principio que el empoderamiento es una competencia que hace referencia a la condición que rige en las instituciones como a su directiva para que los funcionarios puedan

realizar con eficacia sus actividades laborales una vez que le hayan delegado funciones que son capaces de desarrollar por su formación, capacitación, además sus propias capacidades, brindando con ello apoyo a la organización y a sus compañeros de trabajo demostrando sensibilidad ante las necesidades o requerimiento propios tanto de la cultura como de la organización.

Este trabajo de grado tuvo como objetivo Analizar el empoderamiento como competencia que impulsa la Gestión del Talento Humano en el cumplimiento de la función de Control Fiscal Externo. Para ello fue necesario describir y desarrollar el diseño de las nuevas estructuras organizacionales a través de esta poderosa e innovadora herramienta. Por tanto, se aplico una encuesta a la unidad de auditoría interna para comprender el alcance del Empoderamiento en esta dependencia del órgano de control fiscal. Los informantes han indicado estar totalmente de acuerdo en la efectividad e idoneidad del empoderamiento en las organizaciones públicas. Se aplicaron 22 afirmaciones y además a 18 funcionarios que se consideraron informantes claves en aspectos tales como la toma de decisiones, cultura organizacional, capacitación desarrollando poder entre otros factores analizados.

Aun cuando el empoderamiento no es variable de estudio para esta investigación y se desarrolla para una especialización, se destaca dado que es una competencia que caracteriza a los consejos comunales en consecuencia este estudio es muy significativo porque refuerza la visión y la misión del órgano de control fiscal interno, en especial los servicios que a través de sus demandantes pueden ofrecer sus funcionarios y funcionarias, es decir su talento humano está en los primeros lugares.

Palma, F. (2012) en su trabajo de grado de maestría titulada: la formación de los funcionarios que laboran en la oficina de atención al ciudadano de un órgano de control externo municipal del estado Carabobo, presentado en la Universidad de Carabobo. El autor destaca que a través de la evolución de las épocas que han dado cuenta de los cambios de la

organización la capacitación y la formación como proceso han sido históricamente dos componentes primordiales para conseguir que el personal colabore con los fines de las instituciones, hoy más que nunca la formación representa un factor estratégico en el marco de los objetivos propuestos para alcanzar altos niveles de competitividad y posicionamiento a través de la gente.

Esta investigación dirige su desarrollo en el estudio de la Formación de los funcionarios que laboran en la oficina de atención al ciudadano de un órgano de control externo municipal del estado Carabobo. La investigación se desarrolló con el propósito general de: Determinar el proceso de formación para los Funcionarios y Funcionarias como eje de desarrollo profesional e institucional en la Oficina de Atención al Ciudadano de un Órgano de Control Fiscal Externo Municipal del estado Carabobo.

Para el desarrollo empírico del estudio se utilizó un cuestionario a través de una encuesta aplicada a los funcionarios y funcionarias que laboran en la oficina de atención al ciudadano. La misma fue validada por tres (03) expertos en el área, utilizándose el cálculo del Coeficiente Alpha de Cronbach, dando como resultado rango de alta confiabilidad 0,98, este instrumento le fue aplicado a once (11) funcionarios y funcionarias de dicha institución, dando como resultado que en la mayoría de los casos el Órgano Fiscal de Control Externo ofrece información a los integrantes de las Oficina de atención al Ciudadano. En consecuencia la relevancia de este registro es porque ofrece información relativa a la Oficina de Atención al Ciudadano para la formación que requieren en su desarrollo dentro de la institución.

Blanco, Mercedes. (2011) en su tesis doctoral titulada: la formación del gerente social comunitario, presentada en la Universidad de Carabobo, la autora realiza un estudio en torno a la formación del gerente social comunitario que lidera los Consejos Comunales ubicados en el Eje Este del Estado Aragua.

Se logró abordar desde diversos escenarios, que en conjunto pretendieron generar un constructo sobre el saber y hacer de este gestor, relatar desde la perspectiva de los actores su cotidianidad además conocer y comprender la formación para gerencias de dichas organizaciones. La investigación se centra en su ámbito cotidiano, utilizando como técnicas la observación la entrevista estructurada. Se abordó la investigación a través del fundamento que conforman las teorías del construccionismo social comunitario, a partir de los diseños cualitativos con el método fenomenológico, hermenéutico, dialéctico, reforzándolo con la investigación interpretativa.

La población objeto de estudio estuvo conformada por los informantes claves del eje este del Estado Aragua, en los municipios: Tovar, Bolívar, José Félix Rivas. José R. Revenga, Santos Michelena. Se establecieron parámetros para constituir la selección, uno de los cuales fue la necesidad de estar registrados ante los organismos oficiales, se seleccionó 1 Consejo Comunal por Municipio. Posteriormente la autora realizó observaciones, dialogando con los informantes, para así poder interpretar haciendo emerger categorías que permitiesen organizar y manifestar el saber a través de la conformación de procesos de transferencia de las prácticas experienciales, de compromisos de responsabilidad cultural.

Desde esta perspectiva la formación del gerente social es considerada como “Un proceso interactivo que se da entre sujetos con su medio ambiente coyuntural o situacional, entre el aprendizaje social y la gnoseología científica”. En cuanto a los aceres en formación se identificaron la creatividad, el trabajo en equipo, liderazgo integral comunitario, empoderamiento, sentido de pertinencia la comunicación desde su cosmovisión cultural. Argumentaciones importantes a considerar en esta investigación por cuanto destaca el carácter formativo y de capacitación en los consejos comunales.

Bases Teóricas

Debido a la rigurosidad de los procesos investigativos se deben presentar con legados teóricos que permitan definir con precisión todo lo referente a las variables en estudio las direccionan a conseguir los objetivos definidos, se hace necesario una fase indagatoria exhaustiva que permita definir el problema planteado.

Los funcionarios y funcionarias, su rol como talento humano en la Administración Pública

Durante décadas, la Gestión de los Recursos Humanos (más llamada Gestión de Talento Humano, Gestión de Personas) aparece históricamente con la existencia del trabajo por cuenta ajena y ha evolucionado desde entonces a lo largo de la historia. En este sentido, a medida que las instituciones han venido evolucionado el trabajo han ido consolidándose y se logra así surgir en las relaciones humanas en ellas que de una u otra forma han sido tratadas y gestionadas.

En el ámbito de la relevancia de las personas, son muchos los tratadistas que - Wether y Davis, Bayon Marine, Gibson, Ivancevich, Donnelly entre otros- que apuestan de forma muy puntual en la connotación que tienen en la actualidad y más aun en las instituciones públicas, no hay duda que todo se ajusta a un sistema vinculado al trabajo, un pacto psico social 'laboral cargado de expectativas que han sido reciprocas y que se extienda mas allá de un contenido determinado en el contrato de trabajo

Para Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2010, 30) cada vez más se avanza hacia la eficacia de las instituciones teniendo en cuenta al ser humano y considerando el rol protagónico que tienen en cada uno de los planes estratégicos que se proponen. Por otro lado, las organizaciones deben ser vistas como sistemas sociales, las relaciones entre individuos y grupos crean expectativas para el comportamiento de las personas. Esto indica que algunas personas deben desempeñar el papel de actor protagónico, de líder, de mentor con la finalidad de alinear a las personas con los objetivos estratégicos de las empresas.

De la misma forma el comportamiento de las personas en cualquier situación incluye la interacción de las características y por ende de las personas respecto a una determinada situación. Desde la esclavitud, pasando por el feudalismo, el liberalismo, la revolución industrial, hasta las teorías técnico-científicas de la gestión de recursos humanos y la concepción actual de la misma, la tecnología, la sociedad del conocimiento y el protagonismo del talento, existen cada vez más cambios.

En este sentido, las teorías técnico-científicas sobre la gestión de las personas en las instituciones han estado representadas por escuelas, creadores de modelos de gestión, que han ido dejando su alcance pero han permitido la comprensión de la evolución de las empresas. Así entonces, conviene definir además al factor primordial de esta investigación que es el Recurso Humano, Chiavenato I. (2010,.8) lo denomina “talento” y explica que las personas pueden ser vistas como socias de las instituciones. Como tales son proveedoras de conocimientos, habilidades, capacidades y, sobre todo, del más importante aporte a las organizaciones: la inteligencia, que permite tomar decisiones racionales e imprime significado y rumbo a los objetivos generales. En consecuencia, las personas constituyen al capital intelectual de la organización.

De esta manera, y como el tema que ocupa este trabajo de grado, importante señalar lo establecido por los especialistas respecto al orden social, en consecuencia Werther y Davis (1999, 39), resaltan los objetivos propios de la gestión de recursos humanos, entre los que señala destacando aspectos interesantes presentados como:

- Los objetivos sociales basada en los principios éticos y socialmente responsables proveniente en la contribución de la administración de recursos humanos a la sociedad
- Los objetivos institucionales en donde el administrador de recursos humanos debe reconocer que su actividad no es un fin en sí mismo; es solamente un instrumento para que la institución logre sus metas fundamentales.
- Los objetivos funcionales basados en el mantenimiento de un nivel adecuado a las necesidades a través de la contribución de los recursos humanos.
- Los objetivos personales en el que la Administración de Recursos Humanos es un poderoso medio para permitir a cada integrante lograr sus objetivos personales en la medida en que son compatibles y coincidan con los de la organización. Para que la fuerza de trabajo se pueda mantener, retener y motivar es necesario satisfacer las necesidades individuales de sus integrantes. De otra manera es posible que la organización empiece a perderlos o que se reduzcan los niveles de desempeño y satisfacción.
-

De cualquier forma; los autores enfatizan el proceso de estructura presente en toda organización. Así mismo; Chiavenato (2008, 12) argumenta el interés y los alcances de todo proceso de gestión en los recursos humanos, los cuales apuntan a:

- Crear, mantener y desarrollar un conjunto de recursos humanos, con habilidades y motivación suficiente para conseguir los objetivos de la organización, es decir un personal capacitado para desarrollar sus funciones y responsabilidades y que colabore amplia y eficazmente, ya que ambos (capacidad y colaboración)

contribuyen al logro de los objetivos del empresario (mayores ganancias, producto de calidad, competitividad, entre otros).

- Crear, mantener y desarrollar condiciones organizacionales que permitan la aplicación del desarrollo y la satisfacción de los recursos humanos y el logro de los objetivos individuales, como los son: Salarios justos, buen ambiente de trabajo, seguridad, reconocimiento, posibilidades de progreso, garantía de cumplimiento de las leyes laborales, trato acorde a su dignidad humana, otros.

- Alcanzar la eficiencia y la eficacia con los recursos humanos disponibles.

Importante así destacar lo señalado por Cejas y Grau (2008, 26) al indicar que la evaluación de las teorías sobre las personas gestión de recursos humanos, representa un componente estratégico, clave y vital para cualquier institución, en consecuencia esta consideración determina lo siguiente:

- Los cambios que se han producido y que siguen produciéndose en las empresas y en el entorno mismo de los recursos humanos
- El aumento de la competencia que ha obligado a las empresas a apostar por las innovaciones tecnológicas, con las consiguientes resistencias que llevan implícitas
- El mayor dinamismo e intervención del factor humano en todo el proceso productivo hace que su papel sea cada vez más importante
- La validez de los objetivos económicos, matizada por la necesidad de considerar además los objetivos sociales
- La necesidad de introducir los componentes sociales y el protagonismo que ha cobrado mayor relevancia, es decir la gente.

Estos factores permiten interpretar que las épocas que han permitido consolidar el rol de las personas en el marco de las instituciones.

Gary Becker (1983), analizó distintas clases del talento humano, en particular los procesos de desarrollo, tanto aquellos que se ofrecen fuera del trabajo, como los que se dan en el lugar de trabajo, reconociendo que estos últimos son los que elevan en mayor cuantía la productividad de los trabajadores. Para Becker (ob.cit) existen dos formas básicas de desarrollo de

capital humano en el lugar de trabajo: una de tipo general y otra de tipo específica.

La primera es útil tanto a las empresas que la proporcionan como a muchas otras, ya que da lugar a incrementos en la productividad futura de los trabajadores. Reconoce que la mayor parte de la capacitación de las personas y que se impone en el trabajo no es ni completamente general ni completamente específica, pero aclara que la productividad crece en mayor grado en las empresas que la proporcionan y, por lo tanto, debe considerarse como formación específica. El resto de la formación eleva la productividad en la misma medida en todas las empresas y debe considerarse como formación general.

En segundo lugar el mencionado especialista la productividad de los empleados dependerá no sólo de su aptitud y de la inversión que se realiza en ellos, tanto dentro como fuera del puesto de trabajo, sino también su motivación y de la intensidad de su esfuerzo.

Además, en las instituciones comprende el conocimiento, la competencia, los valores y el potencial innovador de las personas dentro de la organización y su capacidad de aprender. Así pues, las funciones de análisis y desempeño de las personas se transforma en una herramienta sensible y de gran utilidad para determinar el valor de estos activos intangibles y, mediante la comparación en el tiempo, analizar los resultados de la gestión empresarial y proyectar tendencias de evolución futura.

De esta manera, el talento humano es la parte del capital intelectual en que se recogen tanto las competencias actuales (conocimientos, habilidades y actitudes) como la capacidad de aprender de las personas que integran la organización. Considerando de esta manera que la capacitación del capital humano que conforman las directivas de los Consejos Comunales permitirá

que estos manejen los recursos recibidos con mayor eficiencia, transparencia y productividad.

La acción de capacitar desde un enfoque sistémico

Profundizando en las ideas anteriores; la capacitación es un proceso sistemático orientado a el comportamiento, los conocimientos y la motivación de los empleados actuales con el fin de mejorar la relación entre las características del empleado y los requisitos del empleo. Las instituciones consideran la capacitación como una parte de su inversión estratégica al igual que las plantas y el equipo, y la ubican como un componente vital en la construcción de la competitividad.

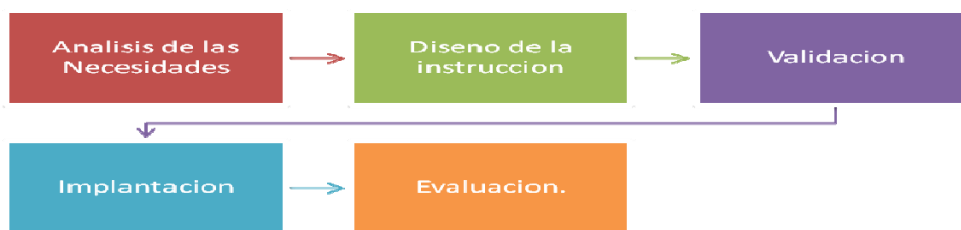
De manera que debe enlazar estrechamente con otras actividades del talento humano, la planificación del empleo puede identificar las insuficiencias de habilidades, las cuales pueden compensarse ya sea por medio de la provisión de personal o reforzando las habilidades de la fuerza laboral actual. Con la provisión de personal se puede hacer hincapié en la formación de personas contratadas y promovidas. La evaluación del desempeño ayuda a identificar las brechas entre los comportamientos deseados y los existentes o en los resultados, y a menudo dichas brechas se convierten en los objetivos de la formación.

Por último, motivar a los empleados para adquirir y usar nuevas habilidades con frecuencia requiere reconocer este aprendizaje con el salario y otras remuneraciones, quizá, el contacto más estrecho se encuentre entre la formación y la provisión de personal interno, a menudo, la dirección de recursos humanos requiere una estrategia de formación integrada que prepare a los empleados para futuras oportunidades internas de trabajo, con frecuencia,

la primera experiencia de formación que tiene el empleado es su orientación inicial en la organización, ya que, generalmente los empleados informan que la mayor parte de su desarrollo ocurre en el puesto de trabajo, y no en los programas de formación que proporcionan las empresas, es así, como la formación se convierte en un proceso que cada vez es más notorio en la nueva organización del trabajo la cual posibilita la realización de un mayor número de actividades diferenciadas, que concibe la realidad en su expresión dinámica previendo cada vez más las innovaciones organizativas y tecnológicas, por tanto las personas se involucran de manera reflexiva a los procesos productivos.

Las diferentes expresiones productivas (empresas, comunidades, asociaciones de producción) cada día recurren más a las expresiones horizontales de la organización del trabajo, con el fin de potencializar el capital intelectual con que cuentan y en consecuencia el beneficio es para las organizaciones. Por esta razón las empresas deben hacer énfasis en conocer las necesidades de formación y capacitación de su personal. tal como expresa Dessler (2009:295) Los programas de formación consisten de cinco (05) pasos

Figura 1: Programas de Capacitación:



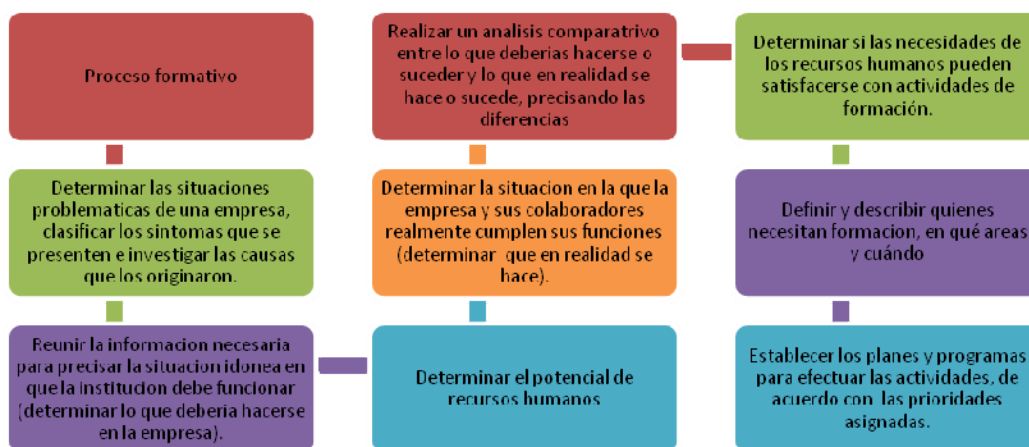
Fuente: Dessler (2009)

A partir de estos pasos, es conveniente definirlos a fin de identificar aun más los propósitos de la capacitación:

1. **Análisis de las necesidades:** identifica las habilidades específicas que se requieren para desarrollar el trabajo, evalúa las habilidades de los empleados y desarrolla objetivos específicos y medibles de conocimientos y desempeño a partir de cualquier deficiencia.
2. **Diseño de la instrucción.** Se deciden, se reúnen y se producen los contenidos del programa de capacitación, incluyendo libros de trabajo, ejercicios y actividades.
3. **Validación.** Se eliminan los defectos del programa y este se presenta a un reducido público representativo.
4. **Implantación.** Se aplica la capacitación al grupo de empleados elegido.
5. **Evaluación.** Se evalúan los éxitos o fracasos del programa.

A tal efecto en la figura 5 se exponen algunos de los objetivos que propone Rodríguez y Rodríguez (1991) citado por Cejas 2004, respecto al proceso de formación.

Figura2: Objetivos de la Formación



Fuente: Palma Fernando (2011)

En el mismo orden de ideas, según Bohlander y Snell (2008,.97) el primer paso en la detección de las necesidades es identificar las grandes fuerzas que pueden influir en las necesidades de formación; análisis de la organización, análisis de las tareas y análisis de las personas:

1. **Análisis de la organización.** Es un examen de ambiente, de las estrategias y de los recursos de la organización para determinar en donde se debe dar énfasis a la capacitación.
2. **Análisis de las tareas.** Implica revisar la descripción y las especificaciones de los puestos para identificar las actividades desempeñadas en un puesto y los conocimientos, habilidades y capacidades necesarias para realizarlas.
3. **Análisis de las personas.** Implica determinar que empleados requieren capacitación y cuáles no, y que tipo de capacitación requieren.

En otro orden de ideas para García y Saban (2010) la capacitación es hoy un referente desde todo punto de vista, inclusive el social, su uso no esta solo referido a distintos campos de las organizaciones, sino que lo es, también reconocido y sobre todo demandado, en todos los contextos inclusive el social. La capacitación está presente y sirve para dar cobertura a la producción de bienes, tanto de carácter material como de servicios, siguiendo el paso de su rápida evolución y creando nuevas formas, formulas y procesos para el desarrollo de las personas, de empleos emergentes, además de socializar al individuo y situarlo en un rol determinado.

Por tanto, la capacitación es un concepto en evolución constante, con múltiples acepciones, su construcción epistemológica requiere aglutinar bajo un mismo radio de acción distintos elementos buscando los puntos de confluencias. Con relación a la capacitación para el trabajo, es decir su connotación en el marco de lo laboral, se hace necesario apuntar a 4 dimensiones relevantes:

1. La capacitación y su relación con el sistema de relaciones laborales

2. La capacitación entendida como parte del proceso de transferencia tecnológica.

3. La capacitación tanto fenómeno educativo como, articulada con las esferas del trabajo y de la tecnología

4. La capacitación para las competencias como superadoras de las simples cualificaciones.

En este sentido, para efecto de esta investigación la capacitación será interpretada tomando en cuenta la amplitud que abarca este proceso, por tanto, para el autor de esta investigación en base a lo planteado por Porret, M (2008 58) "la capacitación es el proceso de desarrollo profesional del empleado, a través de sus capacidades, conocimientos y aptitudes en situación de trabajo y responsabilidad en su puesto de trabajo y con la organización donde presta sus servicios".

Bajo este enfoque la capacitación adaptada a los requerimientos que precise las necesidades de las instituciones, comportara básicamente los extremos siguientes:


- ✚ Mejorar aptitudes, es decir preparar a las personas para la ejecución de las tareas específicas de la organización.
- ✚ Facilitar oportunidades, permitirá proporcionar oportunidades para el continuo desarrollo de las personas tanto en sus puestos de trabajo actuales como para otros de un nivel superior.
- ✚ Cambiar las actitudes: implica modificar las actitudes y comportamientos de las personas que incidirá en el clima laboral, incentivara la motivación y formara nuevas formas y estilos en las personas.
- ✚ Incrementar la polivalencia: implica aumentar las posibilidades de las personas en la rotación de cargos, facilitando la movilidad tanto horizontal como vertical. Igualmente es necesario destacar que la formación permite fortalecer los conocimientos entre los integrantes de los distintos consejos

comunales en el ámbito de las competencias sociales que da lugar dicho desarrollo para un mejor manejo de los recursos recibidos

Las Competencias de los funcionarios y funcionarias de las oficinas de atención al ciudadano. Según Decreto con Fuerza de Ley sobre el Estatuto de la Ley de la Función Pública publicado en gaceta Oficial nro. 5.557 16 del 13 noviembre 2001

Importante señalar que según lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley Sobre el Estatuto de la Función Pública publicado en la Gaceta Extra Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, Nro. 5.557 del 2001, los funcionarios y funcionarias de la administración pública, deben seguir un proceso de capacitación y en correspondencia del manual descriptivo de competencias genéricas de cargos, cuyo único fin es aquel que persigue que los funcionarios y funcionarias desarrollen sus competencias institucionales, la cuales tienen como fundamento ultimo poner en funcionamiento las herramientas que posibiliten la transformación de la administración pública al servicio del ciudadano en un marco de los principios constitucionales de eficiencia, transparencia celeridad y calidad en la prestación de servicios.

A tal efecto, dicho Decreto establece la urgente necesidad que se tiene en la administración pública en el desarrollo de las competencias de los funcionarios y funcionarias, para efecto de esta investigación es posible destacar algunas de las competencias que el ejecutivo nacional ha considerado de vital importancia para su desarrollo en pro de lo social:

 **Conciencia del deber social:** es la actitud permanente de servicio a la colectividad. Implica por lo tanto el trabajo voluntario, el desarrollo de

iniciativas solidarias al trabajador, abocados a luchar contra la exclusión y la experticia técnica existente en la organización puesta al servicio de la resolución de problemas.

- ✚ **Vinculación con el entorno:** es el desarrollo de capacidades institucionales y profesionales que faciliten la vinculación con los diferentes autores de la sociedad. Implica aportar sus experiencias y capacidades frente a las oportunidades y condiciones del contexto laboral, especialmente en situaciones de cambio, crisis e incertidumbre que requiere de una mayor flexibilidad y efectividad.
- ✚ **Compromiso ético con el servicio público:** actuar con profesionalidad y mostrar coherentes con la ética, valores morales, buenas costumbres y prácticas profesionales respetando las políticas organizacionales del servicio público.
- ✚ **Iniciativa:** disposición para emprender acciones, crear oportunidades y mejorar resultados sin la necesidad de un requerimiento externo.
- ✚ **Liderazgo de equipos:** significa asumir el rol de líder de un grupo o equipo de trabajo, utilizando su autoridad con justicia y promoviendo la efectividad del equipo, implica el deseo de guiar a otros que no se muestra como una posición de autoridad.
- ✚ **Comunicación:** es la capacidad de escuchar, hacer preguntas, expresar conceptos e ideas en forma efectiva. Ello implica saber cuándo y a quien preguntar para llevar adelante un propósito, saber escuchar al otro y comprender la dinámica de grupos. Incluye la capacidad de comunicación por escrito con concisión y claridad.
- ✚ **Responsabilidad personal:** es la capacidad de poner el acento en la responsabilidad basada en objetivos acordados mutuamente. Acrecentar los resultados positivos de los profesionales que están motivados por el nivel de contribución y control que pueden aportar personalmente al cumplimiento de objetivos y metas institucionales.

Las integrantes de las organizaciones incrementan su responsabilidad personal como una consecuencia directa del apoyo recibido y prestado a sus compañeros y de la toma de conciencia sobre la importancia de la auto dirección, añadiendo valor a la organización y a sí mismos. Así entonces los funcionarios que laboran en la oficina de atención al ciudadano deberán demostrar las competencias exigidas por el ejecutivo nacional.

La capacitación como proceso integral podrá:

- a. Promover el desarrollo personal y profesional de los funcionarios y funcionarias.
- b. Contribuir a la eficacia social reforzando los planes de formación que se llevan a cabo en la institución
- c. Contribuir a la adaptación a los cambios motivado tanto por los procesos de innovación tecnológica, como las nuevas formas de mejorar el trabajo

Así entonces, el proceso ocupa un elemento clave no solo para el desarrollo profesional y personal de los funcionarios sino como una estrategia fundamental que flexibiliza la institución ante los cambios que se imponen en el ambiente y en el contexto laboral, tal como explica Delgado (2007:52), citado por Palma, Fernando (2012) la capacitación se valora como tendencia de desarrollo las acciones formativas en el área de liderazgo, adaptación al cambio, gestión de las personas y trabajo en equipo.

Sistemas de Capacitación en el Marco de la Administración Pública.

Existen diversos sistemas capacitación , lo cual hace el proceso más complejo, sin embargo Cejas y Grau (2008), Buclkey y Caple (1991), Dessler, Gary (2009), entre otros, hacen mención a las etapas de carácter práctico a considerarse en el proceso de capacitación.

- Establecer términos de referencia: debe saberse las referencias del contenido a tratar en la capacitación.
- Investigación posterior: conlleva a la búsqueda de información de las tareas y pasos de la naturaleza del trabajo a llevar a cabo. Esto ayuda a decidir la clase de formación que se ha de tomar o las lagunas de la misma que hay que rellenar, la información así agrupada facilita la descripción del trabajo en cuestión.
- Análisis de Conocimientos, Técnicas y Actitudes: es de importancia para que el formador pueda tomar decisiones acertadas sobre el tipo de formación que ha de aplicarse y sus respectivas características.
- Análisis de los destinatarios: refiere a la necesidad de conocer las capacidades y otros factores de los sujetos destinatarios de la capacitación a quien se les va a diseñar el programa.
- Necesidades en capacitación y análisis de los contenidos: si se tiene en cuenta los diversos análisis que se han llevado a cabo y la información sobre los trabajos, las tareas y el personal que los realiza, con ello se determina las necesidades formativas y los contenidos respectivos de la formación.
- Desarrollar un criterio: las contribuciones que se tenga por parte de los interesados, por lo cual son los criterios más fiables que hay que considerar en dicho trabajo.
- Preparar los objetivos: es necesario presentar por escrito los objetivos de un programa de capacitación para evitar declaraciones ambiguas y estos

deben exponer con claridad lo que los formados esperan conseguir tras el período de aprendizaje.

- Considerar los principios del aprendizaje y la motivación: habrá que considerar los diversos modos de aprendizaje de las personas, según sus diferencias de personalidad, edad, experiencia que ayuden tanto como sea posible a entender sus estilos de aprendizajes entorno de la enseñanza, puede ser cambiando a menudo para adaptarlo a estos estilos personales.
- Considerar y seleccionar los métodos de capacitación : habrá que considerar la atención que requiere las restricciones, los objetivos, las implicaciones políticas que se decidan para la realización de cursos internos o externos.
- Diseñar y dirigir la capacitación: es una etapa que con frecuencia el formador se ve obligado a dejar de lado. Por lo tanto, debe diseñarse y dirigirse la formación a través de una buena planificación con todos los detalles necesarios.
- Iniciar la capacitación: para ello, es necesario aprender un gran número de técnicas de enseñanzas personalizadas con el objeto de iniciar una capacitación con las estrategias adecuadas para el fin propuesto.
- Evaluación interna: refiere el proceso de comprobar los resultados de los capacitados para comprobar si han logrado los objetivos de la formación.
- Aplicación y comprobación externa de la formación: se refiere a la aplicación del conocimiento y de las técnicas aprendidas en el trabajo, con el objeto de evidenciar que las necesidades sean satisfechas.

De esta manera todo proceso de capacitación que se desarrolla en las instituciones debe necesariamente considerar las diversas técnicas respecto a la capacitación, entre los que se destacan:

- Cursos.
- Seminarios.
- Conferencias.

- Lecturas supervisadas.
- Método de caso.
- Reuniones de Grupo.
- Video/diapositivas / CD / Video-Conferencias.
- Socio grama (Técnica de simulación preparada para el desarrollo de actitudes).

Una de las ventajas de la capacitación es que permite a las personas la fácil introducción de la nueva tecnología, crear un mejor clima de trabajo, mejora de la comunicación vertical y horizontal, identificación de las personas más aptas para la promoción, el capital humano se mantiene en constante aprendizaje e innovación y por ende eleva la competitividad y productividad.

La Eficacia y la Eficiencia: clave en los entes de Control Fiscal.

La Organización de Estados Americanos, la Contraloría General de la República y el autor Acevedo (2006,), coinciden en identificar la eficacia con la capacidad para conseguir un resultado determinado, es decir, la mayor o menor capacidad de una organización o dependencia, para cumplir con la demanda o con el plan de producción preestablecido. Matemáticamente, implica la relación entre las magnitudes de los servicios o productos generados, en correspondencia con los objetivos y metas programados.

Sobre la base de la anterior consideración, la eficacia se calculará mediante la siguiente vinculación numérica:

$$\text{Eficacia} = (\text{Cantidad De Metas O Producción Programada}) / (\text{Cantidad De Metas O Producción Planificada})$$

Inherente a la eficiencia, el precitado autor indica que la misma se refiere, a la mayor o menor capacidad que tiene una organización o parte de ella, para utilizar u optimizar sus recursos, expresados en categorías económicas, físicas o cronológicas. Aunado a ello, la Organización de Estados Americanos, establece que la eficiencia es la capacidad para lograr un fin empleando los mejores medios posibles.

Análogamente, la Contraloría General de la República, concibe la eficiencia como la relación entre los bienes o servicios producidos y el manejo de los recursos humanos, económicos y tecnológicos para su obtención.

Visto lo anterior, se medirá la eficiencia de la siguiente manera:

- ✓ Eficiencia en la ejecución de los recursos asignados = (recursos asignados para el proyecto o meta) / (recursos utilizados en el proyecto o meta)
- ✓ Eficiencia en la ejecución (tiempo) = tiempo programado para la ejecución del proyecto o meta) / tiempo invertido en cumplimiento del proyecto o meta).

En cuanto a la economía, el mismo órgano contralor, precisó que se relaciona con el uso oportuno de los recursos en cantidad y calidad adecuadas y al menor costo posible, en proporción a los programas de la organización y con las condiciones y opciones que presenta el mercado. Al respecto, se medirá la razonabilidad económica de las obras o servicios ejecutados por las entidades comunitarias, cotejando los costos incurridos por estas, con los gastos generados por otra categoría de contratistas, para la realización de una producción pública similar. A estos fines, se utilizará la siguiente fórmula:

:

Economía en la Prestación del Bien O Servicio = (Costo Del Bien O Servicio Prestado Por Un Consejo Comunal) / Costo Del Bien O Servicio Prestado Por Un Contratista Diferente).

Referido a la calidad, la Organización de Estados Americanos y la Contraloría General de la República, concuerdan en especificarla como un parámetro que permite medir el grado de satisfacción del usuario de los bienes o servicios. Bajo esta concepción, la calidad está estrechamente ligada a la apreciación de las comunidades beneficiarias de los proyectos. Partiendo del basamento teórico anterior, este proyecto de trabajo especial de grado, propone conocer la percepción de las comunidades usuarias, acerca de la calidad de las obras y servicios realizados por los Consejos Comunales.

La participación comunitaria:

Son todas las acciones que despliegan diversos sectores comunitarios, en la búsqueda de soluciones a sus necesidades específicas, la cual está vinculado al desarrollo comunitario de un sector o un grupo comunitario y tiene como eje el mejoramiento de las condiciones de vida en la comunidad. Se pueden precisar dos características más resaltantes de la participación:

1. Es un proceso que implica varios momentos coherentes relacionados, implica un desarrollo en tiempo y espacio y es dinámico en cuanto que tiene que ver con la sociedad en que se da. Implica intervención: supone la capacidad de influir en el desarrollo de algo, en este caso en las decisiones que afectan la vida de los ciudadanos.

2. Es organizada por cuanto implica la suma de los intereses de la comunidad a través de las organizaciones comunitarias para que los representen ante el Estado
3. Es consciente debido que al tomar conciencia sobre la realidad, los sujetos se transforman en protagonistas de su propio desarrollo.
4. Es Continua dado que implica un ejercicio constante, la participación está presente en la gestión del municipio y su carácter político, social y cultural lo que la convierte en un componente esencial de la democracia local Protagonista de su propio desarrollo: el fin último de la participación es mejorar la calidad de vida a partir de la acción de las personas interesadas en hechos o situaciones en las que se interviene

Modalidad y Niveles de Participación.

Por lo antes mencionado, existen diferentes formas de participación, así mismo hay modalidad de participación. En términos generales se consideran cuatro modalidades:

1. La participación reivindicativa: Conduce la movilización de individuos y grupos con el fin de reivindicar ante el Estado la provisión de servicios, el mejoramiento de su calidad, la modificación de tarifas o cualquier otra acción que garantice otra su mejor prestación de servicios.
2. Participación instrumental: Propicia la movilización de organizaciones o comunidades locales en función de intereses pragmáticos y utilitarios. Participar significa ante todo beneficiarse, intervenir para obtener la satisfacción de una necesidad

3. Participación Formal: Determina la representación de los ciudadanos en canales reglamentados por la Ley. Esta participación no revela necesariamente un papel activo de la ciudadanía en la toma de decisiones.
4. Participación sustantiva: Precisa los procedimientos utilizados, tanto por la ciudadanía como por el Estado, para afrontar las carencias y necesidades de la población y emprender las acciones necesarias, compartidas o no para satisfacerlas de manera efectiva.

Tomando en consideración las modalidades señaladas, es necesario destacar que uno de los elementos que constituyen la reforma política de Estado venezolano es la “Nueva Geometría del Poder” definida como el cuarto motor constituyente, porque al ponerse en marcha con la aprobación de la misma, teóricamente habría permitido la creación de condiciones para construir una nueva división político-territorial, en la cual estaría implícita una nueva relación de los poderes económico, político, social y militar.

La estrategia se centró en otorgarle al Poder Ejecutivo poderes constitucionales plenos con el fin de facultarlo para que dibujase un nuevo mapa político-territorial del país, mediante el replanteamiento profundo del patrón de asentamiento poblacional y de desarrollo regional, heredado del viejo modelo colonial y capitalista dependiente, generador de grandes distorsiones y desequilibrios territoriales históricos y también, de injusticias y asimetrías en los ámbitos político, económico, social y ambiental. Lo sustancial de la propuesta era garantizarle legitimidad a la acción del gobierno destinada a romper el movimiento inercial de ocupación y desarrollo territorial que por siglos, ha respondido a un modelo de desarrollo exógeno y por ende ha permitido una mayor participación ciudadana.

El objetivo en el mediano y largo plazo de la “Nueva Geometría del Poder”, es igualar la calidad de vida en todo el territorio nacional, a través de la

construcción progresiva de un “sistema de ciudades socialistas” fundamentadas en el desarrollo comunal y en la participación ciudadana, que tendiera a optimizar el aprovechamiento sustentable de los recursos naturales para el disfrute de todos.

Esta visión del desarrollo busca el equilibrio territorial para proporcionar a todos el bienestar y la equidad a la que tenemos derecho como ciudadanos. En definitiva, la “Nueva Geometría del Poder”, se concibe para darle sustento al nuevo modelo socialista de ordenación del territorio, inscrito en una visión geopolítica basada en un proyecto de país independiente y soberano, promotor de la integración de Latinoamérica y Caribe, con la aspiración de convertirse en una potencia regional promotora de la paz y del respeto a la autodeterminación de los pueblos.

Para ello se parte de la afirmación que plantea que con la aprobación de la reforma, se habría activado un ejercicio mucho más eficaz y concreto de planificación centralizada, sustentada en un modelo de desarrollo endógeno, y en una distribución del territorio equilibrada en lo económico, político, social y ambiental. Esa planificación estratégica portadora del futuro ordenamiento político-territorial, habría permitido disponer de un “plan de vuelo” para orientar las inversiones y las políticas públicas destinadas a promover en el largo plazo el nuevo patrón de asentamiento poblacional y la superación de los desequilibrios y asimetrías que caracterizan al actual.

La introducción en la constitución de nuevas competencias para el Poder Nacional -sin afectar formalmente la división político-territorial de estados y municipios actual- se formuló pensando que en el marco de la constitución vigente, para el gobierno no es posible abordar semejante tarea histórica, debido a la rigidez de la estructura jurídica que sustenta el “estado federal descentralizado” en ella establecido. Es bajo esa hipótesis que en la reforma se le otorga al Presidente de la República, y al Poder Nacional en general,

competencias para promover el desarrollo de nuevos espacios territoriales a través del establecimiento de Territorios, Municipios y Ciudades Federales, así como de Regiones Marítimas y Distritos Insulares, cuyas autoridades serían designadas directamente por el Ejecutivo Nacional.

La Participación Ciudadana en la Gestión de los Asuntos Públicos:

Existe consenso en la mayoría de las Instituciones, autores y estudiosos del tema, con respecto a la conveniencia de incluir la participación ciudadana en la gestión de los asuntos públicos. Tal es el caso de la Carta Democrática Interamericana, la cual indica en su artículo 6, que “La participación de la ciudadanía en las decisiones relativas a su propio desarrollo es un derecho y una responsabilidad”. “Es también una condición necesaria para el pleno y efectivo ejercicio de la democracia. Promover y fomentar diversas formas de participación fortalece la democracia”.

Igualmente, la comisión de participación ciudadana de la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores, considera que

La participación ciudadana, en escenarios distintos del electoral, alimenta la preocupación y el interés de la ciudadanía por los problemas colectivos, contribuye a la formación de unos ciudadanos capaces de interesarse de manera sostenida en los procesos gubernamentales y, adicionalmente, hace más viable la realización del ideal de que cada ciudadano tenga iguales oportunidades para lograr el desarrollo personal al cual aspira y tiene derecho.

En este contexto, la Contraloría General de la República Bolivariana de Venezuela indicó que:

La participación y con ella el control ciudadano como una de sus expresiones, constituyen actualmente no sólo un requisito indispensable para la renovación y revitalización de las democracias, sino también una demanda de los ciudadanos quienes ya no se conforman únicamente en ser sujetos pasivos y meros clientes receptores de los bienes y servicios del Estado, sino que exigen, y cada vez con más fuerza, ser tomados en cuenta al momento de planificar las políticas, planes y programas que permiten satisfacer sus necesidades, así como una mejor y más eficiente prestación de bienes y servicios, a los que tienen derecho, a fin de mejorar su calidad de vida.

Cabe destacar, las ventajas, que de acuerdo a la precitada entidad fiscalizadora, se derivan de la participación ciudadana en la gestión de los asuntos públicos: “Sin restarle méritos, pero sin caer tampoco en exageraciones que no se compadecen con la realidad, varios son los aportes y contribuciones que la participación de los ciudadanos hacen a la sociedad. Entre ellos se destacan los siguientes:

- Un mayor respaldo y ayuda en la realización de los planes gubernamentales (...).
- Una mayor confianza y credibilidad en las instituciones y en los gobernantes, especialmente cuando el ciudadano interviene en la vigilancia de la ejecución de los planes y programas, y en el control de sus resultados.
- Una mayor transparencia y eficiencia en el uso y administración del erario público”.

Democracia Participativa como factor de transferencia de recursos financieros:

La transferencia de recursos financieros a las organizaciones comunitarias se enmarca dentro de la concepción de la llamada democracia

participativa. De conformidad con lo indicado por el Tribunal Supremo de Justicia de Venezuela, la Constitución de 1999, funda las bases axiológicas e institucionales para profundizar la democracia en Venezuela, al completar las tradicionales formas e instancias representativas de los sistemas democráticos contemporáneos, con novedosos y efectivos mecanismos y medios de participación a través de los cuales los ciudadanos y ciudadanas pueden, en los distintos niveles político-territoriales, ser protagonistas en las actividades estatales y en la toma de decisiones para la gestión del interés público y el bien común.

Vale decir, que considera, citando a Norberto Bobbio (1909) que la democracia participativa no se opone a la democracia representativa, por el contrario, aquélla no implica sino el perfeccionamiento o complemento de ésta, propia de las complejas y plurales sociedades contemporáneas asentadas en vasta extensiones de territorio, a través de la creación de distintos y eficaces medios de participación en lo político, en lo económico, en lo social, en lo cultural, etc., de tal manera que la responsabilidad de la conducción de la vida nacional, estatal o local, no sólo sea exclusiva de los representantes o de la Administración, sino también de todos quienes integran la comunidad política afectada por la regulación o decisión.

Especialistas en la materia como Leal, L (2008), establecen que la participación ciudadana:

puede ser entendida como la superación de la inexistencia de ciudadanía, y no sólo es un valor en si misma, sino que también en la conformación y ampliación de la democrática al controlar y limitar el poder del Estado; propicia el compromiso de los miembros de la comunidad en la solución de demandas sociales; desarrolla una cultura democrática de tolerancia y crea nuevos canales de las tradicionalmente empleados por los grupos de presión, para articular intereses y enriquecer los flujos de información. p. 2

Por su parte, Hernández de Velazco (2007,.7), asume la participación ciudadana como un requisito para la verdadera evolución democrática, caracterizada por un ciudadano responsable, proactivo, solidario, capaz de mejorar sus realidades socioeconómicas, junto a un cuerpo de representantes que faciliten la articulación y expresión popular de la toma de decisiones públicas, así como un Estado garante de los mecanismos y recursos necesarios para el desarrollo participativo.

Sumado a esto, Bracho y Núñez (2005), comentan que la participación ciudadana:

Es un derecho, enraizado en la propia noción de soberanía popular y constituye un instrumento fundamental para mejorar la capacidad de gobierno, es decir, además de ser un derecho, es un instrumento de optimización de la gestión pública. En este sentido, todo ello es posible, a través del desarrollo de una nueva lógica que privilegie las asociaciones u organizaciones estratégicas entre los sectores interesados en la buena marcha de los asuntos públicos P10

Ahora bien, esta investigación asumirá el concepto de participación ciudadana, tal como lo razonan Morales y Núñez (2006);

Es aquella dirigida a promover y crear nuevos mecanismos para que la administración conozca mejor las actividades de sus administrados, obtenga la colaboración de éstos en la ejecución de algunas tareas o bien directamente para que se sustituya al Estado en la ejecución de determinadas funciones. (p5)

Es importante destacar que en la elaboración del Presupuesto Participativo no solo se debe discutir el presupuesto de obras, sino el presupuesto global de la alcaldía. se debe analizar el presupuesto total de la Alcaldía, y discutirlo con las comunidades, decir cuál es la distribución en educación y salud, pero además el de obras y a qué zonas, de acuerdo a la nueva data de la realidad de hoy, para orientarlo a los sectores que tienen más necesidades.

Experiencias de transferencias de recursos a las organizaciones comunitarias:

En cuanto a la administración efectiva de patrimonio público por parte de organizaciones comunitarias, Harnecker, M (2007), presentó una experiencia de transferencias de recursos a organizaciones comunitarias (denominados gobiernos comunitarios), en el municipio Libertador del Estado Carabobo, en el cual el Alcalde de esa jurisdicción afirma que “por lo menos el 70% de las funciones públicas de una Alcaldía pueden ser fácilmente administradas por la comunidad organizada”, e indicó que “En nuestro municipio aproximadamente el 42% de los recursos fueron ejecutados por los gobiernos comunitarios, y otro porcentaje importante por los Consejos Comunales. Tenemos el 10% en manos de las empresas privadas”.

Es de señalar, que en dicha obra se indica que al entregar obras o los gobiernos comunitarios nos ahorramos más de tres millardos doscientos mil bolívares, porque los gobiernos ejecutan las obras más económicamente. Con mano de obra de la propia comunidad y abaratando los costos, logran rendir mucho más el dinero.

Recientemente, la Contraloría General de la República en su informe de gestión correspondiente al año 2011, informó que las gestiones de control cumplidas le permitieron constatar la asignación de recursos a las instancias del poder popular por parte del Estado Venezolano (Consejos Comunales), y la implementación de políticas orientadas al desarrollo de una estructura social incluyente, pero que sin embargo, se observaron debilidades de control interno en la rendición de cuentas de los recursos asignados y fallas en el seguimiento y supervisión en la ejecución de los proyectos socio comunitarios.

Precisiones conceptuales acerca de los recursos que pueden administrar los Consejos Comunales:

La Ley Orgánica de los Consejos Comunales, establece que las organizaciones en referencia podrán obtener recursos financieros y no financieros de diferentes fuentes, a saber;

- a) Los provenientes de distintos niveles de gobierno (entiéndase Nacional, Estatal o Local) u otras aportes del sector público (por ejemplo los procedentes de la Ley de Asignaciones Económicas Especiales Derivadas de Minas e Hidrocarburos, conocido como LAEE, los asignados por el Consejo Federal de Gobierno o cualquier otra entidad oficial).
- b) Los generados por su actividad propia, incluido el manejo financiero de todos sus activos.
- c) Los recibidos en calidad de donaciones.

Cabe agregar, que las organizaciones comunitarias, pueden administrar, tanto recursos públicos como no públicos, en tal sentido, se concibe que revisten carácter de estatales, aquellos bienes cuyo origen deriva del sector gubernamental. Para Rodríguez de Sanoja (2012), los Recursos Públicos “Son los ingresos que el Estado percibe, bien de su propio patrimonio o recurriendo al patrimonio de los particulares en forma coactiva mediante tributos, bien recurriendo al crédito público mediante empréstitos para poder cumplir con su fines”.

Concerniente a la misma temática, el clasificador presupuestario de Recursos y Egresos (Oficina Nacional de Presupuesto 2012), caracteriza a los recursos públicos, como “los medios de financiamiento que la República y demás instituciones del sector público obtienen, en uso de sus competencias legales y de las funciones que le son propias, relacionadas con la tributación, operaciones de compra y venta, el endeudamiento, la disminución de activos y el aumento de pasivos”. En síntesis, podemos decir que no todo el patrimonio que administra un Consejo Comunal, revisten el carácter de público, pero tal

como lo reconoce la Contraloría General de la República, gran parte del mismo tienen esa naturaleza.

Otro aspecto importante, es la diferenciación entre recursos financieros y no financieros. La Ley especial que rige la materia, considera los recursos financieros como aquellos que se expresan en unidades monetarias (dinero en efectivo o su equivalente), y define los no financieros, como aquellos que no tienen expresión monetaria. Sobre este último particular, el Fondo de Desarrollo Microfinanciero (FONDEMI), comenta que son “Recursos en forma de servicios con que cuenta la comunidad, y que se manifiesta a través de los recursos naturales del lugar, y del trabajo voluntario no remunerado que los habitantes brindan de forma desinteresada como un aporte solidario y humanitario”. Es útil comentar, que el presente trabajo centrará su atención en las transferencias de recursos financieros públicos realizadas a los Consejos Comunales del Municipio San Joaquín del estado Carabobo, durante el año 2011, independientemente del nivel político territorial del cual deriven.

Los Consejos Comunales y su Rol Protagónico en la Sociedad Venezolana.

En este particular, se hace necesario establecer que los consejos comunales, que ya estaban señalados en la Ley de los Consejos Locales de Planificación, adquirieron otro carácter a partir de una legislación especial que los acotó: la Ley de los Consejos Comunales, la cual fue aprobada en el año 2009:

instancias de participación, articulación e integración entre las diversas organizaciones comunitarias, grupos sociales y los ciudadanos y ciudadanas, que permiten al pueblo organizado ejercer directamente la gestión de las políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de las

comunidades en la construcción de una sociedad de equidad y justicia social (LCC, art. 2).

Con respecto a los recursos de los consejos comunales, es necesario destacar que según la constitución estos deben ser recibidos por el poder central, los estados y los municipios, de otros fondos nacionales, de los provenientes de la administración de los servicios públicos que le sean transferidos, los generados por su propia actividad y de donaciones.

También el ejecutivo nacional crea un Fondo Nacional para los consejos comunales que está adscrito al Ministerio del Poder Popular de Finanzas, cuya directiva es designada por el Presidente en Consejo de Ministros(as), para financiar proyectos comunitarios, sociales y productivos, presentados por la Comisión Nacional Presidencial del Poder Popular, a ser transferidos a las unidades financieras creadas por el consejo comunal, además la Comisión Presidencial tiene potestad para reconocerlos (o no). Ella transfiere recursos sin mediación de los gobiernos regionales y municipales.

También, Los consejos comunales ejercen en paralelo varias funciones que pueden llegar a ser contradictorias: son instancias de agregación y procesamiento de las demandas de la comunidad; integran (o intentan hacerlo) diversas expresiones organizativas de la población en el micro espacio geográfico (200 a 400 familias), algunas de las cuales pueden rebasar ese ámbito, ejercen funciones administrativas y de gestión de proyectos aprobados por la comunidad (siempre que cuenten con la asignación de los recursos transferidos para ello), y además, ejercen contraloría social sobre los mismos y otras actividades estatales.

Por consiguiente, el mecanismo establecido de transferencia de estos recursos, que a su vez dependen de la Comisión Presidencial establece una dependencia frente a sus criterios y es absolutamente asimétrica respecto al

poder de los consejos comunales y los organismos del poder central y de la Presidencia de la República.

También hay que considerar que así como ciertas actividades pueden ser transferidas para su ejecución a las comunidades, en otros casos, puede ser contraproducente al someter a las organizaciones populares a tareas que rebasan su capacidad, y que deben ser ejecutadas por los gobiernos nacional, regional o municipal, o bajo su regulación y la vigilancia de las comunidades por entes privados o cooperativos con la estructura y experiencia necesaria para ello.

Existe un significado previamente establecido para los consejos comunales:

Según la ley de los consejos comunales es relevante destacar las condiciones que rigen en torno al alcance de los propósitos que persigue estas instancias:

- a) **Significado de una Comunidad:** Es el conglomerado social de familias, ciudadanas y ciudadanos que habitan un área geográfica determinada, que comparten una historia e intereses comunes, se relacionan entre si, usan los mismos servicios públicos y necesidades.

- b) **Asamblea de Ciudadanos y Ciudadana:** Es la instancia primaria para el ejercicio del poder, la participación y el protagonismo popular, cuyas decisiones son de carácter vinculante para el consejo comunal respectivo, es la máxima instancia de decisión del consejo comunal, integrada por del consejo comunal y los habitantes de la comunidad mayores de 15 años.

- c) **Atribuciones de la Asamblea de Ciudadanos:** Aprobar normas de convivencia, estatutos y acta constitutiva, plan de desarrollo comunitario, proyectos, ejercer la contraloría social, adoptar decisiones esenciales de la comunidad, elegir y revocar voceros y voceras del órgano ejecutivo elegir y

revocar integrantes de la unidad de contraloría social elegir y revocar integrantes del banco comunal elegir la comisión promotora elegir la comisión electoral evaluar y aprobar la gestión financiera las demás que establezca la ley y su reglamento definir y aprobar mecanismos de funcionamiento del consejo comunal.

- d) **Comité de Trabajo del Consejo Comunal** : Colectivo o grupo de personas organizadas para ejercer funciones específicas, atender necesidades y desarrollar potencialidades de cada comunidad, articulará y promoverá la participación e integración de las organizaciones comunitarias, movimientos sociales y habitantes de movimientos sociales

- e) **Áreas de Trabajo**: Se constituyen las áreas de trabajo en relación con las particularidades y a los problemas más relevantes de la comunidad el número y contenido de comunidad de las áreas de trabajo y dependerá de la realidad de cada comunidad y ellas se agruparán de acuerdo a sus necesidades. Igualmente estas áreas de trabajo agrupan a un conjunto de ciudadanos y ciudadanas con base en objetivos e intereses comunes, tales como: Comités de agua, comités de salud, comités de tierra, clubes deportivos, grupos culturales, organizaciones estudiantiles, organizaciones juveniles organizaciones de mujeres, organizaciones de trabajadores y trabajadoras organizaciones indígenas, entre otras frentes organizaciones de campesinos y campesinas, asociaciones civiles

- f) **Vocero o Vocera**: Es la persona electa en asamblea de ciudadanos y ciudadanas, para comité de trabajo a fin coordinar todo lo relacionado al funcionamiento del consejo comunal, la instrumentación de sus decisiones y la comunicación de las mismas.

- g) **Redes Sociales**: Se identifican por ser un espacio de diálogo y coordinación en el cual se encuentran organizaciones sociales e

instituciones públicas y privadas en función de un objetivo común. Los miembros de la red participan como iguales de manera voluntaria en el intercambio de información, servicios, recursos y saberes y en el desarrollo de actividades pertinentes a los objetivos de la red.

- h) Características de las Redes:** Entre sus múltiples características se encuentra el promover las relaciones horizontales y democráticas, también desarrollan el sentido de solidaridad, como también facilitan la coordinación entre representantes de organizaciones sociales e instituciones públicas y privadas.

- i) Cómo cooperan las Redes:** Las Redes pueden cooperar a través de distintas modalidades, una de ellas intercambiar experiencias y conocimientos con beneficio recíproco.

La Ley de los Consejos Comunales se manifiestan en las instancias de integración y sus funciones, y otros elementos a considerar. En esta norma se enuncian los componentes organizativos para la acción concreta de las comunidades y los ciudadanos, vía asamblea, y de los propios voceros o voceras del consejo comunal. Otro aspecto se refiere a la creación del Colectivo de Coordinación Comunitaria, instancia organizativa que da respuesta a los problemas de falta de relación e información dentro de los consejos comunales y permite plantear un sistema de trabajo colectivo, artículo 12, a partir de reglamentos internos que tendrán presentes las funciones generales del colectivo, artículo 10, así como las funciones propias de cada unidad, enunciadas en este capítulo de la Ley.

En cuanto a la unidad administrativa y financiera comunitaria, esta instancia sustituye a la Asociación Cooperativa Banco comunal, derivada de la Ley de 2006, lo cual permitió contribuir a otorgarle la personalidad jurídica a los consejos comunales y organizar sus aspectos financieros, así como también la

creación institucional de una serie de recursos y fondos internos que se incorporan.

Se puede observar en la definición de esta instancia interna de los consejos comunales, para que se recuerde el cambio propuesto en esta nueva Ley, donde desaparece la figura de los bancos comunales, aunque se deja un proceso transitorio para dar continuidad a la figura jurídica de los consejos comunales, elemento que ha de reafirmarse en las comunidades, como un aporte a la gestión compartida respecto a la administración de los recursos.

De esta manera se enumeran en el artículo 18, se complementan con un conjunto de controles administrativos internos y responsabilidades, artículos 17 y 19, así como las decisiones emanadas del colectivo de coordinación comunitaria.

La otra instancia enunciada para la organización es la unidad de contraloría social, se establece su definición y las funciones, artículos 20 y 21, así como se construye la relación de esta instancia de control social propia de los consejos comunales con los organismos del Poder Ciudadano, en el artículo 22. Se desarrolla dieciséis (16) artículos relacionados con la Constitución del consejo comunal, se señala instancias y procedimientos para lograr la conformación y la constitución planteada para cada consejo comunal.

Se plantea la creación del equipo promotor y la comisión Organizadora, como espacios organizativos de las propias comunidades, determinando sus funciones a los efectos de la constitución del consejo comunal.

Se plantea la comisión electoral permanente, encargada de los procesos de elección, revocatoria y reelección de los voceros y voceras del consejo comunal, con sus funciones específicas. Se establece la figura de la Asamblea

Constitutiva Comunitaria, con una integración y función particular, señalada en el artículo 28 de la Ley.

En esta instancia deliberativa de la asamblea, se concretan los procesos electorales de la comunidad, se valoran los elementos de postulación, elección y los requisitos de los aspirantes a voceros o voceras del consejo comunal, señalando su período y el carácter voluntario para el cumplimiento de sus funciones legales.

Se incluyen contenidos para el Acta Constitutiva del consejo comunal, artículos 34 y lo relacionado con el registro administrativo, dirigido a facilitar la personalidad jurídica de los consejos comunales, así como la previsión de la abstención de este registro fundamental para la aplicación de esta Ley, artículos 35 y 36, con disposiciones precisas para la orientación de las comunidades y los funcionarios públicos. Un aspecto novedoso se refiere al proceso para adquirir la personalidad jurídica, a partir del registro ante el ministerio del poder popular con competencia en participación ciudadana, indicando un procedimiento para realizar este trámite legal. Este registro de la figura asociativa consejo comunal, es diferente al establecido en la Ley que se deroga y se cumple siguiendo los pasos contenidos en el artículo 35 denominado bajo la noción de Registro de los consejos comunales.

En el capítulo V de la ley de los CC se desarrolla el ciclo comunal como proceso de participación, Este desarrolla tres (3) artículos, relacionados con el ciclo comunal, de contenido conceptual que admite desarrollo con detalle por la vía de los estatutos del consejo comunal. En este punto, adquiere importancia la referencia a los elementos descritos en la Ley, dado que se presenta como un proceso sociopolítico de incidencia en las actividades fundamentales del consejo comunal, orientado por su contenido que se expresa como una experiencia de planificación participativa.

A la vista de esta definición y finalidad del ciclo comunal, se expresa un elemento del deber ser normativo, si bien se plantea como un proceso de participación popular, al establecer las condiciones de cada comunidad y las capacidades de los consejos comunales, más bien se percibe como un proceso ideal, alcanzable a mediano plazo, con el compromiso de las comunidades y las instancias gubernamentales. En razón de su relación con los elementos de la planificación participativa, los aspectos de las fases del ciclo comunal, se perciben como una meta a lograr de manera progresiva, aunque la incorporación se haga legalmente obligatoria.

La capacitación de los Consejos Comunales:

La ley establece igualmente la valoración de las capacidades de las comunidades y sus organizaciones, así como los aportes institucionales derivados de los órganos y entes del Poder Público, pues así se percibe de los elementos enunciados en las cinco fases del ciclo comunal, en su artículo 45.

La referencia normativa al ciclo comunal, deja de manifiesto que se imponen las características de cada comunidad y su realidad organizativa, aunque, se plantea como un contenido necesario para los programas de capacitación ciudadana, aprobados en la comunidad mediante acuerdos de las asambleas de ciudadanos y ciudadanas, en respuesta a las necesidades y capacidades detectadas, de allí que algunos presenten el ciclo comunal como una metodología para la acción comunitaria, que se enriquece por el intercambio de saberes y las experiencias locales, propias de cada comunidad en esta materia.

La Ley ofrece un aporte conceptual y metodológico, para su desarrollo en los consejos comunales, considerando al ciclo comunal como una

experiencia de aprendizaje colectivo, necesario para la formulación del Plan Comunitario de Desarrollo Integral.

Así mismo respecto a los Órganos y Entes de la Administración Pública, la Ley Orgánica de los Consejos Comunales, establece que esto en sus relaciones con los consejos comunales darán preferencia a la atención de los requerimientos que formulen y a la satisfacción de sus necesidades, asegurando el ejercicio de sus derechos cuando se relacione con estos. Esta preferencia comprende:

- ✓ Especial atención de los consejos comunales en la formulación, ejecución y control de todas las políticas públicas
- ✓ Asignación privilegiada y preferente en el presupuesto de los recursos públicos para la atención de los requerimientos formulados por los consejos comunales
- ✓ Preferencia de los consejos comunales en la transferencia de los servicios públicos.

Así mismo la Ley Orgánica de la Contraloría Social, establece en el título V de la formación del ciudadano y ciudadana en las funciones de contraloría social, en su artículo 16 indica que es obligación de la distintas instancias y órganos del poder público, así como de todas las expresiones del poder popular, desarrollar programas, políticas y actividades orientadas a la formación y capacitación de los ciudadanos, ciudadanas y expresiones del Poder Popular en materia relacionada con el ejercicio de la contraloría social. En este mismo orden de ideas, también en materia de participación ciudadana, diseñara e implementara programas orientados a crear conciencia en la ciudadanía sobre la utilidad y ventaja del correcto funcionamiento de las instancias del Poder Público y del Poder Popular, así como de las

organizaciones del sector público en la realización de sus actividades, para contribuir al desarrollo integral del país.

Administración Pública:

El Artículo 141 de Constitución de la República Bolivariana de Venezuela establece:

La Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho

Se puede definir a la Administración Pública como el contenido esencial de la actividad de correspondiente al Poder Ejecutivo, y se refiere a las actividades de gestión, que el titular de la misma desempeña sobre los bienes del Estado para suministrarlos de forma inmediata y permanente, a la satisfacción de las necesidades públicas y lograr con ello el bien general, dicha atribución tiende a la realización de un servicio público, y se somete al marco jurídico especializado que norma su ejercicio y se concretiza mediante la emisión y realización del contenido de actos administrativos emitidos expreso.

Interpretaciones diversas respecto a la administración pública:

Según Pérez, Evangelina (2011) en el estudio titulado la administración pública en el estado moderno: enfoque teóricos para el análisis de la administración pública:

a) Administración como actividad equivalente a la de gobierno: Históricamente, gobierno comprendía toda actividad del Estado. Al irse

separando las funciones (judicial y legislativa), lo que quedó distinto de lo separado se comenzó a llamar administración. Por lo tanto, el gobierno es la alta dirección, la impulsión política que tiene en miras el interés general”.

b) Administración como actividad subordinada a la de gobierno: Esta tesis supone que la actividad gubernativa consiste en fijar las grandes directrices de la orientación política, mediante la gestión de asuntos que afectan los intereses vitales de la comunidad. La función gubernativa tiene directa inmediatez constitucional, con rango supremo de jerarquía y no mediatizada como la función administrativa que supone actos subordinados o derivados. Este enfoque, según la ficha de cátedra, no basta para caracterizar acabadamente a la administración, distinguir entre administración y gobierno ni deslindar entre la actividad administrativa, legislativa y jurisdiccional.

c) Administración como actividad del Poder Ejecutivo. Esta noción no es aceptable por tomar un criterio orgánico (sin perjuicio de la crítica más detallada que se hará infra, su defecto residen en que no sólo administra el órgano ejecutivo.).

d) Administración como actividad Estatal que tiene en miras el funcionamiento de los servicios públicos. Esta tesis falla por reduccionista: el servicio público no es la única actividad de la administración pública, y fuera del mismo hay un amplio margen para el desarrollo de la actividad administrativa.

e) Administración como actividad del Estado que no es legislación ni justicia. Este criterio residual es engañosamente atractivo, pero su inconsecuencia lógica reside en que antes es preciso determinar qué es legislación y justicia.

f) Administración según el contenido de los actos de la actividad del Estado. Esta tesis sostiene que las funciones Estatales deben diferenciarse por

el contenido de los actos con prescindencia de los órganos que emanan. En este caso, integran la función administrativa todos los actos que no sean “actos- reglas”, propios de la función legislativa. Se critica este razonamiento por partir de la idea de deberes jurídicos sin considerar los derechos, y por colocar la potestad reglamentaria en el campo de la legislación.

g) Administración como actividad de órganos ejecutivos dependientes. Se entiende por administración a las funciones de aquel complejo orgánico regido por relaciones de dependencia que se revelan en el derecho del superior de dar órdenes y en el deber del inferior de obedecerlas. Esta concepción presenta varias debilidades: no alcanza a los órganos superiores que no se subordinan y además se calificaría de legislativos a actos administrativos.

h) Administración como actividad del Estado que debe ejercerse dentro del orden jurídico y de acuerdo con los fines de la ley.

Bases Legales

A continuación se detallan las bases legales que fundamentaran la investigación:

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, publicada en Gaceta Oficial N° 36.860, del 30-12-1999.

Artículo 62. Establece "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 168. “(...) 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 (...)”.

Artículo 184. establece “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: (...)”

Numeral 2. “La participación de las comunidades y de ciudadanos o 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”

Ley Orgánica del Poder Público Municipal.

Artículo 251. establece “La participación protagónica del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública municipal es el medio necesario para garantizar su completo desarrollo tanto individual como colectivo, dentro del municipio. Las autoridades municipales deberán promover y garantizar la participación de los ciudadanos y ciudadanas en la gestión pública y facilitar las formas, medios y procedimientos para que los derechos de participación se materialicen de manera efectiva, suficiente y oportuna”.

Artículo 276 .Establece “Los ciudadanos y ciudadanas y sus organizaciones de base, los Consejos Comunales de la parroquia tienen el derecho y el deber de:

1. Participar en la gestión y fiscalización del mantenimiento y conservación de las plazas, parques, vías públicas y aceras, instalaciones deportivas y recreacionales, asistenciales y cualesquiera otras instalaciones municipales ubicadas en la jurisdicción de la parroquia (...)”.

Ley Orgánica de los Consejos Comunales, publicada en la Gaceta Oficial 39.335, del 28-12-2009.

Artículo 47 establece. “Los consejos comunales recibirán de manera directa los siguientes recursos financieros y no financieros:

1. Los que sean transferidos por la República, los estados y los municipios.
2. Los que provengan de lo dispuesto en la Ley que crea (...).”

Ley Orgánica de Administración Financiera del Sector Público. Publicada en la Gaceta Oficial N° 40.311 del 10 de diciembre de 2013.

Artículo 2 establece “La administración financiera del sector público comprende el conjunto de sistemas, órganos, normas y procedimientos que intervienen en la captación de ingresos públicos y en su aplicación para el cumplimiento de los fines del Estado, y estará regida por los principios constitucionales de legalidad, eficiencia, solvencia, transparencia, responsabilidad, equilibrio fiscal y coordinación macroeconómica”.

Ley Orgánica de la Administración Pública. Gaceta Oficial N° 5.890 Extraordinario 31 de Julio de 2008.

Artículo 20. establece “La asignación de recursos a los órganos, entes de la Administración Pública y demás formas de organización que utilicen recursos públicos, se ajustará estrictamente a los requerimientos de su organización y funcionamiento para el logro de sus metas y objetivos, con uso racional de los recursos humanos, materiales y financieros. En los casos en que las actividades de los órganos y entes de la Administración Pública, en ejercicio de potestades públicas que por su naturaleza lo permitan, fueren más económicas y eficientes mediante la gestión de los Consejos Comunales y demás formas de organización comunitaria o del sector privado, dichas actividades podrán ser transferidas a éstos, de conformidad con la ley, reservándose la Administración Pública la supervisión, evaluación y control del desempeño y de los resultados de la gestión transferida”.

Ley contra la corrupción, Gaceta Oficial N° 5.637 Extraordinario de fecha 07 de abril de 2003.

Artículo 17. establece “Los funcionarios y empleados públicos deberán administrar los bienes y recursos públicos con criterios de racionalidad y eficiencia, procurando la disminución del gasto y la mejor utilización de los recursos disponibles en atención a los fines públicos”.

- Ley de Contrataciones Públicas, Gaceta Oficial N° 39.503, 06-09-2010.

Artículo 2. establece “Las disposiciones de la presente Ley se desarrollarán respetando los principios de economía, planificación, transparencia, honestidad, eficiencia, igualdad, competencia, publicidad y deberán promover la participación popular a través de cualquier forma asociativa de producción”.

Artículo 3. establece “La presente Ley, será aplicada a los sujetos que a continuación se señalan: (...)

Numeral 7. Los Consejos Comunales o cualquier otra organización comunitaria de base que maneje fondos públicos”.

- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, No. 6.013 Extraordinario del 23 de diciembre de 2010.

Artículo 9. establece “Están sujetos a las disposiciones de la presente Ley y al control, vigilancia y fiscalización de la Contraloría General de la República: (...)

Numeral 12. Las personas naturales o jurídicas que sean contribuyentes o responsables, de conformidad con lo previsto en el Código Orgánico Tributario, o que en cualquier forma contraten, negocien o celebren operaciones con cualesquiera de los organismos o entidades mencionadas en los numerales anteriores o que reciban aportes, subsidios, otras transferencias o incentivos fiscales, o que en cualquier forma intervengan en la administración, manejo o custodia de recursos públicos”.

La Ley Orgánica de la Contraloría Social establece:

Artículo 16 “Es obligación de las distintas instancias y órganos del Poder Popular, desarrollar programas, políticas y actividades orientadas a la formación de los ciudadanos, ciudadanas y expresiones del Poder Popular en materia relacionada con el ejercicio de la contraloría social.

El este último artículo citado obliga a todos las instancias y órganos del Poder Popular a la formación de los ciudadanos en materia de contraloría social, pero no existe ninguna ley que les ordene a los integrantes de los Consejos Comunales a prepararse para la ejecución y buen uso de los recursos recibidos, como contratar según lo establece la Ley Orgánica de Contrataciones Públicas, rendir cuentas, manejen los recursos recibidos con mayor eficiencia, transparencia y productividad, pero si obliga a los Consejos Comunales a rendir cuenta, ahora si no están formados para rendir cuenta, y no conocen los conceptos de eficiencia, transparencia y productividad, no considera el investigador que puedan cumplir con lo establecido en las leyes.

Marco Conceptual:

✓ **Capacitación:** Es un proceso continuo, sistemático y organizado que permite desarrollar en una persona las habilidades, los conocimientos y las destrezas necesarias para desempeñar una labor en forma eficiente.

✓ **Cargo.** Conjunto de tareas y responsabilidades que constituyen el trabajo asignado a un solo empleado.

✓ **Competencia.** Es la demostración de las habilidades, destrezas y conocimientos que posee una persona así como la demostración de las características subyacentes que posee y que les permite ser efectivo en su desempeño.

✓ **Comuna:** Con el fin de organizar social y políticamente el municipio, se divide en comunidades, y se organizan en comunas, las cuales son áreas o extensiones geográficas conformadas por las comunidades que constituyen la unidad social y base política primaria de la organización de la ciudad socialista, gozan de personalidad jurídica y autonomía.

✓ **Conocimiento:** se trata de la experiencia, valores, información, saber hacer, que sirve como para la incorporación de nuevas experiencia e información útil para la acción.

✓ **Consejo Comunal:** tal como lo establece la Ley Orgánica de los Consejos Comunales, se definen como instancias de articulación e integración entre los ciudadanos y ciudadanas, y las distintas organizaciones comunitarias y otros grupos organizados que puedan existir en un ámbito espacial predeterminado.

✓ **Consejo de contraloría Comunal:** es la instancia encargada de la vigilancia, supervisión, evaluación y control social, sobre los proyectos planes y actividades de interés colectivo que en el ámbito territorial de la comuna ejecutan o desarrollan las instancias del Poder Popular, del Público y las organizaciones y personas del sector privado con incidencia en los intereses generales o colectivos.

✓ **Desarrollo del Capital Humano:** esfuerzo continuo, planificado, para mejorar los niveles de competencia del personal y el desarrollo organizacional.

✓ **Desarrollo Personal:** consiste en el desarrollo ordenado y continuo en forma integral, con el fin de adquirir conocimientos y destrezas para el cumplimiento eficiente de las tareas y actividades en los cargos actuales y la preparación para el desempeño de cargos de mayor responsabilidad

✓ **Desarrollo profesional.** Suma de las experiencias, acciones propias y oportunidades del individuo para lograr sus objetivos profesionales.

✓ **Entrenamiento:** El proceso mediante el cual la empresa estimula al trabajador a incrementar sus conocimientos, habilidades y destrezas para aumentar la eficiencia en la ejecución de las tareas y así contribuir a su propio bienestar y al de la institución.

✓ **Formación:** Proceso de interpretación que permite comprender la realidad, desarrollarse como persona, comprender por sí mismo y transformar la información.

✓ **Gestión Fiscal:** Es la administración y manejo de la hacienda pública en sus diferentes y sucesivas etapas de recaudo o percepción,

conservación, adquisición, enajenación, gasto, inversión y disposición de bienes y recursos públicos.

✓ **Instancias del Poder Popular:** siguiendo la Ley Orgánica del Poder Popular, se entiende que indican las diferentes formas de asociación de los ciudadanos y las ciudadanas, en un ámbito espacial comunal, tales como los Consejos Comunales, Comunas, Ciudades Comunales, Federaciones de Consejos Comunales, entre otros.

✓ **Organizaciones Comunitarias:** representan las estructuras que existen en una comunidad y agrupan a un grupo de personas en relación a interés y objetivos comunes.

✓ **Planes de Formación Profesional:** Es una actividad de planificación de adiestramiento, basado en la investigación sistemática y continua de necesidades de capacitación y desarrollo del personal de una organización, a fin de llevarlos a los niveles de eficiencia requerido para el logro de los objetivos.

✓ **Proyectos comunitarios:** la Ley que rige la materia, indica que representan un conjunto de actividades concretas orientadas a lograr uno o varios objetivos, para dar respuesta a las necesidades, aspiraciones y potencialidades de las comunidades. Los mismos deben contar con una programación de acciones determinadas en el tiempo, los recursos, los responsables y los resultados esperados.

✓ **Recursos Públicos:** son los medios mediante los cuales se logran sufragar los gastos públicos y constituyen todos los ingreso financieros a la tesorería del estado, cualquiera sea su naturaleza económica y o jurídica.

✓ **Servicios Públicos:** son las actividades que el Estado realiza en procura de la satisfacción de las necesidades públicas.

CAPITULO III

MARCO METODOLÓGICO

El marco metodológico, es el plan que se sigue para realizar la investigación. Abarca el tipo y diseño de la misma, la población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, así como, los procedimientos que se utilizarán. Incluye también, la validación y confiabilidad de los instrumentos. Relativo a este aspecto, Sabino, C (2002), explica que :

A partir de este punto el investigador debe tratar de fijar su estrategia ante los hechos a estudiar, es decir, debe formular un modelo operativo que le permita acercarse a su objeto y conocerlo, en lo posible, tal cual es. Debe indicarse que, en este momento, es necesario encontrar métodos específicos que permitan confrontar teoría y hechos. La preocupación mayor durante toda esta fase es la de elaborar sistemas de comprobación lo más confiables posibles (...) p. 25

Diseño de Investigación

Para el autor antes citado, el diseño de la investigación tiene por misión determinar la forma en que el problema fue verificado: estableció el criterio general de comprobación, el sistema de aproximación a la realidad específica considerada, la estrategia general que se utilizó. Su objeto es proporcionar un modelo de verificación que permita contrastar hechos con teorías, y su forma es la de una estrategia o plan general que determina las operaciones necesarias para hacerlo. No se trata ya de definir qué vamos a investigar, sino cómo vamos a hacerlo. En referencia al diseño, el estudio se ajusta a uno de tipo no experimental, visto que se estima obtener los datos directamente de la realidad, para contrastarlos con la teoría preexistente.

De acuerdo al Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales (UPEL, 2010),

Se entiende por Investigación de Campo, el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (...) Según los objetivos del estudio propuesto, la Investigación de Campo puede ser de carácter exploratorio, descriptivo, interpretativo, reflexivo-crítico, explicativo o evaluativo. p. 10

Este estudio se enmarcó dentro de la concepción de una indagación de campo, dado que para la obtención de los datos, fue necesario trasladarse al ámbito espacial, en donde se ejecutaron, o debieron ejecutarse, las obras o servicios.

Tipo de investigación

Desde este enfoque, el trabajo de grado se plantea a nivel descriptivo, en virtud que fue necesario para el cumplimiento de los objetivos, partir de una descripción organizada, lo más completa posible de la situación problemática, lo que permitió en otra fase del trabajo, trazar proyecciones u ofrecer recomendaciones específicas.

En cuanto al nivel, Sabino (2002) señala que

En las investigaciones descriptivas la preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales de conjuntos homogéneos de fenómenos. Las investigaciones descriptivas utilizan criterios sistemáticos que permiten poner de manifiesto la estructura o

el comportamiento de los fenómenos en estudio, proporcionando de ese modo información sistemática y comparable con la de otras fuentes. P. 47

En opinión de Hernández, Fernández y Batista (2010), la investigación

Se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que se hace es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural para después analizarlos P 25

Estrategias de la Investigación:

Como estrategia de investigación, el autor desarrolló una serie de fases las cuales describe a continuación:

La primera fase del de trabajo de grado, consistió en el diagnóstico de la realidad actual de la ejecución de los recursos públicos transferidos a los Consejos Comunales del Municipio San Joaquín durante el año 2011. En ese aspecto, el autor considera que las características más importantes del fenómeno a estudiar, lo constituyen: la eficacia, eficiencia, calidad, la economía y la rendición de cuentas, dado que representan, por un lado, exigencias de la normativa legal y por otro, son datos esenciales del estudio.

Sobre este particular, para el logro de los fines propuestos, se usaron indicadores de gestión, para conocer los aspectos más relevantes del fenómeno a examinar, valiéndose de instrumentos, como la guía de observación, cuestionarios, unidades de almacenaje, cuestionarios, aplicados a los miembros de las instancias comunales seleccionadas, a los usuarios de las obras o servicios, y a los archivos de las entidades participantes en el proceso.

La segunda fase, comprende el análisis del marco normativo y legal, que regula el traspaso y gestión del patrimonio público, en los Consejos Comunales. De acuerdo a las particularidades de esta fase, el instrumento apropiado sería la unidad de almacenaje, dado que la información provendría de las normas especificadas previamente descritas en la sesión del proyecto denominada “Marco Legal”.

La tercera y última fase, se fundamentó en el examen de los valores obtenidos en términos de eficacia, eficiencia, calidad y economía, en la utilización de fondos objeto de análisis. Dichas magnitudes, al ser contrastadas con valores estándares, internos o externos a la organización, podrían indicar posibles desviaciones. En esta misma fase, el autor, sobre la base de los datos y análisis a efectuados, llegar a conclusiones, con respecto a la problemática planteada, y generar recomendaciones dirigidas, tanto a las entidades del sector público, como a las organizaciones en comento.

Población y Muestra

Población

Según Morales(1994 22)

“La población o universo se refiere al conjunto para el cual serán válidas las conclusiones que se obtengan: a los elementos o unidades (personas, instituciones o cosas) involucradas en la investigación”

Por tal motivo, se afirma que la población constituye el objeto de la investigación, siendo el centro de la misma y de ella se extrae la información requerida para el estudio respectivo, es decir, el conjunto de individuos,

objetos, entre otros, que siendo sometidos al estudio, poseen características comunes para proporcionar los datos, susceptibles de los resultados alcanzados. La población objeto de estudio será de un total de 20 personas que laboran en la oficina de atención al ciudadano en la contraloría Municipal de San Joaquin.

Muestra

La muestra es un "subconjunto representativo de un universo o población.", Morles, V (1994), citado por Arias, F (1999 35) en este mismo orden de ideas Sabino, C (1992 27), indica que "Una muestra, en un sentido amplio, no es más que una parte del todo que llamamos universo y que sirve para representarlo". Sin embargo, no todas las muestras resultan útiles para llevar a cabo un trabajo de investigación. Lo que se busca al emplear una muestra es que, observando una porción relativamente reducida de unidades, se obtengan conclusiones semejantes a las que lograríamos si estudiáramos el universo total.

Cuando una muestra cumple con esta condición, es decir, cuando nos refleja en sus unidades lo que ocurre en el universo, la llamamos muestra representativa". Relativo a la muestra, se prevé evaluar a 11 informantes encargados de la capacitación de los consejos comunales a través de la oficina de atención al ciudadano. La muestra utilizada fue escogida intencionalmente por el autor debido a que estos funcionarios y funcionarias laboran directamente en atención a los consejos comunales.

Técnica e Instrumento de Recolección de Datos:

En la investigación se utilizó el Cuestionario para ser aplicado a los funcionarios y funcionarias de la institución con el fin de diagnosticar la situación actual en cuanto a la gestión del capital humano y gestión social. El mismo se elaboró en base a los objetivos y a los elementos teóricos aportados por la revisión del material bibliográfico, que sirvió como base para el marco referencial del estudio, siendo de gran utilidad, ya que se expresa, una forma concreta de la observación, logrando así que el investigador fije su atención en ciertos aspectos y se sujeten a determinadas condiciones.

El fin de las técnicas de análisis de datos es el de resumir las respuestas obtenidas de la encuesta, de manera tal que implica el establecimiento de categorías, la ordenación y manipulación de los datos para sintetizarlos y poder sacar algunos resultados en función de los objetivos de la investigación. En la presente investigación, primeramente fueron ordenados y tabulados los datos obtenidos inicialmente en forma manual y posteriormente en forma mecanizada a través del computador, utilizando el software Office con su aplicaciones Word y Excel.

Posteriormente se logro ordenar la información en base a los resultados y análisis univariable para desarrollar los resultados del estudio.

El instrumento fue presentado bajo la modalidad de una escala de cinco (5) alternativas por cada Ítems establecido, bajo la cual los informantes claves,

deciden la opción que más se adapte a la realidad objeto de estudio. Las alternativas de las respuestas en el cuestionario utilizado fueron las siguientes:

Alternativas de respuestas

1. Totalmente de Acuerdo
2. Parcialmente de Acuerdo
3. Ni de Acuerdo Ni en Desacuerdo
4. Parcialmente en desacuerdo
5. Totalmente en desacuerdo

Fuente Palma 2014

En cuanto al procesamiento de la información, se realizó la distribución de frecuencias, donde se identificó la frecuencia y el porcentaje correspondiente a cada componente de análisis (opción de respuesta). De allí se generó un análisis cuantitativo, ya que los resultados del cuestionario a aplicar en la encuesta fueron clasificados y tabulados en tablas de frecuencias, donde se procesaron las respuestas, determinándose para ello porcentajes por cada una de las preguntas formuladas y respondidas, siendo representadas en gráficos.

Validez y Confiabilidad

La validez del instrumento es fundamental en todo proceso de investigación por lo cual fue necesario someterlo al juicio de expertos que pretendió verificar si el referido instrumento contiene los ítems adecuados en calidad y en cantidad, permitiendo así obtener a los investigadores, información confiable y acorde con el objeto de estudio de la investigación.

De esta manera, según Hernández, Collado y Baptista (2010) el juicio de experto:

Consiste en seleccionar un número impar (3 o 5) de jueces (personas expertas o muy conocedoras del problema o asunto que se investiga), quienes tienen la labor de leer, evaluar y corregir cada uno de los ítems del instrumento, con pretexto de que los mismos se adecuen directamente a cada uno de los objetivos de la investigación propuestos. (p.72)

Partiendo de lo anterior la validez del instrumento fue posible a través del siguiente procedimiento:

- En primer lugar, se diseñó un formato de validación a ser utilizado por los expertos en el área a fin de validar las afirmaciones del instrumento.
- En segundo lugar: los expertos procedieron a revisar y evaluar el formato suministrado, indicando los ajustes correspondientes, firmando la hoja de validación, como garantía de que el instrumento dará respuesta a los objetivos planteados.

De esta manera, el juicio de expertos permitió que los instrumentos de recolección de información fueran evaluados por un número impar de especialistas en el área objeto de estudio. Se hace notar que tomando en consideración las sugerencias de los respectivos expertos, los investigadores realizaron las modificaciones indicadas con la finalidad de proceder a aplicar el instrumento de recolección de datos.

Una vez aplicado el instrumento a los informantes claves, se sometió al proceso de confiabilidad. Según Hurtado y Toro (2000):

La confiabilidad se refiere al grado en que la aplicación repetida del instrumento a las mismas unidades de estudio, en idénticas

condiciones, producen iguales resultados, dando por hecho que el evento medido no ha cambiado. La confiabilidad se refiere a la exactitud de la medición. (p. 438)

Lo anteriormente expuesto, permite indicar que si los resultados arrojados por el instrumento aplicado, no son lo más acertado no pueden ser considerados entonces como confiables. En este orden de ideas, para medir la confiabilidad del instrumento existen múltiples alternativas, en relación a ello Hernández, Fernández y Baptista (ob.cit, 241) señalan que existen diversos procedimientos, todos utilizan formulas que producen coeficientes.

Estos coeficientes pueden oscilar entre 0 y 1, donde un coeficiente 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad. Entre más se acerque a cero (0), hay mayor error en la medición. Por tanto para lograr concluir con el procedimiento de confiabilidad se utilizo el coeficiente de ALPHA DE CRONBACH. Este coeficiente de confiabilidad es utilizado en el caso donde los ítems del instrumento tienen opciones de respuestas. Se anexa detalle de los resultados. Ver anexo.

En el procedimiento empleado, se tomaron los instrumentos aplicados a los once (11) informantes claves, utilizando la siguiente fórmula:

$$\alpha = \frac{N}{N - 1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0.98$$

Sobre la base de esta confiabilidad esta investigación dio como resultado una confiabilidad ALTA, según se muestra a continuación;

Coeficiente Alfa de Cronbach

Aplicado al Instrumento: Desarrollo en los planes de capacitación a los consejos comunales a través de la gerencia de la oficina de atención al ciudadano: factor innovador en la administración pública del órgano de control fiscal en san Joaquín estado Carabobo

ITEMS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	TOTAL PUNTAJE
	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	21
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	21
4	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	1	1	2	1	5	5	3	39
5	5	2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	93
6	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	22
7	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	23
8	5	5	5	2	3	1	1	1	5	4	5	5	2	1	1	2	2	5	5	1	61
9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	23
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	20
11	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	21
SUMA	19	18	20	14	17	15	15	23	18	21	18	16	17	15	18	16	24	23	20	364	
PROMEDIO	1,7	1,6	1,8	1,3	1,5	1,5	1,4	1,4	2,1	1,6	1,9	1,6	1,5	1,5	1,4	1,6	1,5	2,2	2,1	1,8	33,09
DESVIACION	1,6	1,3	1,6	0,6	1,3	1,2	1,2	1,2	1,6	1,4	1,6	1,3	1,2	1,3	1,2	1,2	1,2	1,8	1,9	1,5	23,48
VARIANZA	2,6	1,7	2,6	0,4	1,7	1,5	1,5	1,5	2,5	2,1	2,7	1,7	1,5	1,7	1,5	1,5	3,4	3,5	2,2	551,09	
SUMATORIA DE LAS VARIANZAS DE LOS ITEMS																					38,7

RESUMEN DE RESULTADOS	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
0 NO CONTESTO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1 TOTALMENTE DE ACUERDO	9	8	8	9	9	8	10	10	6	9	8	8	9	9	10	7	9	7	8	8
2 PARCIALMENTE DE ACUERDO	0	1	1	1	0	2	0	0	2	0	0	1	1	0	0	3	1	1	0	0
3 NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	1
4 PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
5 TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	1	2	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	1
TOTALES	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11

$$\alpha = \frac{N}{N-1} * \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_{Total}^2} \right] = 0,98$$

TOTAL ITEMS = 20

Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad

Rangos	Coeficiente Alfa
Muy Alta	0,81 a 1,00
Alta	0,61 a 0,80
Moderada	0,41 a 0,60
Baja	0,21 a 0,40
Muy Baja	0,01 a 0,20

Autor: Carlos J. Ruiz Bolívar
Título: Instrumentos de Investigación Educativa
Ediciones CIDERG,c.a Barquisimeto, Edo. Lara
Venezuela.

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para el cálculo de confiabilidad, ésta fue calculada utilizando el indicador de confiabilidad denominado coeficiente Alfa de Cronbach. Para el caso en estudio arrojó un resultado en la escala de 0,98, concluyéndose que el instrumento posee una confiabilidad Muy Alta desde el punto de vista estadístico.

Fuente: Palma Fernando 2014

CAPITULO IV

ANALISIS E INTERPRETACION DE LOS RESULTADOS

Una vez validado el Instrumento de Recolección de Información (el cuestionario) por los tres expertos, el autor procedió a su aplicación, a los once (11) funcionarios y funcionarias que laboran en la Oficina de Atención al Ciudadano de un Órgano de Control Fiscal Externo, obteniendo información importante para sustentar la investigación (Ver Anexo A). La información obtenida se ordeno a través de una tabla de frecuencia, generando el grafico, al que le es incluido el análisis pertinente a cada afirmación. A continuación se presentan los cuadros, gráficos y análisis que permitieron llegar a la conclusión y las recomendaciones adecuadas de los objetivos planteados.

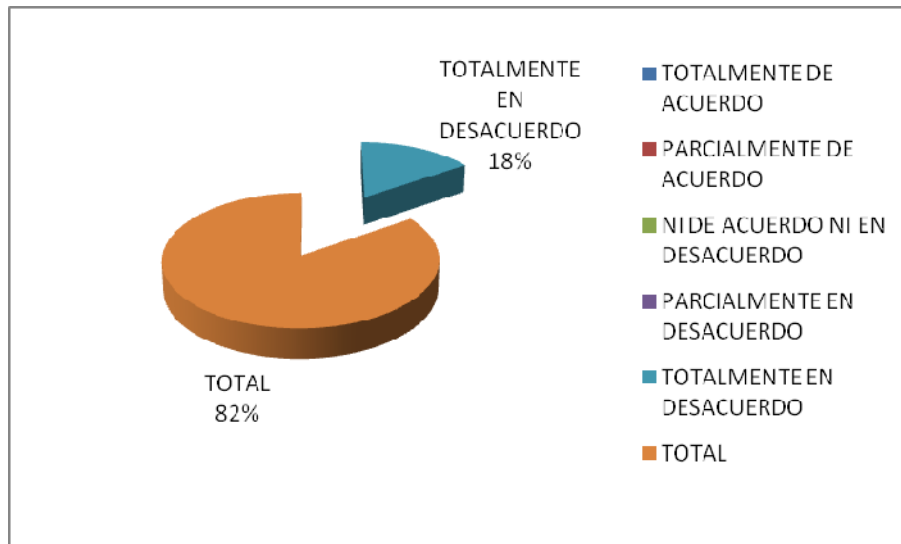
P.1: La oficina de atención al ciudadano persigue ser un espacio orientador y canalizador de solicitudes, denuncias, sugerencias y peticiones de la comunidades organizadas y de personas naturales, en aras de cumplir con el marco regulatorio en materia de atención a la ciudadanía.

Tabla 1. Oficina de Atención al Ciudadano persigue ser un espacio orientador y canalizador de solicitudes, denuncias, sugerencias y peticiones de las comunidades

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	82%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Palma, Fernando (2014)

Gráfico N° 1: Oficina de Atención al Ciudadano persigue ser un espacio orientador y canalizador de solicitudes, denuncias, sugerencias y peticiones de las comunidades



Fuente: Palma, Fernando (2014)

ANÁLISIS:

Un alto porcentaje consultado (representado con un 82%) están totalmente de acuerdo en admitir que las oficinas de atención al ciudadano persiguen:

- la participación ciudadana en la gestión pública;
- Suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva, la información requerida sobre los recursos que lo conforman.
- Apoyar, orientar, recibir y tramitar solicitudes sobre los servicios y procedimientos que presta la Institución;
- Gestionar las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y peticiones de los usuarios y en general, resolver las solicitudes formuladas por los ciudadanos;
- Formar y capacitar a la comunidad en aquellos aspectos vinculados al derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública; y la finanza públicas municipales.

- Llevar el listado y hacer seguimiento a los Proyectos Sociales

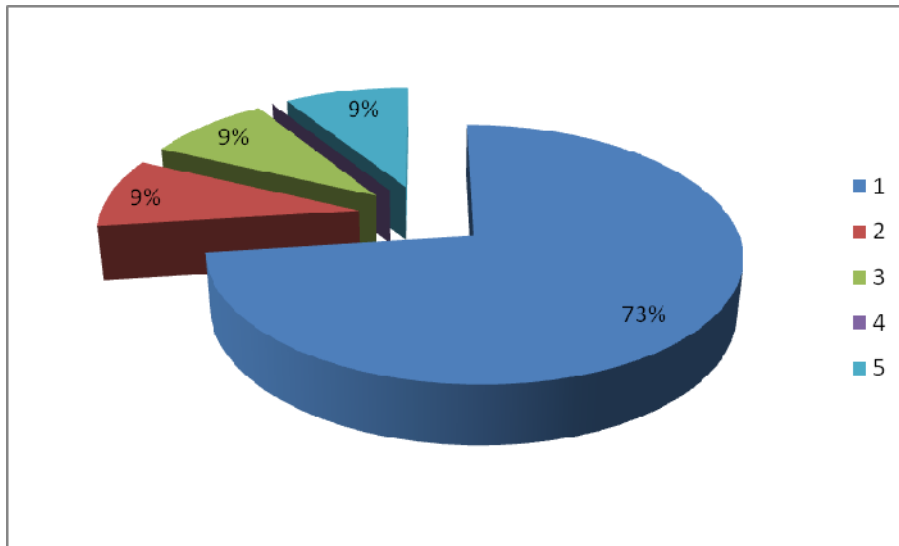
P.2: La contraloría de San Joaquín a través de la gerencia de la oficina de atención al ciudadano tiene como propósito promover los valores institucionales con objetividad, parcialidad y honestidad para ofrecer un servicio de calidad a las instancias del poder popular

Tabla 2: La contraloría de San Joaquín a través de la gerencia de la oficina de atención al ciudadano tiene como propósito promover los valores institucionales con objetividad, parcialidad y honestidad para ofrecer un servicio de calidad a las instancias del poder popular

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	73%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	1	9%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	9%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Palma, Fernando (2014)

Gráfico N° 2. La contraloría de San Joaquín a través de la gerencia de la oficina de atención al ciudadano tiene como propósito promover los valores institucionales con objetividad, parcialidad y honestidad para ofrecer un servicio de calidad a las instancias del poder popular.



Fuente: Palma, Fernando (2014)

ANÁLISIS:

Con un 73% los consultados están totalmente de acuerdo que la contraloría como órgano de control fiscal promueve la objetividad, imparcialidad y honestidad entre los funcionarios que laboran en la institución, en correspondencia a los marcos que regula la ley de la contraloría general de la Republica Bolivariana de Venezuela, donde se afirma que estos entes constituyen el eje sobre los cuales se tejen los temas básicos de pertenencia, permanencia, desarrollo e integración dentro de las organizaciones y constituye por definición la columna vertebral de la regeneración de riqueza y por consiguiente del bienestar social de un país

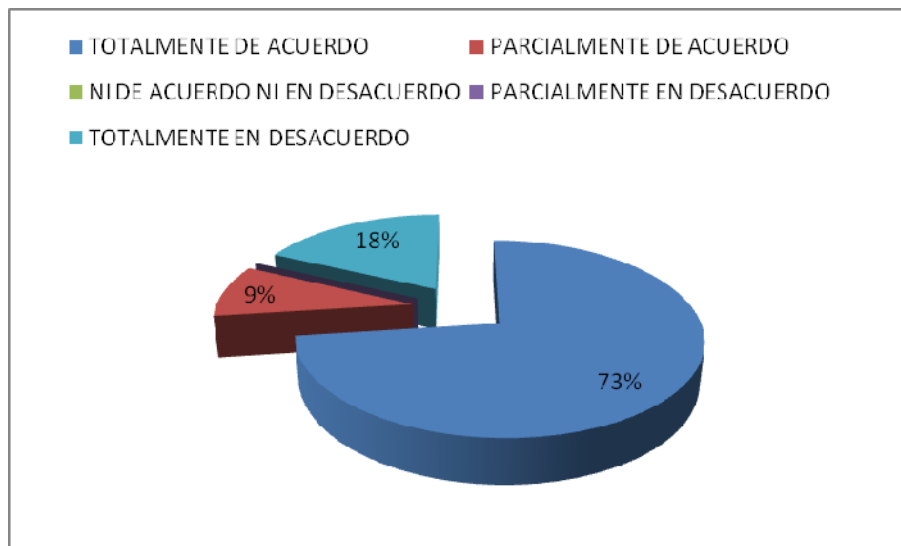
P.3: Entre los objetivos que persigue la oficina de atención al ciudadano se encuentra la atención integral para aquellas instancias y ciudadanos que deseen formular denuncias cuando tenga conocimiento de que funcionarios públicos o particulares se encuentran involucrados en actos, con la administración.

Tabla 3: Objetivos de la oficina de atención al ciudadano. Se encuentra la atención integral para aquellas instancias y ciudadanos que deseen formular denuncias cuando tenga conocimiento de que funcionarios públicos o particulares se encuentran involucrados en actos, con la administración.

Tabla 3: ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	73%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	1	9%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Palma, Fernando (2014)

Gráfico N° 3. Objetivos de la oficina de atención al ciudadano. se encuentra la atención integral para aquellas instancias y ciudadanos que deseen formular denuncias cuando tenga conocimiento de que funcionarios públicos o particulares se encuentran involucrados en actos, con la administración.



Fuente: Palma, Fernando (2014)

ANÁLISIS:

La oficina de atención al ciudadano, con un 73% de acuerdo a los consultados genera atención integral para aquellas instancias y ciudadano que deseen formular denuncias cuando tenga conocimiento de que funcionarios públicos o particulares, esto en virtud de lo establecido en las normativas que regulan la actividad de la administración pública (ver bases legales, capítulo II) tales

como la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela: Artículos 28, 51, 62, 141 y 143, Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal: Artículos 23 y 75, Ley Orgánica de la Administración Pública: Artículos 5, 6, 7, 9, 11, 138 y 139. Ley Contra la Corrupción: Artículos 8, 9, 10 y 43, Normas para Fomentar la Participación Ciudadana entre otros.

P.4 Capacitan y desarrollan profesionalmente a los funcionarios y funcionarias de la contraloría que laboran en la oficina de atención al ciudadano en temas relativos a la participación social, además de consejos comunales.

Tabla 4 Capacitan y desarrollan profesionalmente a los funcionarios y funcionarias de la contraloría que laboran en la oficina de atención al ciudadano en temas relativos a la participación social, además de consejos comunales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	11	100%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTAL	11	100%

Fuente: Palma, Fernando (2014)

ANÁLISIS:

La capacitación es un proceso sistemático que permite garantizar el desarrollo de las competencias de las personas en su puesto de trabajo, de esta manera, un 100% de los consultados han puesto de manifiesto que los funcionarios y funcionarias de la contraloría que laboran en la oficina de atención al ciudadano se capacitan en temas relativos a la participación ciudadana.

A propósito de lo expresado en las bases teóricas de esta investigación, es de destacar que el tema de la contraloría comunitaria y la participación ciudadana

hoy ocupan un espacio importante a nivel nacional. Desde las comunidades se escuchan propuestas e iniciativas de organización, existen las llamadas contralorías sociales o contralores comunitarios cuyo único fin es establecer mecanismo de control para garantizar la ejecución de obras o la prestación de servicios en la comunidad.

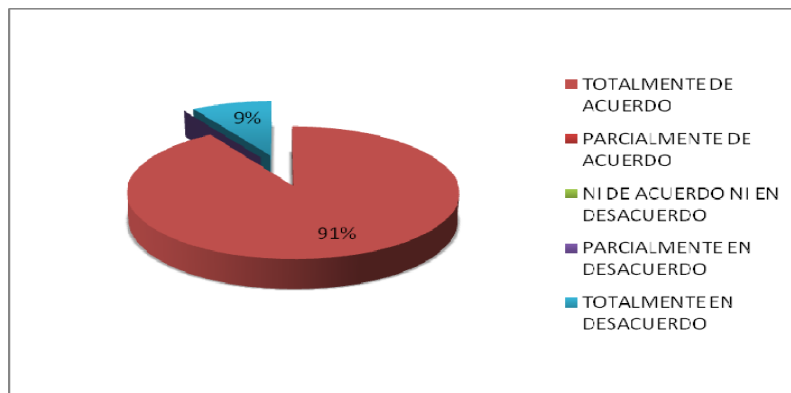
P.5. La capacitación de los funcionarios contribuye a la eficacia y eficiencia en la labor que prestan a los consejos comunales

Tabla 5: La capacitación de los funcionarios contribuye a la eficacia y eficiencia en la labor que prestan a los consejos comunales.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	91%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Palma, Fernando (2014)

Grafico 4: La capacitación de los funcionarios contribuye a la eficacia y eficiencia en la labor que prestan a los consejos comunales.



Fuente: Palma, Fernando (2014)

ANÁLISIS:

Un 100% de los que participaron afirman que la contraloría municipal a través de la oficina de atención al ciudadano está al servicio de los problemas sociales que tiene el municipio, por tanto la mayor eficacia y eficiencia en la prestación de los servicios públicos se manifiesta en los resultados, coincidiendo con Chiavenato (2008:95), cuando expone que el *nivel institucional*: o estratégico se vuelve apoyo de los negocios de la Institución, esto indica que los departamentos coordinaciones de base son parte clave en la institución y en los propósitos que desarrollan contribuyendo así a la eficacia y eficiencia en la labor que presta los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano.

De igual forma a nivel gerencia debe considerarse lo que expresa las Necesidades de Abraham Maslow, donde se indica de manera concluyente que son las necesidades del individuo por realizar su propio potencial y lograr un desarrollo continuo, lo que se manifiesta en el deseo de ser más de lo que es y llegar a ser todo lo que puede ser.

Crear un ambiente de trabajo que proporcione capacitación, formación, recursos, autonomía, responsabilidades y asignaciones retadoras. Este tipo de cultura organizacional da a las personas la oportunidad de utilizar sus habilidades y capacidades en forma creativa y les permite aprovechar más su potencial

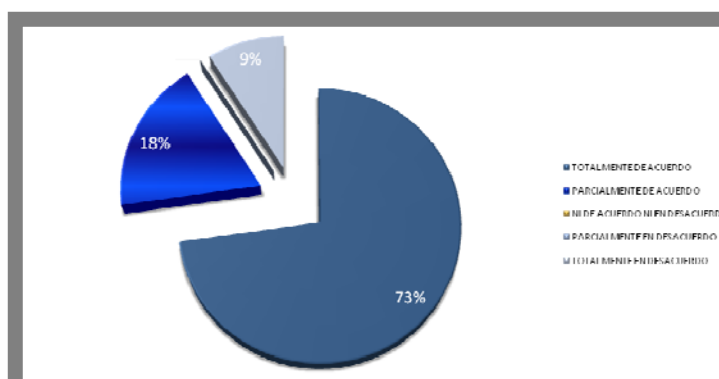
P.6 La capacitación integral e los funcionarios (as) encargadas de la oficina de atención al ciudadana es entendida como aquella que contribuye con desarrollo técnico, profesional y social de los funcionarios

Tabla 6: La capacitación integral e los funcionarios (as) encargadas de la oficina de atención al ciudadana es entendida como aquella que contribuye con desarrollo técnico, profesional y social de los funcionarios.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	73%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	2	18%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0	0%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Palma, Fernando (2014)

Grafico 5: La capacitación integral e los funcionarios (as) encargadas de la oficina de atención al ciudadana es entendida como aquella que contribuye con desarrollo técnico, profesional y social de los funcionarios



Fuente: Palma, Fernando (2014)

ANÁLISIS:

Un 73% seguido de un 18% considera que la capacitación integral se interpreta como el resultado de un proceso de adquisición de conocimientos múltiples de capacitación para gestionar la vida en común, de dominio de las técnicas instrumentales básicas, de soltura para interpretar el entorno con realismo. Del Río, Jover y Riesco (1991) citado por Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003) , se esta manera queda establecido la relevancia que tiene hoy los procesos de capacitación tanto interna como externamente del órgano de control fiscal.

P.7 La administración pública municipal desarrolla programas de gerencia con procesos de mejora y formación continua, de elevación de la competencia funcionaria y de continuidad en el ejercicio de la función.

P.8 La administración pública nacional, de los municipios deberá establecer sistemas que suministren a la población la más amplia, oportuna y veraz información sobre sus actividades, con el fin de ejercer el control social sobre la gestión pública

P.9 Todos los órganos y entes de la Administración Pública mantendrán permanentemente actualizadas y a disposición de las personas, en las unidades de información correspondientes, el esquema de su organización y de los entes adscritos

P.10 A través de la simplificación de los trámites administrativos el funcionario de la administración pública mejora su eficacia, pertinencia y utilidad.

Palma, Fernando (2014)

Tabla 7: La Administración Pública

ALTERNATIVA	P.7	P.8	P.9	P.10
TOTALMENTE DE ACUERDO	91%	55%	82%	73%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	0%	18%	0%	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0%	9%	0%	9%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0%	0	9%	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9%	18%	9%	18%
TOTAL	100%	100%	100%	100%

Fuente: Palma, Fernando (2014)

ANALISIS:

Estas cuatro (4) interrogantes tienen de forma muy particular el análisis del papel que ocupa la administración pública en el marco de las instituciones del estado de esta manera, queda reflejado como los consultados con los promedios de la P. 7, P.8, P9 y P.10 están completamente de acuerdo en admitir que la administración pública es aquella que ocupa el manejo de todas

las actividades que se encuentran a cargo del ente gubernamental y se rigen por leyes y principios jurídicos, en este sentido esta está al servicio de los particulares y en su actuación dará preferencia a la atención de los requerimientos de la población y a la satisfacción de sus necesidades.

Así mismo garantiza la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella, pero además tendrá entre sus objetivos la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas, teniendo en cuenta los recursos disponibles, determinando al respecto las prestaciones que proporcionan los servicios de la Administración Pública, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad. por tanto.

Un 91% están totalmente de acuerdo con administración pública municipal desarrolla programas de gerencia con procesos de mejora y formación continua, de elevación de la competencia funcionaria y de continuidad en el ejercicio de la función, seguido de 55% que establece que los municipios deberán establecer sistemas que suministren a la población la más amplia, oportuna y veraz información sobre sus actividades, con el fin de ejercer el control social sobre la gestión pública,

Un 82% están totalmente de acuerdo al admitir que todos los órganos y entes de la Administración Pública mantendrán permanentemente actualizadas y a disposición de las personas, en las unidades de información correspondientes, el esquema de su organización y de los entes adscritos, seguido de un 73% que manifiesta estar totalmente de acuerdo de la necesidad de simplificar los trámites administrativos el funcionario de la administración pública mejora su eficacia, pertinencia y utilidad.

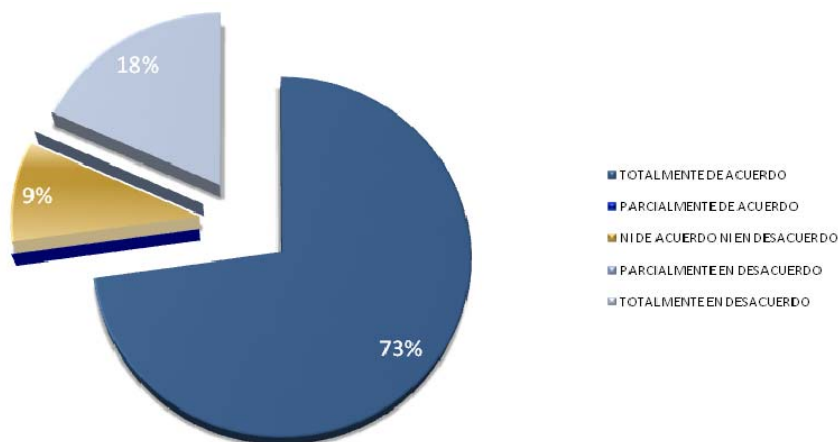
P.11 En el diseño de los trámites administrativos se tendrá en cuenta las propuestas de la comunidad quienes podrán realizar propuestas cónsonas a diversas alternativas que sean en pro de la solución de los problemas.

Tabla 8: En el diseño de los trámites administrativos se tendrá en cuenta las propuestas de la comunidad quienes podrán realizar propuestas cónsonas a diversas alternativas que sean en pro de la solución de los problemas.

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	73%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	0	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	9%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	2	18%
TOTAL	11	100%

Fuente: Palma, Fernando (2014)

Grafico 6: En el diseño de los trámites administrativos se tendrá en cuenta las propuestas de la comunidad quienes podrán realizar propuestas cónsonas a diversas alternativas que sean en pro de la solución de los problemas



Fuente: Palma, Fernando (2014)

ANALISIS:

Un 73% está totalmente de acuerdo con el rol protagónico que tiene la comunidad, ante las disposiciones constitucionales respecto a la participación ciudadana, la constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela prevé fundamentalmente reforzar la sociedad organizada, y que sus propuesta de participación sea como mecanismo de control social de la gestión pública, de eta manera, se insiste en la relación entre la participación ciudadana y el control social, el cual reconoce el carácter participativo del pueblo.

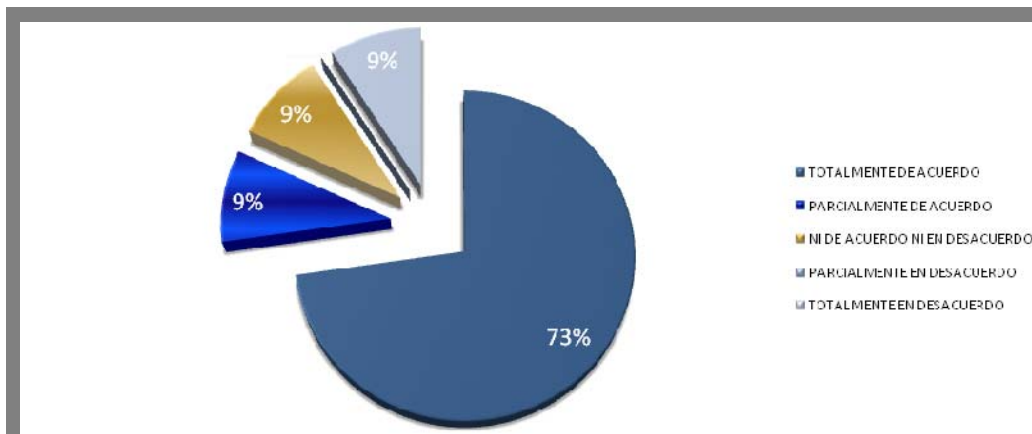
P.12: La gerencia de la oficina de atención al ciudadano garantiza la realización de planes de capacitación a los consejos comunales.

Tabla 9: La gerencia de la oficina de atención al ciudadano garantiza la realización de planes de capacitación a los consejos comunales

ALTERNATIVA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
TOTALMENTE DE ACUERDO	8	73%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	1	9%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	1	9%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	1	9%
TOTAL	11	100%

Fuente: Palma, Fernando (2014)

Grafico 7: La gerencia de la Oficina de Atención al Ciudadano garantiza la realización de planes de capacitación a los consejos comunales



Fuente: Palma, Fernando (2014)

ANALISIS:

Toda gerencia garantizara en las organizaciones la capacitación de sus empleados en este sentido, una institución pública como lo es el órgano de control fiscal externo pone de manifiesto que la capacitación contribuyen a la formación del personal especializado el cual a su vez llevara su especialización a quienes lo requiera, esto significa que los planes de profesionalización se extenderá hacia los consejos comunales. De esta manera se ratifica que la capacitación profesional que demuestre el funcionario, así como las aptitudes que este exhiba para adquirir nuevas habilidades en el futuro, sin lugar a dudas constituye determinara una gran valoración en el contexto actual del mundo del trabajo.

P.13: La gerencia de la oficina de atención al ciudadano vela por hacer cumplir los principios de igualdad, transparencia, responsabilidad de los agentes públicos, derechos ciudadanos de información, formando y capacitando al funcionario y funcionaria que labora en la institución.

P.14: La gerencia de la oficina de atención al ciudadano promueve actividades de capacitación laboral a favor de las necesidades de los consejos comunales.

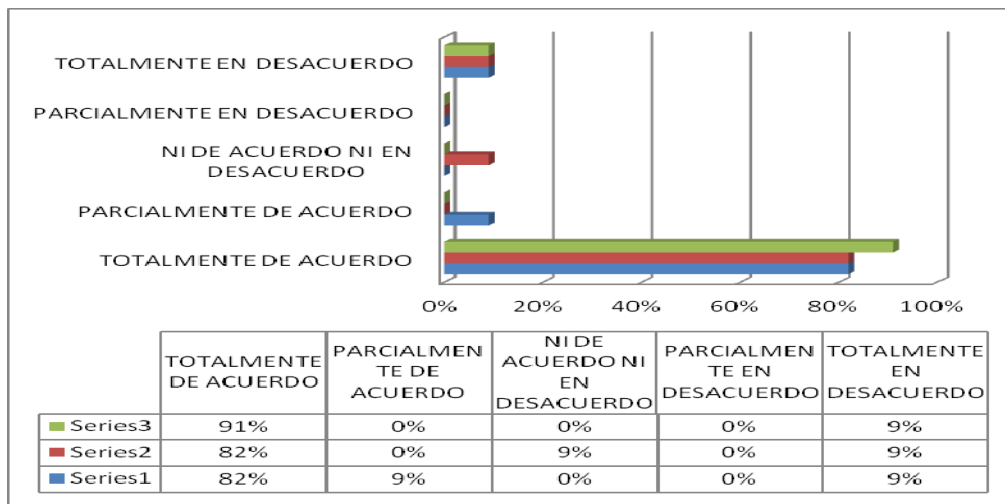
P.15: La gerencia de la oficina de atención al ciudadano mantiene informado a los funcionarios y funcionarias de las transformaciones y cambios que regulan el papel del estado con el fin de instruir a los entes sociales organizados.

Tabla Nro. 10: La oficina de atención al Ciudadano y sus funciones

TOTALMENTE DE ACUERDO	82%	82%	91%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	9%	0%	0%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0%	9%	0%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0%	0%	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	9%	9%	9%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Palma, Fernando (2014)

Grafico 8: La oficina de atención al Ciudadano y sus funciones



Fuente: Palma, Fernando (2014)

Análisis:

Con los resultados obtenidos respecto a la P. 13,14 y 15 todas relacionadas con la gerencia de la OAC, es importante señalar que estas están al servicio de la comunidad, especialmente de los consejos comunales que son instancias de participación, articulación e integración de organizaciones, grupos sociales e individuos para la gestión de políticas públicas y proyectos orientados a responder a las necesidades y aspiraciones de las comunidades en la construcción de una sociedad de equidad y justicia social. Por lo tanto un alto porcentaje que oscila entre 80% y 90% están totalmente de acuerdo en considerar esta oficina y la gerencia que la promueve un eje estratégico que consolida este ente.

P.16: Se promueve la contraloría comunitaria a través de los planes de capacitación que lleva a cabo la oficina de atención al ciudadano (OAC)

P.17: Se promueve la participación ciudadana a través de los planes de capacitación e innovan los funcionarios y funcionarias que laboran en la OAC

Análisis:

El tema de la contraloría comunitaria y la participación ciudadana ocupa con frecuencias los medios de comunicación, son noticia en los espacios informativos debido a la gran transformación que está relacionado con el aspecto social. Desde las instituciones y organismos de carácter académico, político o social, se ha insistido en estos dos aspectos. Ambas son figuras de expresión de participación de las comunidades y como oportunidades de participación ciudadana están en la búsqueda de acciones populares o comunitarias cuyo único fin es la consecución de los propósitos sociales, de

esta manera un 100% de los consultados en la OAC han creído conveniente en destacar que se promueve la contraloría comunitaria y se respalda la participación ciudadana que esta implica.

P.18: La gerencia de la OAC, genera cursos de capacitación en pro de la contabilidad elemental de las cuentas en una organización comunal

P.19: La capacitación laboral para los consejos comunales es un factor innovador para los entes de control fiscal

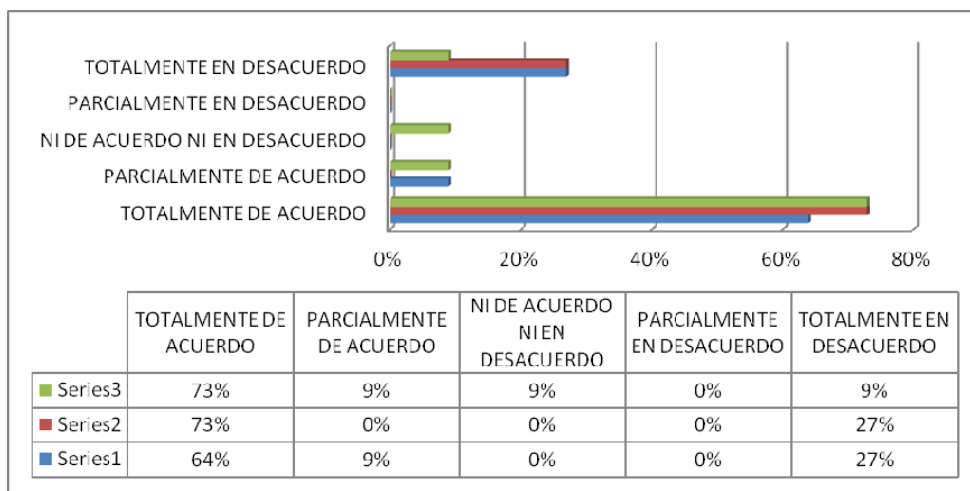
P.19: Garantiza la efectividad gerencial la puesta en práctica de planes de capacitación laboral por parte de la OAC con énfasis en los marcos que regulan

Tabla Nro. 11 La Contraloría Municipal de San Joaquín y la OAC

Alternativas	P.18	P.19	P.20
TOTALMENTE DE ACUERDO	64%	73%	73%
PARCIALMENTE DE ACUERDO	9%	0%	9%
NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	0%	0%	9%
PARCIALMENTE EN DESACUERDO	0%	0%	0%
TOTALMENTE EN DESACUERDO	27%	27%	9%
Total	100%	100%	100%

Fuente: Palma, Fernando (2014)

Grafico 9 La Contraloría Municipal de San Joaquín y la OAC



Fuente: Palma, Fernando (2014)

Queda de manifiesto a través de las preguntas realizadas en La gerencia de la OAC, que se realizan esfuerzos según los consultados con un porcentaje de respuesta que supera el 50% (exactamente un 64%) que esta genera cursos de capacitación en pro de la contabilidad elemental de las cuentas en una organización comunal, en este sentido se les instruye a las instancias de los consejos comunales y sus representantes sobre los aspectos básicos de la administración, así mismo con P. 19 un 73% de los consultados han considerado que la capacitación laboral para los consejos comunales es un factor innovador para los entes de control fiscal, y finalmente con un 73% los consultado reafirma lo expuesto en el capítulo II de esta tesis de grado, así como en el análisis de las preguntas que antecede a la Nro. 20, que la Contraloría a través de la OAC garantiza la efectividad gerencial la puesta en práctica de planes de capacitación laboral

CONCLUSIONES

Las nuevas tendencias competitivas en materia de capacitación laboral de las personas, en cualquier sea su plano tanto interno (dentro de la institución) o bien externo (fuera de ella o para terceros) se parte del hecho de la relevancia estratégica que se ha creado en las últimas décadas de los recursos humanos y más de los directivos. Del mismo modo, importante señalar en este contexto las diversas y complejas normativas y regulaciones han sufrido sus propios cambios originando en las instituciones públicas la inclusión de planes de capacitación como un elemento puntual en los procesos internos y externos.

A tenor de lo expuesto este trabajo de investigación pretendió Analizar los componentes estratégicos en el desarrollo de los planes de capacitación a los consejos comunales a través de la oficina de atención al ciudadano, como factor innovador en la administración pública del órgano de control fiscal.

Según lo mostrado, el trabajo se concentro en el estudio del rol de la oficina de atención al ciudadana ante los concejos comunales y además de su capacitación estas oficinas (de atención ciudadana) se rige Ley Orgánica de la Administración Pública en su artículo 12, literal 3ro, el cual hace mención a la necesidad de divulgar información de la gestión pública, a través de los recursos informáticos que estén bajo la coordinación y manejo del personal de esta oficina, dicho artículo establece:

A fin de dar cumplimiento a los principios establecidos en esta Ley, los órganos y entes de la Administración Pública deberán utilizar las nuevas tecnologías que desarrolle la ciencia, tales como los medios electrónicos, informáticos y telemáticos, para su organización, funcionamiento y relación con las personas. En tal sentido, cada órgano y ente de la Administración Pública deberá establecer y mantener una página en la internet, que contendrá, entre otra

información que se considere relevante, los datos correspondientes a sumisión, organización, procedimientos, normativa que lo regula, servicios que presta, documentos de interés para las personas, así como un mecanismo de comunicación electrónica con dichos órganos y entes disponible para todas las personas vía internet.

Con esta consideración la dirección (gerencia) de esta oficina debe garantizar que su personal este altamente capacitado dado la cantidad de solicitudes que deben atender, así como ejecutorias e informaciones de interés público que se desarrollan en la relación cotidiana gobierno-ciudadano y con ello poder permitir un mayor rendimiento a los trabajador en dicha labor el Órgano de Control Fiscal Municipal.

La Capacitación de los funcionarios y funcionarias (en lo adelante funcionarios) de la Oficina de Atención al Ciudadano de un Órgano de Control Externo del Estado Carabobo, en la actualidad según lo contactado por el autor de esta investigación con su experiencia por más de 18 años en la administración pública genera esfuerzo para llevar a cabo el desarrollo de los procesos de capacitación, por lo cual le permitirá producir un cambio permanente en las personas y mejorar su capacidad para desempeñar el trabajo. Por tanto, implica un cambio de habilidades, de conocimientos, de actitudes o de comportamientos.

Adicionalmente, ante estas consideraciones es importante destacar que la trascendencia de una adecuada política de capacitación no solo para los funcionarios sino también para aquellos que demandan sus servicios a través de esta oficina, lo cual permite dar cumplimiento a los objetivos y metas que se ha propuesto la institución, igualmente exige que dentro de la misma actúe un organismo especializado que permita asegurar en todo momento que se lleven a cabo acciones formativas necesarias, proporcionando al mismo tiempo las técnicas indispensables para la mayor eficacia de estas acciones formativas, tal como expresa la Ley del Estatuto de la Función Pública y la Ley orgánica de Administración Publica.

En este sentido, los objetivos específicos se direccionaron de la siguiente forma:

El primero se propuso destacar el rol protagónico de las oficinas de atención al ciudadano respecto a los consejos comunales. En este sentido el autor de este trabajo especial de grado se apoyo en literatura bibliográfica en los marcos regulatorios legales para consolidar la estructura teórica que permitiera fundamentar los principios y acciones de estas variables. Por un lado la oficina de Atención al Ciudadano funciona en la contraloría Municipal de San Joaquín y persigue como fin inmediato los siguientes propósitos:

- Promover la participación ciudadana en la gestión pública;
- Suministrar y ofrecer de forma oportuna, adecuada y efectiva, la información requerida sobre aspectos de interés
- Apoyar, orientar, recibir y tramitar solicitudes sobre los servicios y procedimientos que presta la Institución;
- Gestionar las denuncias, quejas, reclamos, y en general, resolver las solicitudes formuladas por los ciudadanos;
- Formar y capacitar a la comunidad en aquellos aspectos vinculados al derecho a la participación ciudadana en el control de la gestión pública;
- y
- Solicitar capacitación para sus funciones en la sociedad donde ocupan sus actividades.

En segundo lugar se propuso Estudiar los instrumentos normativos y legales de los Consejos Comunales del Municipio San Joaquín del estado Carabobo. Periodo fiscal 2011.

A tal efecto el autor se apoyo en las leyes que rige todo lo correspondiente a esta función de la oficina de atención al ciudadano, en su rol de asesor y de apoyo en materia pública. Para efecto este trabajo de investigación consideró lo contemplado en nuestra carta magna Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999), la Ley de Los Consejos

Locales de Planificación promulgado en el 2002 y Consejos Comunales en primera instancia con Ley especial en Abril del 2006 y corregida y promulgada en gaceta oficial nº 39.335 del 28 de diciembre del 2009.

Así como la nueva que incluye la resolución que fija las normas para la adecuación de los consejos comunales en el marco de la Ley promulgada en Oficial Nro. 39.377 de fecha 02 de marzo del 2010, logrando enfatizar en los nuevos sistemas de reglas y procedimientos que regulan las prácticas políticas, sociales y económicas, a partir de las cuales se perfila el qué y el cómo del desarrollo de los consejos comunales.

Importante destacar que a partir de este marco regulatorio se promueve la participación del pueblo en formación, ejecución y control de la gestión pública, con el objeto de cumplir un doble propósito, en primer lugar aquel que representa el ejercicio de la democracia de la forma más directa y protagónica posible logrando con ello la interiorización individual y colectiva del proyecto político de desarrollo social nacional.

En segundo lugar lo que permite consagrar los principios de soberanía, autogestión y solidaridad como medio único para garantizar el completo desarrollo individual y colectivo de las comunidades.

De igual manera es importante señalar por parte del estado el deber que tiene con la sociedad en general de conformidad con el artículo 62 de la constitución de la Republica Bolivariana de Venezuela fomentar la participación ciudadana como mecanismo para facilitar la consecución de los fines sociales.

Igualmente en el marco constitutivo de las leyes venezolanas se encuentran vigentes

MARCO REGULATORIO	GACETA	AÑO
LEY ORGÁNICA DE LA CONTRALORÍA GENERAL DE LA REPÚBLICA Y DEL SISTEMA NACIONAL DE CONTROL FISCAL	Extraordinaria 6013	2010
LEY ORGANICA DE CONTRALORIA SOCIAL	Extraordinaria 6013	2010
LEY ORGÁNICA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Extraordinaria 5890 Ord.38.146	2008 2009
LEY ORGANICA DE PLANIFICACION PUBLICA Y POPULAR	Extraordinaria 6011	2010
LEY ORGANICA DEL PODER POPULAR	Ordinaria 6001	2010
LEY ORGANICA DE LOS CONSEJOS COMUNALES	GACETA Nro. 39335. GACETA Nro. 39377	2009 2010
LEY ORGANICA DEL SISTEMA ECONOMICO COMUNAL.	Extraordinaria 6.011	2010
LEY SOBRE SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	Extraordinaria 5.891	2008
LEY ORGANICA DE LAS COMUNAS.	Extraordinaria 6.011	2010

Fuente: Palma, Fernando (2014)

En este apartado fue importante destacar lo que a continuación se detalla en materia legal:

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal: Artículos 23 y 75

Artículo 23. El Sistema Nacional de Control Fiscal tiene como objetivo fortalecer la capacidad del Estado para ejecutar eficazmente

su función de gobierno, lograr la transparencia y la eficiencia en el manejo de los recursos del sector público y establecer la responsabilidad por la comisión de irregularidades relacionadas con la gestión de las entidades aludidas en el artículo 9, numerales 1 al 11, de esta Ley.

Artículo 24. A los fines de esta Ley, integran el Sistema Nacional de Control Fiscal:

Los órganos de control fiscal indicados en el artículo 26 de esta Ley.
La Superintendencia Nacional de Auditoría Interna.

Las máximas autoridades y los niveles directivos y gerenciales de los órganos y entidades a los que se refiere el artículo 9, numerales 1 al 11, de la presente Ley.

Los ciudadanos y ciudadanas, en el ejercicio de su derecho a la participación en la función de control de la gestión pública.

Artículo 75. El Contralor o Contralora General de la República, mediante resolución que se publicará en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, dictará las normas destinadas a fomentar la participación de los ciudadanos y ciudadanas, haciendo especial énfasis en los siguientes aspectos:

1. Atender las iniciativas de la comunidad organizada, en el marco del proceso de participación ciudadana, en el ejercicio de la contraloría social o comunal.
2. Ordenar, dirigir, sistematizar y evaluar las denuncias ciudadanas que provengan de las instancias que ejercen la contraloría social.
3. Facilitar el seguimiento, vigilancia, supervisión y control de la ejecución de los planes realizados por la Unidad de Contraloría Social, de los proyectos comunitarios presentados por los consejos comunales o las comunas.
4. Establecer estrategias de formación y promoción de la participación contralora y ciudadana para coadyuvar a la vigilancia de la gestión fiscal.
5. Promover mecanismos de control ciudadano en proyectos de alto impacto económico, financiero y social.

Promover mecanismos para el fomento y ejecución efectiva del control fiscal, con la participación democrática y protagónica de las unidades de contraloría social que forman parte de los consejos comunales o las comunas.

Ley Orgánica de la Administración Pública: Artículos 5, 6, 7, 9, 11, 138 y 139.

Principio de la Administración Pública al servicio de los particulares

Artículo 5.

La Administración Pública está al servicio de los particulares y en su actuación dará preferencia a la atención de los requerimientos de la población y a la satisfacción de sus necesidades. La Administración Pública debe asegurar a los particulares la efectividad de sus derechos cuando se relacionen con ella. Además, tendrá entre sus objetivos la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas y teniendo en cuenta los recursos disponibles, determinando al respecto las prestaciones que proporcionan los servicios de la Administración Pública, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad

Artículo 6.

La Administración Pública desarrollará su actividad y se organizará de manera que los particulares:

1. Puedan resolver sus asuntos, ser auxiliados en la redacción formal de documentos administrativos, y recibir información de interés general por medios telefónicos, informáticos y telemáticos.
2. Puedan presentar reclamaciones sin el carácter de recursos administrativos, sobre el funcionamiento de la Administración Pública.
3. Puedan acceder fácilmente a información actualizada sobre el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, así como a guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones que ellos ofrecen

Artículo 11.

Las autoridades, funcionarios y funcionarias de la Administración Pública deberán rendir cuentas de los cargos que desempeñen, en los términos y condiciones que determine la ley.

Artículo 138.

La administración pública nacional, de los estados, de los distritos metropolitanos y de los municipios deberá establecer sistemas que suministren a la población la más amplia, oportuna y veraz información sobre sus actividades, con el fin de ejercer el control social sobre la gestión pública. Cualquier particular puede solicitar de los órganos y entes de la Administración Pública la información que desee sobre la actividad de éstos de conformidad con la ley.

Artículo 139.

Todos los órganos y entes de la Administración Pública mantendrán permanentemente actualizadas y a disposición de las personas, en las unidades de información correspondientes, el esquema de su organización y la de los órganos adscritos, así como guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones aplicables en el ámbito de su competencia y de sus órganos adscritos. Diseñar y elaborar programas a fin de incorporar a los integrantes del Sistema Nacional de Control Fiscal en actividades encaminadas a promover la educación como proceso creador de la ciudadanía, la solidaridad, la libertad, la democracia, la responsabilidad social y el trabajo.

Finalmente se busco destacar el proceso de capacitación y establecer los factores preeminentes en los consejos comunales que garanticen el buen uso de los recursos transferidos a los Consejos Comunales del Municipio San Joaquín del estado Carabobo, por parte de cualquier organismo.

Al respecto el autor de este trabajo de investigación indica que se enfatizo en el papel que tiene. la Oficina de Atención al Ciudadano la cual fue creada en el municipio de San Joaquín en el año 2007 con el fin de facilitar el ejercicio de la participación ciudadana en el ejercicio del control de la gestión

pública, el artículo 9 de la Ley contra la Corrupción el cual establece la creación obligatoria de los órganos y entidades de sector público a la creación de estas oficinas, a fin de instrumentar el ejercicio de control y transparencia de la gestión pública.

Los funcionarios que laboran en el órgano de Control Fiscal del Municipio de San Joaquín específicamente en esta oficina tienen bajo su responsabilidad directa hacer cumplir con este propósito para lo cual fue creada en atención al ciudadano, estas oficinas es un espacio para la Participación Protagónica y Pedagógica de la Ciudadanía la cual tiene además el compromiso de orientar a la ciudadanía de San Joaquín en los asuntos sociales que le competen, atender a sus inquietudes, propuestas, denuncias y solicitudes, en el marco del estudio, la canalización, la transparencia y la respuesta oportuna de los casos que se presentan en la contraloría objeto de estudio; contribuyendo así al Control de la Gestión Pública. Por tanto es muy necesario capacitar bajo el precepto constitucional a los funcionarios y funcionarias que están bajo la responsabilidad de hacer cumplir lo establecido.

Se partió en el problema de investigación con el estudio de las bases que sustenta el sistema de administración del personal, el cual da lugar a la planificación, reclutamiento, selección, ingreso, capacitación, desarrollo, formación, planificación de las carreras, evaluación de méritos entre otros. Aun cuando se tiene establecido un plan de carrera que contempla el proceso de formación interno, la oficina de atención al ciudadano de acuerdo a la experiencia del autor en este órgano de control fiscal, esta oficina no cuenta con un sistema de formación idóneo y ajustado a las necesidades específicas de esta oficina.

Esto quizás se debe, a la complejidad del sistema público, el cual se rige por políticas globales que da cuenta de un sistema general para la formación,

sin embargo en el caso específico que ocupa esta investigación, el autor ha podido evidenciar que esta oficina atiende mayoritariamente a personas de la comunidad que requiere un funcionario y funcionaria con un perfil muy especializado en lo social. Implica lo anterior la urgente necesidad de incorporar el desarrollo de formación por competencias estratégicas inherentes a la naturaleza del trabajo, es decir, lo social. Parra, Fernando (2014)

A propósito de lo expresado en el manual descriptivo de competencias genéricas de cargos de carrera de la administración pública nacional (gaceta nro. 38924) reseñado en el marco teórico de esta investigación establece la importancia a la determinación de estas competencias claves por cuanto constituyen la estrategia para cualquier organismo público dentro de cada sector. Dicha determinación logrará que la institución mantenga la mejor orientación y no se pierda en la confusión generada por la acelerada ola de cambios de toda índole, ya que las competencias claves deben desarrollarse y mantenerse durante el largo plazo y son las que van a definir la eficacia futura de las instituciones públicas.

Por tanto, se hace necesario concluir respecto al proceso de capacitación que el director (gerente) de esta oficina debe:

- ✚ Garantizar la capacitación técnica y profesional con énfasis en lo social de los funcionarios y funcionarias del ente del control fiscal externo.

- ✚ Comprometerse a través de lo contemplado en el sistema de persona a formular planes de capacitación que permitan garantizar el desempeño de los funcionarios y además instruir a los consejos comunales que soliciten su apoyo.

- ✚ Reforzar y garantizar la capacitación en pro del servicio social.

- ✚ Contribuir a la eficacia y eficiencia en la labor que presta los funcionarios en la oficina de atención al ciudadano.

✚ La capacitación a los consejos comunales permitirá crear nuevos espacios para el órgano de control fiscal en correspondencia a lo establecido como principio en la administración pública nacional.

RECOMENDACIONES

A tenor de lo expuesto, el Autor realiza las siguientes recomendaciones:

- ▶ Reforzar estrategias a través del talento humano de la Oficina de Atención al Ciudadano
- ▶ Adecuar las O. A. C según lo establecido por la Contraloría General de la República Debe
- ▶ Incrementarla la partida presupuestaria con la finalidad de capacitar al personal en la Oficina de Atención al Ciudadano, acorde con las necesidades conocimientos, para que estos a su vez puedan realizar una mejor capacitación a los consejos comunales
- ▶ Determinar junto con los Consejos Comunales las necesidades de capacitación de estos, para esta formar fortalecer al personal de la Oficina de Atención al Ciudadano y así puedan transmitir estos conocimientos a los integrantes de los Concejos Comunales para que tengan un mejor usos los recursos públicos otorgados a estos.

Lista de Referencias:

Aguilar, Chenys (2010) **Análisis del rol supervisorio como herramienta para mejorar el desempeño laboral de la Empresa Envases Internacional, S.A. Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales.** Universidad de Carabobo. Bárbula. Especialidad en Gerencia de Recursos Humanos. Carabobo-Venezuela

Arias, Fidas (2006). **El Proyecto de Investigación.** Quinta Edición. Editorial Espíteme. Caracas.

Arias, Fidas. (1998). **Mitos y errores en la elaboración de tesis y proyectos de investigación.** Editorial Epísteme. Caracas

Constitucion de la Republica Bolivariana de Venezuela (199)

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, (2010 diciembre 23) **Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela**, 6.013 Extraordinario del 23 de diciembre de 2010.

Reglamento de la Ley de Carrera Administrativa (1982 enero 15). **Gaceta Oficial: República Bolivariana de Venezuela N° 2905** Extraordinaria de fecha 18-1-82. Decreto: 1378. Fecha: 15-1-82

Reglamento de la Ley de los Estatutos de la Función Pública (2002 septiembre 06). **Gaceta Oficial República Bolivariana de Venezuela** 37.522 de fecha 06 de septiembre de 2002

Bateman, Thomas y Snell, Scout (2001). **Administración una ventaja competitiva.** Editorial McGraw Hill. México

Bisquerra, Rafael (2004). **Metodología de la Investigación Educativa.** Editorial La Muralla. España

Bohlander, George y Snell, Scott (2009). **Administración de recursos humanos.** Editorial Cengage Learnig. México

Bohlander, Sherman y Snell (2001). **Administración del personal.** Ediciones Mc. Graw Hill. Mexico.

Buckley y Caple (1991). **La formación , Teoría y práctica.** Ediciones Díaz de Santos. Madrid.

Callejones, Keyla (2003). **Propuesta de un Sistema de Evaluación de Desempeño Bajo Competencias para los Trabajadores de la Unidad de Arquitectura de la Empresa INVECA PITTSBURGH C.A.** Presentado ante la Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Bárbula. Para optar al título de Especialista en Gerencia de Recursos Humanos. Carabobo-Venezuela

Cea D´Ancona, M. (1998) **Metodología Cuantitativa.** Editorial Síntesis, S.A. España

Cejas, Magda y Grau, Carlos (2007). **La Formación de los Recursos Humanos en las Organizaciones Empresariales.** Fondo Editorial Tropikos. Caracas

Cejas, Magda (2004). **La Formación como Factor Estratégico en las Organizaciones.** Tesis Doctoral. España.

Celis, M y Hernández, M. (2000). **El Comportamiento Organizacional.** 1era Edición. Graficas Gloria, S.A. Valencia-Venezuela

Chiavenato, Idalberto (2005). **Administración de Recursos Humanos.** Editorial Mc Graw Hill Internacional. México

Chiavenato, Idalberto (2004). **Comportamiento Organizacional.** Editorial Thompson. México

Chiavenato, Idalberto (2008). **Gestión del Talento Humano.** Editorial Mc Graw Hill Internacional. México

Chiavenato, Idalberto (2009). **Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones.** Segunda Edición. Ediciones Mc Graw Hill. México

Chiavenato, Idalberto (2009). **Comportamiento Organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones.** Segunda Edición. Ediciones Mc Graw Hill. México

Colina, Jenlia (2007). **Propuesta de un sistema de gestión del desempeño. Caso: Productos de acero Lamigal C. A.** Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Bárbula. Especialista en Gerencia de Recursos Humanos. Carabobo-Venezuela

Concejo Municipal de San Joaquín del estado Carabobo (2007). **Ordenanza Sobre las Atribuciones y Funcionamiento de la Contraloría Municipal** (2007). Numero 101 extraordinario. Fecha 21 de Marzo 2007

Delgado, Yamile (2007). **Gestión de Recursos Humanos**. Ediciones Delform, C.A. Venezuela

Dessler, Gary (2009). **Administración de Recursos Humanos**. Decima Edición. Editorial Pearson. México

Eyssautier, Maurice (2008). **Metodología de la Investigación**. Quinta Edición. Editorial Cengage Learning. México

Ferrer, Dolimar (2010). **Propuesta de un modelo de gestión de alto desempeño a través del estudio del clima organizacional del capital humano de las Instituciones Universitarias del Estado Carabobo**. Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Bárbula. Maestría en Administración de Empresas: Mención Gerencia. Carabobo-Venezuela

Fonseca, Jesús (2003). **Formación gerencial del personal directivo en la toma de decisiones en educación básica**. Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación. Maestría en Gerencia Avanzada en Educación. Bárbula. Venezuela

García y Sabán (2008) **Un nuevo Modelo de Formación para el Siglo XXI. La Enseñanza basada en Competencias**. Colección Redes. Colombia.

Guzmán, María (2004). **Modelo de Evaluación para la mejora continua de los Programas de Formación en Servicio**, Universidad Autónoma de Barcelona. Tesis Doctorales en red. Disponible en: <http://tdx.cat/handle/10803/5034>, Consulta: 2011, Abril 1

Hernández de Velazco (207)

Hernández, Roberto, Fernández, Carlos y Baptista Lucio (2010). **Metodología de la Investigación**. Quinta Edición. Ediciones Mc Graw Hill. Chile

Leal, L (2008) **Participación Ciudadana**

Ley del Estatuto de la Función Pública.(2002 septiembre 2002 **Gaceta Oficial República Bolivariana de Venezuela**. 37.522 de fecha 06 de septiembre de 2002

Ley Orgánica de Contraloría Social (**1982 enero 18**) . **Gaceta Oficial: República Bolivariana de Venezuela** N° 2905 Extraordinaria de fecha 18-1-82. Decreto: 1378. Fecha: 15-1-82

. Ley de los Estatutos de la Función Pública. **Gaceta Oficial. 37.522 de fecha 06 de septiembre de 2002**

Manual de Competencias genéricas de cargo de carrera.(2008 mayo 05) **Gaceta oficial República Bolivariana de Venezuela** 38.924 de fecha 05 de mayo de 2008.

Maita, Nacarith (2006) **Diseñar un sistema automatizado de evaluación de desempeño para el personal administrativo del sector cultura adscrito a la Universidad de Carabobo**. Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Universidad de Carabobo. Bárbula. Especialista en Gerencia de Recursos Humanos. Carabobo-Venezuela

Medina, Nelly (2005). **Programa de Formación permanente para el Desarrollo Personal y Profesional del Empleado Administrativo adscrito a la Facultad de Ciencias de la Educación de la Universidad de Carabobo**. Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias de la Educación. Maestría en Desarrollo Curricular. Bárbula. Venezuela

Morales, Antonio y Velandia, Fernando (2004). **Administración de Personal**. Editorial Mc Graw Hill. Colombia

Organización Internacional del Trabajo (2003) **Modernización de la Formación Profesional de América Latina y el Caribe**. Rio de Janeiro. Brasil.

Paz y Reina (2001) **Gestión de la Formación en la Empresa**. Ediciones Pirámide Madrid. España.

Perez, E. (2011) **Administración Pública en el Estado Moderno: enfoque teórico para análisis de la administración pública** Venezuela

Porret, Miguel (2007) **Recursos Humanos**. Ediciones Esic. Barcelona. España.

Rivas, Alexandra (2010). **Correspondencia del Desempeño Laboral del Personal Administrativo de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, con lo Planes de Formación aplicados en la Universidad de Carabobo.** Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Especialidad en Gerencia de Recursos Humanos. Bárbula. Venezuela

Robbins (2004). **Administración.** Ediciones Mc Graw Hill. Mexico.

Sabino, Carlos (2007). **El Proceso de Investigación.** Nueva edición actualizada. Editorial Panapo. Caracas

Stewart (2002) **La nueva Riqueza de las Organizaciones.** El capital Intelectual. Editorial Granica. BARCELONA. España.

Tamayo & Tamayo (2003). **El proceso de Investigación.** Cuarta edición. Ediciones Limusa, S.A. México

Viejo, Silvia (1998). **Relación entre el desempeño profesional y el perfil académico de los ingenieros y administradores que laboran para la empresa Fabrialambre, S.A. ubicada en la zona industrial sur de la ciudad de Valencia, estado Carabobo.** Dirección de Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. Especialidad en Gerencia de Recursos Humanos. Bárbula. Venezuela.

ANEXO A



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
DIRECCION DE ESTUDIO DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
MENCIÓN FINANZAS



CUESTIONARIO

El siguiente cuestionario es un instrumento diseñado como parte del Trabajo de Grado, titulada: DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACION A LOS CONSEJOS COMUNALES A TRAVES DE LA GERENCIA DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACION PUBLICA DEL ORGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUIN

Esta investigación se ha realizado para dar cumplimiento al trabajo de grado, exigido por el programa de maestría en administración de empresas mención finanzas, a tal efecto se pretende tener como objetivo general: “Determinar el Desarrollo de los Planes de Capacitación a los Concejos Comunales a Través de la Gerencia de la Oficina de Atención al Ciudadano: Factor Innovador en la Administración Pública del Órgano de Control Fiscal Externo Municipal del estado Carabobo.

Para el desarrollo de esta investigación se hace necesario solicitar la información correspondiente al objeto de estudio que se ha planteado en el proceso de investigación.

A tal efecto, me dirijo a usted con la finalidad de solicitar su colaboración en el suministro de información de los procesos relativos al referido desarrollo de los planes de capacitación a los concejos Comunales. Se garantiza la confidencialidad y discreción de la información suministrada por usted. Su contribución será considerada valiosa para el desarrollo del trabajo de grado y en consecuencia para el alcance de los objetivos propuestos.

En nombre de la Universidad de Carabobo y en el mío propio le expreso mi profundo agradecimiento por su colaboración.

Tesista: Econ. Fernando Palma.
Tutor: Dr. Hermes Guerra

INSTRUCCIONES GENERALES

1.- Lea detenidamente las preguntas formuladas y proceda a responder.

2.- Para responder a las preguntas se hace necesario, escoger una sola alternativa en base a la siguiente escala.

- A: Totalmente de Acuerdo.
- B: Parcialmente de Acuerdo.
- C: Ni de Acuerdo ni en Desacuerdo.
- D: Parcialmente en Desacuerdo.
- E: Totalmente en Desacuerdo

3.- En caso de duda favor comunicarse con el Economista. Fernando Palma

CUESTIONARIO

Ítems	AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
1.	La oficina de atención al ciudadano persigue ser un espacio orientador y canalizador de solicitudes, denuncias, sugerencias y peticiones de la comunidades organizadas y de personas naturales, en aras de cumplir con el marco regulatorio en materia de atención a la ciudadanía.					
2.	Entre los objetivos que persigue la oficina de atención al ciudadano se encuentra la atención integral para aquellas instancias y ciudadano que deseen formular denuncias cuando tenga conocimiento de que funcionarios públicos o particulares se encuentran involucrados en actos, con la administración.					
3.	Entre los objetivos que persigue la oficina de atención al ciudadano se encuentra la atención integral para aquellas instancias y ciudadano que deseen formular denuncias cuando tenga conocimiento de que funcionarios públicos o particulares se encuentran involucrados en actos administrativos					
4.	Capacitan y desarrollan profesionalmente a los funcionarios y funcionarias de la contraloría que laboran en la oficina de atención al ciudadano en temas relativos a la participación social, además de consejos comunales.					
5.	La capacitación de los funcionarios contribuye a la eficacia y eficiencia en la labor que prestan a los consejos comunales					
6.	La capacitación integral e los funcionarios (as) encargadas de la oficina de atención al ciudadana es entendida como aquella que contribuye con desarrollo técnico, profesional y social de los funcionarios					
7.	La administración pública municipal desarrolla programas de gerencia con procesos de mejora y formación continua, de elevación de la competencia funcionaria y de continuidad en el ejercicio de la función pública.					
8.	La administración pública nacional, de los municipios deberá establecer sistemas que suministren a la población la más amplia, oportuna y veraz información sobre sus actividades, con el fin de ejercer el control social sobre la gestión pública.					
9.	Todos los órganos y entes de la Administración Pública mantendrán permanentemente actualizadas y a disposición de las personas, en las unidades de información correspondientes, el esquema de su organización y de los entes adscritos.					
10.	A través de la simplicación de los trámites administrativos el funcionario de la administración pública mejora su eficacia, pertinencia y utilidad.					

11.	En el diseño de los trámites administrativos se tendrá en cuenta las propuestas de la comunidad quienes podrán realizar propuestas cónsonas a diversas alternativas que sean en pro de la solución de los problemas.					
12.	La gerencia de la oficina de atención al ciudadano garantiza la realización de planes de capacitación a los consejos comunales.					
13.	La gerencia de la oficina de atención al ciudadano vela por hacer cumplir los principios de igualdad, transparencia, responsabilidad de los agentes públicos, derechos ciudadanos de información, formando y capacitando al funcionario y funcionaria que labora en la institución.					
14.	La gerencia de la oficina de atención al ciudadano promueve actividades de capacitación laboral a favor de las necesidades de los consejos comunales.					
15.	La gerencia de la oficina de atención al ciudadano mantiene informado a los funcionarios y funcionarias de las transformaciones y cambios que regulan el papel del estado con el fin de instruir a los entes sociales organizados.					
16.	Se promueve la contraloría comunitaria a través de los planes de capacitación que lleva a cabo la oficina de atención al ciudadano (OAC)					
17.	Se promueve la participación ciudadana a través de los planes de capacitación e innovan lo funcionarios y funcionarias que laboran en la OAC					
18.	LA gerencia de la OAC, genera cursos de capacitación en pro de la contabilidad elemental de las cuentas en una organización comunal					
19.	La capacitación laboral para los consejos comunales es un factor innovador para los entes de control fiscal					
20.	Garantiza la efectividad gerencial la puesta en práctica de planes de capacitación laboral por parte de la OAC con énfasis en los marcos que regulan					

ANEXO B
FORMATO PARA LA VALIDACION DEL INSTRUMENTO

Bárbula, 15 de julio 2014

Estimado Especialista MSc: William Bolívar

A continuación le hago entrega de un instrumento para su Validación, cuyo propósito es el de configurar en cuanto a forma y fondo, el instrumento de recolección de datos que se pretende aplicar en la investigación que lleva por título "DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACION A LOS CONSEJOS COMUNALES A TRAVES DE LA GERENCIA DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACION PUBLICA DEL ORGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUIN", en virtud de la importancia que este requisito tiene para la posterior aplicación del instrumento y concretar la realización del Trabajo de Grado. Agradezco de antemano su disposición.

Es de hacer notar que adjunto a esta solicitud se encuentra la siguiente información:

- Planteamiento del Problema
- Objetivo General y Objetivos Específicos de la Investigación
- Cuadros Técnicos Metodológicos
- Instrumento de Recolección de Datos

Atentamente.,

Econ. Palma, Fernando



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS MENCION FINANZAS



JUICIO DE EXPERTO

Yo, William Bohar, C.I: 704577, Magister en Relaciones Laborales, por medio de la presente hago constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de recolección de información del trabajo de grado del Economista Palma, Fernando, cedula de identidad V- 3.579.304, el cual lleva por título: **DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACION A LOS CONSEJOS COMUNALES A TRAVES DE LA GERENCIA DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA DEL ORGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUIN**

Dicho instrumento es considerado VALIDO, ya que reúne las condiciones necesarias para el cumplimiento del objetivo planteado.



FIRMA

ITEM	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		REDACCION		CORRESPONDE CON LA INVESTIGACION		OBSERVACIONES
	SI	NO	Adecuada	Inadecuada	SI	NO	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		



FIRMA

Bárbula, 15 de julio 2014

Estimado: Especialista MSc. Wilfredo Vargas

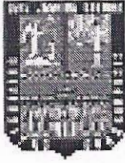
A continuación le hago entrega de un instrumento para su Validación, cuyo propósito es el de configurar en cuanto a forma y fondo, el instrumento de recolección de datos que se pretende aplicar en la investigación que lleva por título “DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACION A LOS CONSEJOS COMUNALES A TRAVES DE LA GERENCIA DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACION PUBLICA DEL ORGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUIN”, en virtud de la importancia que este requisito tiene para la posterior aplicación del instrumento y concretar la realización del Trabajo de Grado. Agradezco de antemano su disposición.

Es de hacer notar que adjunto a esta solicitud se encuentra la siguiente información:

- Planteamiento del Problema
- Objetivo General y Objetivos Específicos de la Investigación
- Cuadros Técnicos Metodológicos
- Instrumento de Recolección de Datos

Atentamente.,

Econ. Palma, Fernando



UNIVERSIDAD DE CARABOBO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
ÁREA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRIA EN ADMINISTRACION DE
EMPRESAS MENCION FINANZAS



JUICIO DE EXPERTO

Yo, Wilfredo Vargas, C.I: 5.090.455, Magister en Gerencia y Tec. de Inf., por medio de la presente hago constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de recolección de información del trabajo de grado del Economista Palma, Fernando, cedula de identidad V- 3.579.304, el cual lleva por título: **DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACION A LOS CONSEJOS COMUNALES A TRAVES DE LA GERENCIA DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA DEL ORGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUIN**

Dicho instrumento es considerado VALIDO, ya que reúne las condiciones necesarias para el cumplimiento del objetivo planteado.

FIRMA

ITEM	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		REDACCION		CORRESPONDE CON LA INVESTIGACION		OBSERVACIONES
	SI	NO	Adecuada	Inadecuada	SI	NO	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		



FIRMA

Bárbula, 15 de julio 2011

Estimado Especialista MSc. Pedro Juan Ferrer

A continuación le hago entrega de un instrumento para su Validación, cuyo propósito es el de configurar en cuanto a forma y fondo, el instrumento de recolección de datos que se pretende aplicar en la investigación que lleva por título "DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACION A LOS CONSEJOS COMUNALES A TRAVES DE LA GERENCIA DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACION PUBLICA DEL ORGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUIN", en virtud de la importancia que este requisito tiene para la posterior aplicación del instrumento y concretar la realización del Trabajo de Grado. Agradezco de antemano su disposición.

Es de hacer notar que adjunto a esta solicitud se encuentra la siguiente información:

- Planteamiento del Problema
- Objetivo General y Objetivos Específicos de la Investigación
- Cuadros Técnicos Metodológicos
- Instrumento de Recolección de Datos


Atentamente.,

Econ. Palma, Fernando

JUICIO DE EXPERTO


Yo, Pedro Juan Ferrer Economista, C.I: 4.568.977, Magister en Administración de Empresas Mención Finanzas, por medio de la presente hago constar que revise y evalué de manera exhaustiva el instrumento de recolección de información del trabajo de grado del Economista Palma, Fernando, cedula de identidad V- 3.579.304, el cual lleva por título: **DESARROLLO EN LOS PLANES DE CAPACITACION A LOS CONSEJOS COMUNALES A TRAVES DE LA GERENCIA DE LA OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO: FACTOR INNOVADOR EN LA ADMINISTRACION PÚBLICA DEL ORGANO DE CONTROL FISCAL EN SAN JOAQUIN**

Dicho instrumento es considerado VALIDO, ya que reúne las condiciones necesarias para el cumplimiento del objetivo planteado.


PROF. PEDRO JUAN FERRER
Aceptado en la Universidad de Carabobo
Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
Área de Estudios de Postgrado
Por Prof. Pedro Juan Ferrer

FIRMA

ITEM	PERTINENCIA CON LOS OBJETIVOS		REDACCION		CORRESPONDE CON LA INVESTIGACION		OBSERVACIONES
	SI	NO	Adecuada	Inadecuada	SI	NO	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
11	X		X		X		
12	X		X		X		
13	X		X		X		
14	X		X		X		
15	X		X		X		
16	X		X		X		
17	X		X		X		
18	X		X		X		
19	X		X		X		
20	X		X		X		


PROF. PEDRO JUAN FERRER
 Aceptado en la Universidad de Carabobo
 Facultad de Ciencias Económicas y Sociales
 Área de Estudios de Postgrado
 Por Prof. Pedro Juan Ferrer