



Universidad
LATINA de Panamá
SUMMUM DESIDERIUM SAPIENTIA



REVISTA ACADÉMICA / ACADEMIC JOURNAL
CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO



GENTE CLAVE
VOLUMEN 2 NÚMERO 1 2018

ISSN 2521-5795
Enero- Junio

REVISTA ACADÉMICA ACADEMIC JOURNAL

CENTRO DE ESTUDIOS DE POSTGRADO

GENTE CLAVE

VOLUMEN 2 NÚMERO 1 2018 //// ISSN 2521-5795

e- ISSN 2644-3864

Presentación

Con esta edición de la revista Gente Clave nos complace presentar el producto de trabajos realizados por investigadores para la divulgación científica y académica. Es de gran satisfacción cubrir un espacio importante de difusión científica con el segundo volumen de la revista.

Con miras a la indexación, la revista académica multidisciplinaria de la Universidad Latina de Panamá, reafirma la colaboración internacional con expertos e investigadores quienes con su mirada rigurosa nos han apoyado en la conformación de esta edición.

Esto, nos permite, transitar hacia la inserción de bases de datos para la difusión del conocimiento desde la producción de nuestros docentes y estudiantes, de esta manera, llegar hacia otras latitudes académicas e investigativas para ofrecer información epistemológica en campos multidisciplinarios.

Durante esta segunda edición se cuentan con artículos del área de las ciencias sociales relacionadas con temas de gestión humana, gestión pública, gestión de la información y desarrollo infantil desde la Psicología.

Este proyecto en su segunda edición marca la continuidad y el compromiso de divulgar información científica desde los espacios de nuestra Universidad Latina de Panamá.

Dra. Gianna Frassati
Editora

LA FELICIDAD COMO ELEMENTO POTENCIADOR DE PRODUCTIVIDAD DEL CAPITAL INTELECTUAL EN LAS ORGANIZACIONES.

HAPPINESS AS AN ELEMENT THAT ENHANCES THE PRODUCTIVITY OF INTELLECTUAL CAPITAL IN ORGANIZATIONS

Guerra Trejos, Edibardo¹

¹Doctorando en Administración de Negocios, Universidad del Istmo; Magister en Administración de Empresa, de la Universidad Tecnológica de Panamá. Consultor del Programa de Descentralización de los Gobiernos Locales en Herrera, Panamá.

Recibido: 04 de agosto de 2017

Aceptado: 25 de agosto de 2017

RESUMEN

Mucho se menciona que el capital intelectual, es un recurso de gran valor en toda empresa, ya que este conocimiento existente en la organización aporta valor a la misma o puede llegar a aportarlo en un futuro, por lo tanto hay que administrarlo de una manera eficiente para conseguir unos resultados positivos según lo planificado. Siendo este capital un elemento diferenciador, que lleva a la organización a ser más exitosa en términos de productividad, se hace necesario su revisar las estrategia adecuada, que logre el pleno desarrollo de tan importante potencial, que servirá de punto de apoyo para lograr el éxito empresarial en un mundo tan competitivo, donde la creatividad y el esfuerzo constante por ser el mejor, llevan a una empresa a un futuro de grandes beneficios financieros o en su escenario opuesto a la quiebra financiera de sus accionistas. Todo esto amerita tener objetivos concretos para desarrollar un clima organizacional que incentive a los colaboradores, y en este sentido los gerentes tiene que esforzarse por establecer políticas en la organización, donde el compromiso este en establecer ambientes de trabajo que estimulen la felicidad y armonía, tomando en consideración que los seres humanos no son máquinas y que tienen sentimientos y emociones, que en mayor o menor grado afectan la productividad a la hora de realizar una actividad.

Palabras clave: Felicidad, capital intelectual, productividad

ABSTRACT

Much is mentioned that intellectual capital is a resource of great value in every company, since this existing knowledge in the organization contributes value to it or can come to contribute in the future, therefore it has to be managed in an efficient way To achieve positive results as planned. Since this capital is a differentiating element, which leads the organization to be more successful in terms of productivity, it is necessary to study it to build an adequate strategy, which achieves the full development of this important potential, which will serve as a point of support for logar Business success in a world so competitive where creativity and the constant effort to be the best, lead a company to a future of great financial benefits or in its scenario opposite the financial bankruptcy of its shareholders. All this deserves to have specific objectives to develop

an organizational climate that encourages employees, and in this sense managers have to strive to establish policies in the organization, where the commitment is to establish work environments that encourage happiness and harmony, taking In consideration that human beings are not machines and that they have feelings and emotions, that in a greater or lesser degree affect the productivity when carrying out an activity.

Keywords: Happiness, Environmental features, productivity.

Introducción

El Capital Intelectual y la maximización de este recurso, es sin lugar a dudas un tema a evaluar por los gerentes que desean mejorar la productividad de sus empresas. La importancia de este capital humano, es de gran relevancia para la organización, pero muchas veces ese capital no lo ven como inversión sino como un gasto, ya que la falta de motivación en las organizaciones, aunado a los bajos salarios, inexistencia de planes de carrera, y los programas de seguridad en general, los cuales no cubren las expectativas de un talento cuyo capital intelectual supera en algunos casos las exigencias de la misma organización. (Moreno Briceño, Abril, 2012)

Con la evolución del conocimiento, las empresas han desarrollado mejores tecnologías que le permiten producir mayor cantidad de productos, han mejorado la logística de distribución de mercancías, pero donde queda el capital intelectual o talento humano, en este proceso de desarrollo empresarial, cuando despertará la conciencia del empresario de que sin capital humano adecuado, la empresa no logra avanzar, es como si se tiene un martillo, pero con la mano tan temblorosa que no se le pega al clavo.

Ante una sociedad en la cual el conocimiento es considerado un recurso clave para su desarrollo, surge una nueva persona con la capacidad de aprender, transmitir su saber y estar permanentemente motivada al cambio y a la innovación organizacional (Rincón, 2017).

Las personas constituyen el recurso más importante dentro de una organización, porque son las que entregan servicios profesionales y técnicos para el logro de objetivos y metas planificadas por las empresas. Es por esto que directivos y trabajadores entienden que la única manera de alcanzar el progreso y el bienestar individual y el de la organización es elevando el rendimiento y la productividad, y que ello requiere de trabajadores comprometidos con su organización (Pamela Montoya CáceresA, 2017)

El clima y la cultura organizacional constituyen dos componentes de esencial importancia para la elevación de la productividad laboral. El clima organizacional es un componente esencial del proceso de socialización del conocimiento y la cultura. La socialización de la cultura y del conocimiento en una organización es una premisa fundamental de su éxito en tiempos donde la colaboración es fuente de ventajas competitivas. (José Guadalupe Salazar Estrada J. C., 2009)

El concepto de capital humano también se ha tratado de forma polémica por diferentes autores, y se analiza como un activo intangible en la organización. Se utiliza la palabra "capital", es decir, lo esencial, lo fundamental, lo más importante, o principal. Uniéndolo a lo humano, se logra la expresión "capital humano", que significa el conjunto de recursos intelectuales de una persona, lo más significativo de una persona, sus riquezas, su cultura, conocimientos, valores, etcétera. (PérezI, ContrerasII, & AmadorIII, 2009)

Además el hecho de que el reconocimiento sobre los logros laborales y el ambiente organizacional positivo aumenta la productividad de los talentos en la organización la "Psicología Positiva reconocen que las emociones positivas no solamente pueden transformar a los individuos, sino que pueden actuar también a nivel organizativo" (Moccia, 2016).

Sin embargo la felicidad puede ser algo subjetivo que no depende solo de la vida laboral, pero hasta cierto punto, una persona desarrollada en el ámbito profesional, según sus expectativas es más feliz, a quien no disfruta de lo que realiza, "Definimos la felicidad como un estado afectivo de satisfacción plena que experimenta subjetivamente el individuo en posesión de un bien anhelado. (Alarcón, 2006). Es por esto que las personas motivadas hay algo más que les permite conseguir satisfacción donde otros no la encuentran.

Determinar cómo influye la felicidad en el ambiente laboral en las organizaciones, como elemento potenciador de mayor productividad "Todo ello dependerá de ciertas situaciones y aspectos ya muy estudiados como la seguridad laboral, los beneficios y compensaciones-tangibles e intangibles- que perciba por su realización, las oportunidades que el propio desarrollo del trabajo pueda proporcionar, etc. (Julio García del Junco, 2014).

En este sentido el compromiso del gerente debe estar enfocado a buscar el equilibrio adecuado, de tal manera como se invierte en dar mantenimiento a la maquinaria de la organización, también debe esmerarse por valorar y mantener los talentos de la organización, "La felicidad en el trabajo es una fuente de energía que resulta clave para conseguir grandes resultados" (Andrés Salas, 2013).

Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros (José Guadalupe Salazar Estrada I. J., 2009). Una utilización más estratégica del capital intelectual, exigiría un refuerzo de la formación, la profesionalización y la cooperación, elementos asociados al capital humano (Carlos María Fernández-JardónI, 2016), que llevaran a la organización a la productividad, el capital intelectual constituye el principal elemento con que cuentan las organizaciones, ya que permite añadir valor a su accionar organizativo y generar un

conjunto de ventajas competitivas que las diferencia ante su entorno empresarial. (Argudin, 2015), pero en la actualidad capital intelectual es como un océano apenas descubierto, aún inexplorado; pocos directivos conocen sus dimensiones o saben cómo navegar (Dr. C. Roberto Joya Arreola¹, 2015).

Para las personas, la calidad de vida laboral puede asociarse con la experiencia adquirida en el trabajo, las relaciones interpersonales, el reconocimiento por sus logros laborales, o inclusive con la motivación en el trabajo (Peláez, 2013).

Los factores y estructuras del sistema organizacional producen un clima determinado en dependencia de la percepción de estos por parte de sus miembros. El clima resultante induce a los individuos a tomar determinados comportamientos. Estos inciden en la actividad de la organización y, por tanto, en su sentido de pertenencia, la calidad de los servicios que prestan, así como en su efectividad, eficiencia, eficacia, impacto social y en el desempeño general de la organización. (José Guadalupe Salazar Estrada I. J., 2009)

Métodos

A partir de la consulta sucesiva a través de internet se identificaron 125 sitios con fuentes bibliográficas relacionadas con el tema objeto de estudio. Tras una nueva revisión, con la finalidad de seleccionar aquellos artículos cuya forma de presentación fuera útil a los fines del presente artículo, se seleccionaron alrededor de 23 contribuciones con acceso libre al texto completo. Dichos trabajos contenían los elementos teóricos prácticos e ilustrativos necesarios para los objetivos establecidos. La mayoría provienen de conocidos sitios como los son; Latindex, Scielo (Scientific electronic Library Online), Redined (Red de Información Educativa). Las palabras claves usadas fueron Felicidad, capital intelectual, productividad, en idioma inglés y español, se analizaron los estos conceptos, los cuales han sido desarrollados por varios autores, en la cual se ha podido encontrar tablas que son de utilidad para tener una referencia sobre la productividad y la felicidad en la organización. (Warr, 2013)

Discusión

En la tabla 1 se expone el análisis de 7 elementos sobre el hecho de que el capital intelectual es más productivo en un ambiente de trabajo feliz, después de una revisión literaria, hay aspectos muy importantes a resaltar sobre las implicaciones de la Felicidad en el Trabajo.

Tabla 1

Elementos de la Felicidad como elemento potenciador de la productividad laboral

Favorece la felicidad como elemento potenciador de productividad laboral	
Autores	Aportes
(Estrada, 2009)	Para que el ambiente laboral se convierta en fuente de salud debe existir un clima que cree confianza y favorezca la eliminación de sentimientos y actitudes negativas hacia la organización o algunos de sus miembros
(Maldonado, 2013)	Es muy importante resaltar “Se encontró que la influencia que posee la felicidad sobre la satisfacción laboral y otros aspectos es más fuerte que viceversa.
(Miguel Ángel Mañas, 2007)	La satisfacción laboral desempeña un papel decisivo en el compromiso organizacional que los empleados están dispuestos a establecer con su ocupación
(Galicia, 2005)	Justicia Procesal, “Esta práctica se refiere a la imparcialidad que muestra la organización acerca de los métodos, mecanismos y procesos para tomar decisiones que afectan a los empleados. Diversos investigadores han estudiado su influencia en el compromiso, y han aportado evidencias de que en la medida en que un trabajador percibe imparcialidad, refuerza su compromiso con la organización
(Julio García del Junco, 2014)	Podemos esperar que los empleados felices se sientan más valorados y satisfechos, lo que les provocará el deseo de permanecer en la empresa.
(Isla, 2002)	La Satisfacción laboral se refiere al grado de satisfacción que presentan los trabajadores con su trabajo y las condiciones en que lo llevan a cabo.
(Francisco González Santa Cruz, 2014)	Los empleos estacionales presentan un impacto negativo sobre el nivel de satisfacción en comparación con los empleos fijos
(Margarita Chiang V.1, 2010)	Entonces, podemos considerar el compromiso organizacional como la fuerza con la que un individuo se siente vinculado a una organización y que implica el seguimiento de un curso de acción relevante para la organización
(José Guadalupe Salazar Estrada I. J., Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral, 2009)	Un clima positivo favorece el cumplimiento de los objetivos generales que persigue la organización a partir de la existencia de un mayor sentimiento de pertenencia hacia ella. Por el contrario, un clima negativo supone una falta de identificación con sus objetivos y metas, así como un deterioro del ambiente de trabajo, que ocasiona situaciones de conflicto, bajo rendimiento, ausencias e ineficacia
(Pamela Montoya Cáceres A N. B.-E., Santiago)	El estudio de factores como la satisfacción laboral y el clima organizacional en un lugar de trabajo permite generar diagnósticos de la situación laboral de sus funcionarios, información que si es bien utilizada por el nivel institucional de una organización, ayudaría en la implementación de estrategias dirigidas a mejorar el entorno laboral, considerando que el recurso humano cumple un rol fundamental en el logro de metas de una institución.
(González, 2016)	Se puede concluir que el capital intelectual es un activo intangible no transferible que tiene la virtud de generar riqueza en una organización gracias a la combinación de elementos de naturaleza intangible así como de sus recursos humanos y estructurales, permitiendo capitalizar experiencias, transformando el conocimiento en una ventaja competitiva.

Fuente: Guerra (2017)

EL análisis de la información indica que el capital intelectual es parte primordial para el desarrollo y evolución de una empresa, por consiguiente al ser un elemento humano, debe dársele vital importancia, sin embargo existen algunas personas que con justa razón tienen una mirada escéptica hacia la felicidad en la organización y la ven, como

el dominio individual, y además hay algunas críticas relevantes en relación al tema de la felicidad en el trabajo, por ejemplo un mal uso del concepto de felicidad en el trabajo, sería ahora empezar a exigirle a los trabajadores, además de todo lo que tienen que hacer, sean felices, y todo por el mismo salario, esto es un error de manipulación grave.

Otro riesgo es creer que una organización va a ser feliz, sólo porque los trabajadores van a ser felices, es un error tremendo, los estudios muestran que las organizaciones saludables tienen trabajadores saludables y contentos apalancados en prácticas organizacionales liberadas y saludables, por lo tanto hay que construirlo desde la estrategia ya que la cultura se cambia sólo con prácticas sostenidas.

En este punto las preguntas válidas serían, ¿Se debe hacer cargo la organización de la felicidad de sus trabajadores? Bajo ningún punto de vista, la felicidad es una responsabilidad personal, lo que debe hacer la organización es facilitar las condiciones para el despliegue del bienestar. Hace diez años esta aseveración era cuestionable, hoy se dice que hace diez años no se sabía si producir bienestar, salud y felicidad en el trabajo tenía impacto en los resultados, hoy lo sabemos.

La felicidad organizacional es una capacidad de la organización que la lleva a ser más productiva ya que al facilitar las condiciones y procesos de trabajos, se empiezan a hacer un despliegue de fortalezas del capital intelectual creando una ventaja competitiva, lo cual es muy importante, y es un activo intangible difícilmente imitable por la competencia y que te dará ventajas que nadie va a tener.

La ventaja competitiva, están en las culturas en los modos de relacionarnos, en los modos de convivir y alcanzar los resultados, el llegar a lograr un objetivo, con miedo y un poder autoritario probablemente se puede conseguir, pero sabemos que las empresas excelentes y saludables se distinguen por un capital intelectual conectado a la felicidad organizacional, es entender así como hay producción de experiencia, de control de costos, hay que construir capacidad organizacional orientada al bienestar del capital intelectual de la organización.

La felicidad en el trabajo es percibida por el capital intelectual, del bienestar en su lugar de trabajo, depende el desarrollo de mayores talentos en la organización, por lo tanto la felicidad en el trabajo es un indicador de la felicidad organizacional, idea que es bien significativa, y no es sólo gestión de personas, es en primer lugar lograr condiciones de trabajos de alto nivel.

Por lo tanto los gerentes no pueden empezar a transmitir ideas de felicidad laboral, de la noche a la mañana, ya que es un esfuerzo de muchas prácticas sostenidas en el tiempo, y que inician con tener condiciones organizacionales mínimamente dignas e higiénicas.

En este aspecto la felicidad organizacional, tiene que ir de la mano con remuneraciones salariales acorde con las actividades realizadas, unida a la ausencia de una buena conexión de seguridad laboral y la falta de un lugar de trabajo adecuado para el desempeño de las actividades.

También es importante verificar los procesos operacionales los cuales deben ser simples y eficientes, lo que más estresa a un trabajador aparte de la mala relación con el jefe son los problemas de los sistemas, que le impiden ejecutar sus labores diarias, ejemplo cuando se está atendiendo a un cliente y se daña el sistema de facturación, esto genera angustia y malestar, en este sentido se da la necesidad de crear procesos que simplifiquen el flujo de trabajo, y consultarle a los trabajadores, de tal manera que se determinen cuáles son los cuellos de botellas y si mejorar los procesos, eso va hacer más agradable la labor y tendrá una ingeniería de sistemas pro felicidad.

Construir una atmósfera agradable, es parte importante para lograr la felicidad laboral, el maltrato no rinde, la práctica de positividad, para que en una organización haya matemáticamente rentabilidad satisfacción de clientes y buen clima tiene que haber tres emociones positivas por una negativa tres señalamientos de fortaleza por cada crítica, tres sonrisas por cada carita triste el campo emocional positivo y de felicidad la confianza eleva la productividad de la organización.

Los estudios demuestran que lo que más produce sentido en una organización es pertenencia a un equipo de trabajo y trascendencia del propósito de la tarea o de la organización y esto requiere construir una práctica organizacional muy bien hecha una misión y visión, que inspire y esto no sale de la cabeza del gerente o de los accionistas, esto es una conclusión en la cual involucrar al capital intelectual de la organización, lo hace participe y lo involucra en algo de lo cual se siente parte y es valorado.

Conclusiones y Recomendaciones

EL gerente en la actualidad debe ser un habilitador y facilitador de condiciones laborales que ayuden al desarrollo del capital intelectual dentro de la organización, lo cual al final se traducirá en un mayor desarrollo de la organización, conscientes que en la medida que el capital intelectual tenga un mayor grado de cohesión con la organización y se sienta parte de la misma, esto le generará un deseo creciente por permanecer en ella y dar un máximo esfuerzo para el logro de los objetivos trazados.

La felicidad causa resultados pero tiene que ver con prácticas concretas y hay que hacer una planeación específica modificando los procesos de gestión de personas, iniciando desde la selección, capacitación y compensación de los logros alcanzados en los procesos productivos.

El éxito en una organización que avanza, debe ir de la mano con un capital intelectual que prospera, junto con la organización, deben sentirse que los esfuerzos son valorados, compensados lo cual mejora la productividad y el rendimiento del capital intelectual.

Un trabajo con sentido que te permita desarrollo personal con una compensación equitativa en donde se dé un sentido de seguridad y permanencia en la empresa lleva a la organización a crear una atmosfera de felicidad que genera un mejor desempeño del capital intelectual lo cual se traduce en mejores resultados financieros.

El desarrollo profesional del capital intelectual es un factor que hace que el ambiente de cooperación dentro de la empresa, se traduzca en una perspectiva en la cual en vez de generar discusión por quien logra llegar a una meta establecida, se den abrazos y felicitaciones por el logro cooperativo de los objetivos establecidos.

Aunque numerosos descubrimientos han sido extraídos de este estudio, se recomiendan futuras investigaciones en el campo de la influencia de la felicidad del capital intelectual sobre la productividad, con el objetivo de lograr conseguir que esa cultura sea implementada en la mayor cantidad de organizaciones.

Referencias Bibliográficas

- Alarcón, R. (2006). Desarrollo de una Escala Factorial para Medir la Felicidad. *Revista Interamericana de Psicología*, 40, 101. Recuperado el 10 de julio de 2017, de <http://www.redalyc.org/pdf/284/28440110.pdf>
- Andrés Salas, J. A. (2013). La Medición de la Felicidad en el Trabajo y sus Antecedentes. *U Huelva, I.S.SN. 1136-3819*, 108. Recuperado el 12 de Julio de 2017
- Argudin, D. H. (jul.-set. de 2015). Evaluación del capital intelectual en la Vicedirección General de Investigaciones del Centro de Neurociencias de Cuba. *Rev. cuba. inf. cienc. salud*, vol.26 no.3 . Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/ics/v26n3/rci03315.pdf>
- Carlos María Fernández-JardónI, M. S. (Apr./June de 2016). INTELLECTU CAPITAL AND COMPETITIVE ADVANTAGES IN NATURAL RESOURCE-BASED SMES IN LATIN AMERICA. *INNOVAR*, vol.26. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.15446/innovar.v26n60.55548>
- Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. (oكتوبر de 2009). *ACIMED* , v.20 n.4 , 71-72. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>

- Dr. C. Roberto Joya Arreola¹, D. C. (ene.-jun. 2015 de 2015). Medición del capital intelectual en empresas mexicanas. *Retos de la Dirección*, vol.9 no.1, 8-12. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rdir/v9n1/rdir04115.pdf>
- Estrada, J. G. (Octubre de 2009). Climate and organizational culture: two essential components in the working productivity. *ACIMED* v.20 n.4, 12. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Francisco González Santa Cruz, T. L.-G. (Marzo de 2014). Satisfacción laboral y compromiso organizativo en los recursos humanos de la hostelería de Córdoba (España): Influencia de la tipología contractual y la jornada de trabajo. *Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal*, 194. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/549/54930453008/>
- Galicia, J. M. (Diciembre de 2005). Organizational practices and the worker's commitment to the organization. *ENSEÑANZA E INVESTIGACIÓN EN PSICOLOGÍA*, VOL. 10, NUM. 2: 295-309. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/292/29210206/>
- Isla, A. M. (Noviembre de 2002). Justicia Organizacional: Entendiendo la equidad de las organizaciones. *PSYKHE*, 11, 171-179. Obtenido de <file:///C:/Users/VAIO/Desktop/Doctorado/Seminario%20Italiana/428-420-1-PB.pdf>
- José Guadalupe Salazar Estrada, I. J. (Octubre de 2009). Clima y cultura organizacional: dos componentes esenciales en la productividad laboral. *ACIMED*, v.20 n.4, 71-72. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v20n4/aci041009.pdf>
- José Guadalupe Salazar Estrada, I. J. (Octubre de 2009). Climate and organizational culture: two essential components in the working productivity. *ACIMED*, v.20 (n.4), 15. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- José Guadalupe Salazar Estrada, J. C. (oct. de 2009). Climate and organizational culture: two essential components in the working productivity. *ACIMED*, v.20 (n.4), 5. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Julio García del Junco, E. N. (2014). Relación entre R.S.C. y la felicidad de los empleados. *Revista Atlántica de Economía*, 2, 8. Recuperado el 12 de julio de 2017, de http://www.unagaliciamoderna.com/eawp/coldata/upload/Vol2_2014_RC_Felicidad_Empleados.pdf

- La medición del capital intelectual y su impacto en los rendimientos financieros en las empresas del sector industrial en México. (s.f.). Obtenido de http://ac.els-cdn.com/S0186104216300602/1-s2.0-S0186104216300602-main.pdf?_tid=44ecac82-86e9-11e7-8cd5-00000aabb0f6b&acdnat=1503372390_406d44d790b2a731927428fe27f517a8
- Maldonado, H. Y. (Agosto de 2013). Job satisfaction as a dimension of happiness. *Cienc Trab. versión On-line ISSN 0718-2449, vol.15 no.47*, 5. Recuperado el 19 de julio de 2017, de http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-24492013000200010&script=sci_arttext
- Margarita Chiang V.1, A. N. (Julio de 2010). Commitment of Employees with Organization and their Relationships with the Organizational Environment: Gender and Age Analysis. *PANORAMA SOCIOECONÓMICO AÑO 28*, 92. Obtenido de <http://www.redalyc.org/html/399/39915685007/>
- Miguel Ángel Mañas, C. S. (2007). La satisfacción y el bienestar psicológico como antecedentes del compromiso organizacional. *Psicothema 2007., Vol. 19, nº 3*, pp. 395-400. Recuperado el 20 de Julio de 2017, de <http://www.redalyc.org/html/727/72719306/>
- Moccia, S. (2016). Felicidad en El Trabajo. *Papeles del Psicólogo / Psychologist Papers., Vol. 37(2)*, 147. Recuperado el 07 de julio de 2017, de <http://www.redalyc.org/html/778/77846055007/>
- Moreno Briceño, F. y. (Abril, 2012). El Talento Human: Un Capital Intangible que otorga valor a la organización. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 61.
- Pamela Montoya CáceresA, N. B.-E. (Abril de 2017). Satisfacción Laboral y su Relación con el Clima Organizacional en Funcionarios de una Universidad Estatal Chilena. *Ciencia & trabajo*, 19, 58. Obtenido de http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492017000100007&lang=pt
- Peláez, R. H. (July/Dec de P2013). Teleworking with work life quality and productivity. An approach to a model in an energy sector company. *Pensamiento & Gestión(no.35)*, 113. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a05.pdf>
- PérezI, M. D., ContrerasII, Y. d., & AmadorIII, S. R. (nov de 2009). El factor humano como elemento dinamizador del proceso empresarial en la gestión de la información y conocimiento. *ACIMED, v.20 (n.5)*, 15. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009001000004
- Rincón, R. A. (Junio de 2017). Gestión del Conocimeinto y Aprendizaje Organizacional; Una Visión Integral. *Informes Psicológicos*, 60.

Warr, P. (01 de septiembre de 2013). Fuentes de felicidad e infelicidad en el trabajo: una persepectiva combinada. (ELSEVIER, Ed.) *University of Sheffield. Reino Unido*.

FACTORES QUE INFLUYEN EN LA TOMA DE DECISIÓN DE LOS ESTUDIANTES AL ELEGIR SU CARRERA PROFESIONAL

FACTORS THAT INFLUENCE STUDENTS DECISION MAKING WHEN CHOOSING YOUR PROFESSIONAL CAREER

Ramos Yee, Nisla Fátima¹, Goicoechea, Lourdes²

¹ Estudiante de la Maestría en Docencia Superior. Universidad Latina de Panamá. ² Psicóloga. Coordinadora del Instituto de investigación, intervención y orientación psicopedagógica de la Universidad Latina de Panamá.

E-mail de correspondencia lourdesgoicoechea@ulatina.edu.pa

Recibido: 03 de octubre de 2017

Aceptado: 11 de diciembre de 2017

RESUMEN

Durante este trabajo investigativo se buscó conocer cuáles son los factores que influyen en los jóvenes para elegir su carrera profesional, se revisaron las variables: motivaciones familiares, intereses personales, oferta laboral, recomendaciones de profesores, amigos u otros. Se tomó una muestra total de doscientos veintidós estudiantes, cien estudiantes de primer ingreso de la Universidad Latina de Panamá y ciento veintidós estudiantes graduandos del Colegio de La Salle. Como instrumento para la recolección de los datos, al total de la muestra de estudiantes se le aplicó un cuestionario validado por una persona idónea. Se determinó que la mayoría de los estudiantes entrevistados eligió su carrera profesional por preferencias de gusto personal. Los resultados obtenidos al momento de analizar los datos, mostraron otras variables que no se habían contemplado en la investigación y que enriquecen el estudio las cuales serán ampliadas durante el desarrollo del análisis del tema, sobre la propuesta y las recomendaciones.

Palabras clave: estudiantes, orientación vocacional y elección de la carrera.

ABSTRACT

This research seeks to discover which factors influence young people to choose their career, family motivations, personal interests, job offer, and recommendations from teachers, friends or others. A total sample of two hundred and twenty-two students, one hundred first-year students from the Latin University of Panama and one hundred twenty-two graduate students from the College of La Salle were taken. As a tool for data collection, a questionnaire validated by a suitable person was applied to the total sample of students.

Results: It was determined that the majority of the students interviewed chose their professional career by preferences of personal taste. The results obtained at the time of analyzing the data showed other variables that were not contemplated in the research, which will be expanded during the analysis of the topic, the proposal and the recommendations.

Keywords: Students, vocational guidance and career choice.

Introducción

Cada persona tiene su propio deseo de realización personal en diferentes ámbitos de su vida, familiar, afectivo, social, económico y profesional. La elección de una carrera universitaria se ha convertido en un proceso delicado para los jóvenes, ya que día a día se amplía el abanico de nuevas oportunidades o carreras profesionales las cuales muchos estudiantes desconocen. Aumentando la concentración de los estudiantes en las mismas carreras tradicionales en nuestras universidades que se traduce en “más egresados de lo mismo”.

El costo de elegir de manera equivocada su carrera profesional puede ser muy alto, resultaría difícil explicar de manera individual el nivel de frustración o decepción de quien ha invertido tiempo y dinero estudiando una profesión y no logra obtener a satisfacción sus expectativas e intereses primordiales básicos.

Siendo éste un importante tema educativo y relevante para nuestra sociedad, se inició este estudio con fin de descubrir cuáles son los factores que estimulan al estudiante graduando de segundo ciclo, en la elección de su carrera profesional. Se seleccionó un grupo de estudiantes a quienes se les evaluó: procesos personales, educativos, teóricos e institucionales que se consideran guardan relación con la decisión del joven al momento de elegir su vocación. Como primera instancia se originó la formulación del proceso a investigar, para justificar el desarrollo de la investigación, los objetivos generales básicos, específicos, así como también las delimitaciones y el alcance del estudio.

Como base fundamental a la teoría presentada se exponen diferentes conceptos y variables señaladas por autores en el tema, relacionadas a los elementos que influyen en el estudiante durante esta importante decisión. Dichas bases teóricas sustentan los factores y cómo afecta el proceso de la elección profesional en los jóvenes, con relación a la necesidad y la realidad actual del mercado laboral en nuestro país.

Éste estudio se soporta en la metodología utilizada, el instrumento para recolección de datos, la población, el tamaño de la muestra, datos demográficos y psicográficos de los estudiantes entrevistados, técnicas y procedimiento de la investigación.

Posteriormente, una vez recogidos los datos, se presenta el análisis de cada uno de los ítems investigados sobre los diversos factores y cómo influyó en la elección vocacional del estudiante.

Desarrollo

La elección de una carrera universitaria es un momento decisivo en la vida de todo estudiante. En ocasiones, puede tratarse de un proceso largo y complejo en el que las interrogantes surgen a cada paso. Aunque, en última instancia, la decisión acaba siendo parte de un proceso de

descubrimiento, el hecho de definir qué estudiar, dónde y cómo, depende de la evaluación de diferentes factores. Diversos elementos, como las aptitudes o intereses personales del estudiante, otros como su entorno social, cultural, económico, familiar o la situación del mercado laboral, son elementos que condicionan esta trascendental elección (Lafenetre, 2016).

Empresas panameñas han señalado que existe en nuestro país déficit para la contratación de mano de obra especializada o calificada ("Panamá América", 2016) y que existe escasez de profesionales y técnicos en Panamá ("La Prensa", 2015). Según reveló el informe de la Alta Comisión de la Política Pública de Empleo en ocupaciones técnicas y profesionales, compuesta por empresarios, universidades, trabajadores y organismos internacionales, se gradúan cada año aproximadamente 100 mil personas del nivel superior de la educación. Sin embargo, el 58% de los empresarios panameños tienen dificultades para cubrir sus vacantes (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2014).

Las universidades, los centros educativos, empresas privadas y el Gobierno, se constituyen como los principales actores y responsables de intervenir en la gestión y orientación de los estudiantes graduandos de los colegios secundarios, para la elección de su carrera profesional. Debe existir un interés en conjunto para el estudio y tutela del desarrollo humano y de las capacidades de los estudiantes. Debe analizarse su entorno social, evaluar la responsabilidad y orientarlos a ingresar a nuevas carreras acordes al futuro y al cambiante mercado laboral (Isabel Atencio, René Quevedo, Ana Ríos, Alta Comisión, 2014).

En éste sentido, ésta investigación si el estudiante está convencido de la carrera profesional que escogió; desde cuándo pensó el estudiante sobre su carrera profesional, e identificar si hubo algún factor que influyó en la decisión tomada por el estudiante como familia, amigos, profesores, o la decisión fue tomada o razones como: por la rama del bachillerato que tomó, porque le gusta, investigó sobre la oferta laboral u otro.

En ése mismo orden y dirección, esta investigación además buscó indagar si el estudiante tiene conocimiento sobre las necesidades del mercado laboral, conocer si el estudiante cree que es necesario realizar un test de ubicación u orientación vocacional, charla u otros, si recibió alguna orientación en su colegio secundario, y cuánto conocimiento tienen sobre las carreras innovadoras que ofertan actualmente las universidades.

La elección vocacional va más allá de decidir una carrera o profesión; es una elección que lleva al individuo a definir su identidad, una manera de expresar su personalidad que le permitirá escoger un estilo de vida y visualizarse en el futuro, por lo que es de suma importancia orientarlo para que pueda realizar una elección acertada.

La elección vocacional es un proceso irreversible que ocurre durante periodos claramente marcados, caracterizado por una serie de compromisos que el individuo adquiere entre sus deseos y sus posibilidades (González, 2016).

Sobre la influencia de la personalidad en la elección de carreras. Intenta explicar las relaciones que existen entre los factores genéticos, las experiencias infantiles y la conducta vocacional, postulando que cada individuo hereda una tendencia a gastar sus energías de una manera particular, la cual influye en el desarrollo de ciertas habilidades e intereses relacionados con la elección vocacional (Anne, R. 1982. Citada por González, 2016).

Abraham Maslow utiliza su teoría en la cual afirma que las necesidades de los seres humanos se pueden jerarquizar, a los niveles más bajos que corresponden a las necesidades primarias (fisiológicas, seguridad), las cuales requieren de mayor satisfacción, y en los niveles superiores (estima, afiliación, y autorrealización), aquellas necesidades que en un momento dado pueden surgir después de resolver las primarias. (Chapman A. 2007).

La teoría de Donald Súper (1957), trata de la conducta vocacional y desarrollo del concepto de sí mismo. Está influida por dos temas principales: el primero de ellos es la teoría del concepto de sí mismo; desarrollada por (Carl Rogers 1942; 1951; Carter, 1940 y Bordin, 1943). Estos autores sostienen que la conducta es la reflexión del individuo con la cual intenta mejorar sus pensamientos auto descriptivo y auto evaluativos. Con especial referencia a las vocaciones Bordin, (1943), propone la noción de que las repuestas a los inventarios sobre intereses vocacionales representan la proyección individual del concepto de sí mismo en términos de los estereotipos que el individuo tiene de las diferentes ocupaciones. Una persona elige o rechaza una ocupación porque cree que está o no de acuerdo con el punto de vista que tiene de sí misma, el esfuerzo de una persona para mejorar el concepto de sí misma la lleva a escoger la ocupación que cree le permite la mayor auto expresión, además, sostiene que los comportamientos que la persona emplea para mejorar el concepto de sí misma está en función de su nivel de desarrollo (González, 2016).

Otros autores señalan que la elección de una carrera profesional para los jóvenes es un problema latente y fundamental por resolver. Un estudio similar en España, revela que faltando tres meses para formalizar la matrícula, más del 50% de los estudiantes españoles que finalmente pasan a la universidad no sabe qué va a estudiar y que el 20% se matricula en titulaciones universitarias no deseadas. Como consecuencia, se producen los abandonos académicos que se originan en la desorientación vocacional (Alonso y Lobato 2005) o, como apunta Honoré (2008), muchos jóvenes abandonan sus estudios porque descubren que la carrera elegida no tiene sentido para ellos. Marín, Troyano y Fernández (2000), sobre el fracaso universitario, reconoce que las preferencias profesionales son unos de los aspectos actitudinales que poseen un potencial predictor y deduce de sus datos obtenidos, según el perfil vocacional elaborado por los resultados del cuestionario KURDER-C (1996), que el alumno no elige coherentemente sus estudios porque posee bajos conocimientos sobre las carreras o sus propias preferencias profesionales. Coincide con otras investigaciones, como las de Gil Beltrán (2000; 2005) y Fernández, Peña, Viñuela y Torio (2007), que apuntan acerca del escaso dominio que poseen los estudiantes sobre la información vocacional, que les provoca distorsiones en las preferencias.

El estudio elaborado por la consultora ACCETURE (2005), sobre el cumplimiento de las expectativas de los universitarios tras su inserción laboral, demuestra que casi todos reconocen haber tenido dificultades para dar el salto al mundo laboral y el informe de la juventud, INJUVE (2005), a nivel empleo, constata que la primera experiencia laboral suele tener poca relación con los estudios realizados y que el 59% abandona su primer empleo antes del primer año.

Rivas (2003) considera que la orientación vocacional tiene una relación directa con el desempeño en el mundo laboral: se concreta y restringe al ajuste con la profesión y al puesto de trabajo concreto. Serían los procesos de elegir y adaptarse a una profesión para satisfacción propia y beneficio de la sociedad.

Según Romero (1994), la orientación vocacional es la acción educativa dirigida al ámbito de la elección profesional para posibilitar a los sujetos, hacia el tratamiento cognitivo de la información para llevarlos a lo largo de todo un proceso para efectuar elecciones autónomas conscientes y motivadas. Que la persona sea consciente de este proceso y proporcionarle las herramientas necesarias para que pueda tomar las mejores condiciones posibles, sucesivas a la toma de decisiones.

A partir de este análisis de conceptos y teorías, se construyó un cuestionario enfocado sobre los supuestos y factores que los distintos autores consideran relevantes e influyentes en la toma de decisión vocacional profesional por parte de los estudiantes. El cuestionario elaborado contempla variables demográficas como son: edad, sexo, nivel educativo, preguntas dirigidas a obtener datos acerca de: actitudes, intereses, preferencias; y preguntas cerradas, en las que el encuestado deberá elegir algunas opciones establecidas.

Éste es un estudio descriptivo, ya que busca especificar las prioridades importantes de personas, grupos, comunidades, objetos o cualquier otro evento sometido a investigación; en otras palabras, miden diversos aspectos o dimensiones del evento investigado (Palacios, 2006). Los datos serán analizados cuantitativamente ya que solo se van a examinar de manera numérica mostrando de forma deductiva las relaciones entre las variables estudiadas.

Población y muestra

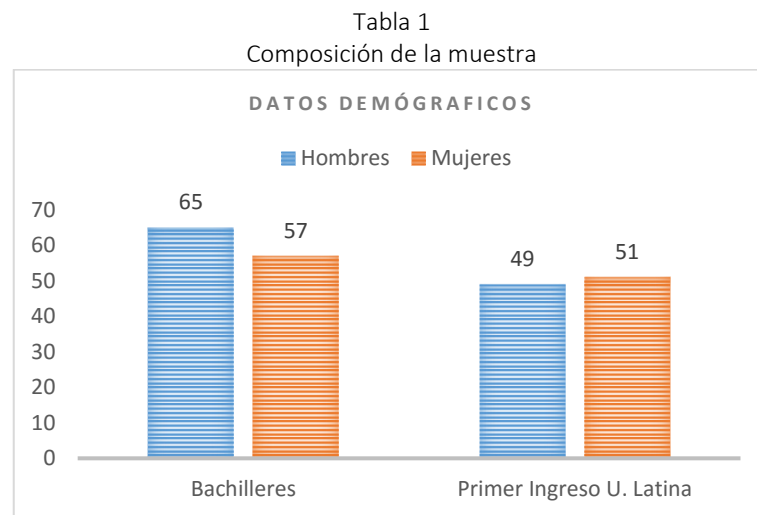
La encuesta fue aplicada a una muestra de 100 estudiantes, hombres y mujeres de primer ingreso de la Universidad Latina de Panamá, de distintas carreras, y el segundo cuestionario fue aplicado a una muestra representativa de 122 estudiantes graduandos de educación media del colegio La Salle.

El cuestionario fue revisado por personas idóneas, quienes verificaron que las preguntas fuesen pertinentes con las variables que interesaba medir: Igualmente al aplicarlo la persona estaba debidamente identificada y se le indicó a los participantes el objetivo de la encuesta y el tratamiento que se le daría a los datos obtenidos.

Resultados obtenidos de los estudiantes encuestados de la Universidad Latina de Panamá y el Colegio De La Salle.

Discusión de los resultados:

La muestra total fue de 222 estudiantes. 122 jóvenes graduandos en el Bachiller de Ciencias y Letras del Colegio De La Salle, 65 varones y 57 mujeres de la Universidad Latina de Panamá, 49 hombres y 51 mujeres de distintas carreras de licenciatura.

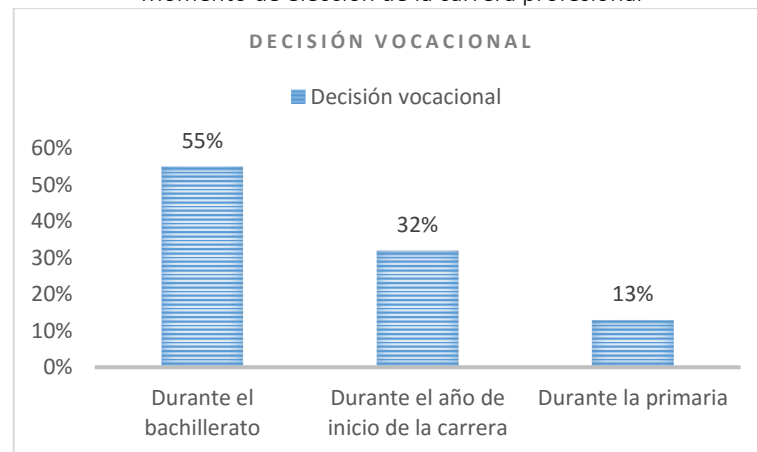


Fuente: elaboración propia (2018)

Al total de la muestra se les preguntó si estaban convencidos de haber elegido correctamente su carrera universitaria, el 73% afirmó estar muy convencidos, y sienten seguridad en su elección. Esta respuesta coincide con la teoría de Abraham Maslow, en la cual afirma que las necesidades de los seres humanos se pueden jerarquizar. A los niveles más bajos, corresponden las necesidades primarias (fisiológicas, seguridad), las cuales requieren de mayor satisfacción, y en los niveles superiores (estima, afiliación, y autorrealización), aquellas necesidades que en un momento dado pueden surgir después de resolver las primarias.

Los datos demostraron que el 55% de los estudiantes (122 en total) eligió su carrera profesional durante el periodo del bachiller, el 32% (71 alumnos) durante el mismo año de inscripción en la carrera y 13% indicó haberla decidido durante la primaria (29 estudiantes). Esta respuesta coincide con la teoría evolutiva del desarrollo vocacional de Eli Ginzberg, en la cual define la elección vocacional como un proceso que va a lo largo de toda la vida del individuo.

Tabla 2
Momento de elección de la carrera profesional

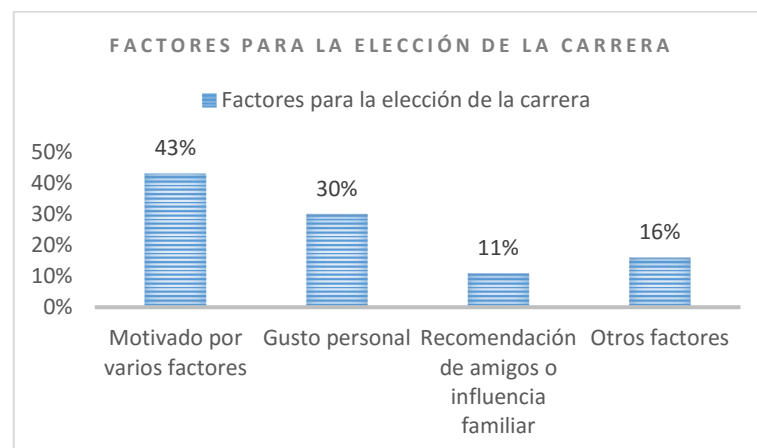


Fuente: elaboración propia (2018)

Los resultados obtenidos al relacionar las variables de los posibles factores que motivan a la elección de la carrera vocacional que señala Ginzberg, factores sociales, personales, concepto de sí mismo y realidad, respuestas aprendidas recientemente y pautas de reacciones existentes y una síntesis de todo.

Los datos indicaron que los jóvenes fueron influenciados por las diversas variables señaladas en el cuestionario, es decir, 97 estudiantes (43%). 30% indicaron que su elección principal fue por gusto personal, 24 (11%) recomendados por amigos o influencias familiares. Las menos motivadoras la investigación o conocimiento de la carrera el 9%, el 4% y el 3% por oferta laboral o relacionadas al bachillerato

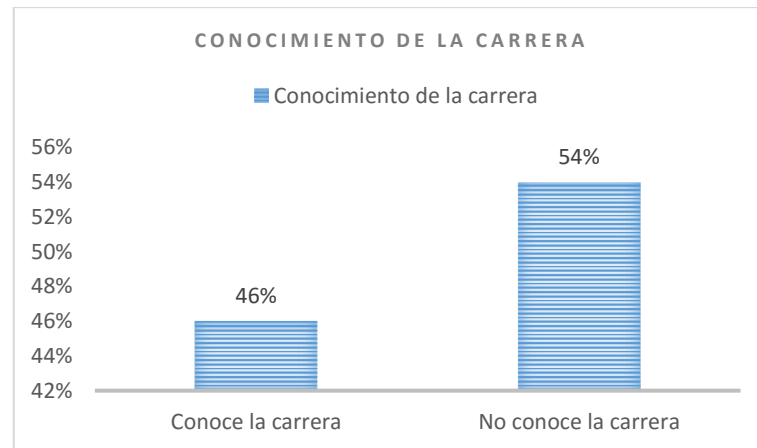
Tabla 3
Factores para la elección de la carrera



Fuente: elaboración propia (2018)

De la muestra representativa de 222 estudiantes, el 46% afirmó tener conocimiento sobre las carreras requeridas en el mercado laboral y un total del 54% señaló no tener conocimiento o muy poco conocimiento de las carreras nuevas que requiere el mercado laboral panameño. Este resultado indica que los jóvenes requieren mayor información u orientación sobre la demanda laboral en las diversas ramas.

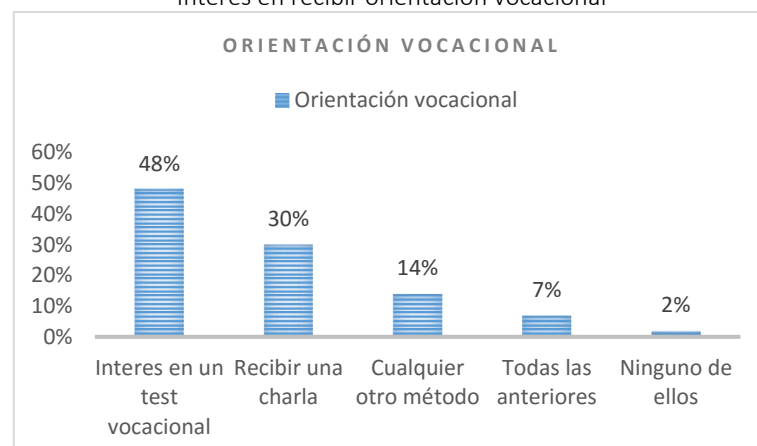
Tabla 4
Conocimiento de la carrera



Fuente: elaboración propia (2018)

Se les preguntó a los jóvenes encuestados si les hubiese gustado realizar algún tipo de test de orientación vocacional o recibir alguna charla, de los cuales el 48% indicó su interés por el test de orientación vocacional, el 30% recibir una charla, 14% cualquier otro método al referente, el 7% se inclinó por ambas (charla y test), y menos del 1% indicó que ninguno de ellos.

Tabla 6
Interés en recibir orientación vocacional



Fuente: elaboración propia (2018)

En cuanto a la orientación recibida por los estudiantes, el 80% de los estudiantes del Colegio De La Salle afirmó haber recibido dirección en su colegio secundario; sin embargo, sólo el 25% de los encuestados de primer ingreso de la Universidad Latina de Panamá afirmó haber recibido orientación vocacional en su colegio secundario. Con este resultado se puede concluir el beneficio de ofrecer alguna orientación profesional a los nuevos ingresados a la Universidad Latina de Panamá.

La encuesta comprobó que la mayor parte es decir 222 estudiantes de la muestra analizada, un 82% del total, indicaron no tener conocimiento o muy poco conocimiento sobre las carreras que ofrecen las universidades versus un 18% que dijo que sí poseían conocimiento de las carreras. Se le preguntó al tamaño total de la muestra si consideraban importante que ellos y sus compañeros recibieran una orientación personalizada sobre las diferentes carreras que se requieren en el mercado laboral de nuestro país, del cual 94% manifestó estar convencido de la importancia de este ítem.

Se aplicó una pregunta adicional sólo a los estudiantes de primer ingreso de la Universidad Latina de Panamá, relacionando algunas variables para comprobar si alguna de ellas pudo ser un factor determinante en su elección vocacional. Por segunda ocasión se comprobó que el 52% de los estudiantes señaló que su mayor motivación vocacional fue la satisfacción personal, el 18% opinó que el mercado laboral, otro 18% contempló todas las variables presentadas al decidir su carrera, de menor influencia con un 7% el costo de la carrera y 5% remuneración salarial.

Conclusiones

Después de haber realizado esta investigación y analizado los resultados de ella, se llegó a las siguientes conclusiones con respecto a algunos de los planteamientos que se presentaron inicialmente.

A través de los datos que se obtuvieron, se pudo comprobar que los estudiantes del Colegio de La Salle y los del primer ingreso de la Universidad Latina de Panamá eligieron su carrera profesional completamente convencidos de su decisión. Más de la mitad de ellos pensaron en su vocación desde el colegio secundario y una tercera parte del total encuestado indicó que fue durante su proceso de matrícula en la universidad. Con relación a los distintos factores influyentes del entorno del estudiante: familiares, amigo, profesores, oferta laboral, relacionadas al bachillerato, remuneración laboral, preferencia personal o gusto. La encuesta demostró que éste último factor fue el más determinante en la decisión: “Satisfacción personal o sencillamente Me gusta”, señalaron los estudiantes.

Por otra parte, con la finalidad de indagar sobre la orientación recibida por los jóvenes durante su transición del bachillerato a la universidad, los estudiantes del Colegio De la Salle, indicaron haber obtenido una buena información sobre sus inclinaciones a la carrera. Sin embargo, la mitad de los jóvenes afirmaron que tenían poco o ningún conocimiento sobre las carreras novedosas, no tradicionales que se requieren en mercado laboral.

Es importante enfatizar que todos los jóvenes encuestados consideran necesario recibir una orientación vocacional profunda adicional a la que han recibido, para desarrollar una mayor seguridad profesional. Vale la pena reiterar que efectivamente existe un déficit, con relación a la realidad y a la escasez profesional que vive nuestro país. Este problema se dilata día a día, al no contar con estudiantes bien informados o formados en las profesiones que requiere el mercado. Los jóvenes no están tomando conciencia sobre la importancia de abarcar carreras profesionales que ayuden al desarrollo y crecimiento del país.

Referencias Bibliográficas

- Chapman A. (2007). Maslow's Hierarchy of Needs. Documento en línea recuperado el 15 diciembre de 2017: www.businessballs.com/maslow.htm.
- Francisco, R. (1998). *Psicología Vocacional, Enfoques del asesoramiento*. Madrid España: Ediciones Morata, S.L.
- Hurtado de Barrera, J. (2010). *Metodología de la Investigación: Guía para una Comprensión Holística de la ciencia* (4a ed. ed.). Caracas, Venezuela: Quirón Ediciones.
- Lobato, A. y. (2005). *Recursos de orientación para la transición académica y la toma de decisiones del alumnado*. Obtenido de Revista D'Innovacion Docente Universitaria: <http://revistes.ub.edu/index.php/RIDU>
- Marín, T. y. (2000). *El Fracaso académico en la universidad: Aspectos motivacionales e intereses profesionales*. Obtenido de Revista latinoamericana de psicología: https://www.researchgate.net/profile/Manuel_Sanchez23/publication/26595570_El_fracaso_academico_en_la_universidad_Aspectos_motlvacionales_e_interesesprofesio_nales/links/00b49530745fc4871a000000/El-fracaso-academico-en-la-universidad-Aspectos-motlvacionale
- Martínez, F. R. (2003). *¿Conducta y asesoramiento vocacional en el mundo de hoy?* Obtenido de Sistema de Infoamación Científica Redalyc: <http://www.redalyc.org/html/2931/293121941002/>

Roe, A. (1982). *Orientación Vocacional y educativa*. Obtenido de Teoría de Roe: <http://orientacion-morelos.blogspot.com/2010/02/teoria-de-la-influencia-familiar-de-ro.html>

Rogers, C. (1942). *Proceso de convertirse en persona: Mi técnica terapéutica*. México: Paidós Iberica.

Súper, D. (1957). *Orientación vocacional, las tensiones vigentes*. Obtenido de Revista Mexicana de Orientación Educativa: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1665-7527201300020000

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

INFORMATION MANAGEMENT AS A TOOL FOR CITIZEN PARTICIPATION IN PUBLIC ADMINISTRATION

Chávez, Ledy¹, Barriosnuevos, Joel²

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

Recibido: 14 de noviembre de 2017

Aceptado: 18 de diciembre de 2017

RESUMEN

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

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

ABSTRACT

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

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

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

GESTIÓN DE INFORMACIÓN: LA ACTIVIDAD INFORMACIONAL Y SUS RECURSOS.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Figura 1

Pirámide Informacional



Fuente Páez, (1992)

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

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

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

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

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

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

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

Figura 2

Modelo de Gestión de Información



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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA: SUS IMPLICACIONES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Cuadro 1

Propuesta para mejorar la participación ciudadana

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

Fuente: Caddy y Vérguez, (2003)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONSIDERACIONES FINALES.

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

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

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

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

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

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

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

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

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

- Barrios, N. (2003). La gestión de información y sus recursos. Recuperado de: http://www.bnjm.cult.cu/sitios/rev_biblioteca/bibliotecas_2001_03/pages/articulo5.htm. Consultado el 25 de septiembre del 2017.
- Barriosnuevos, J (2014). Análisis Del Compromiso de Responsabilidad Social en las Contrataciones del Ejecutivo Regional del Estado Zulia. Trabajo Especial de Grado presentado como requisito para optar al Título de Especialista en Control de la Gestión Pública. Maracaibo- Venezuela.
- Best, D. (2010). The future of information management. *Records Management Journal*, 20(1).
- Caddy, J. y Vergez, C., (2003) Información, consulta y participación ciudadana en la elaboración de políticas: instaurar un gobierno abierto en los países miembros de la un resumen de la Organisation For Economic Co-Operation And Development y la Organización para la Cooperación t el Desarrollo Económico. p.p 1-17.
- Chávez, N. (2003). La Participación Social. Retos y Perspectivas. Serie Nº 1. Escuela Nacional de Trabajo Social ISBN: 9789703206490. México-D,F
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (2009). Gaceta Oficial Nº 5.908 Extraordinario de fecha 19/02/2009, con la enmienda Nº 1 de fecha 15/02/2009.
- Campos, C. (2012). La importancia de la información para el fortalecimiento de la transparencia. *Revista Encrucijada Revista Electrónica del Centro de estudio de Administración Pública Universidad Autónoma de México* Nº 10 enero-abril 2012. Recuperado en: http://ciid.politicas.unam.mx/encrucijadaCEAP/art_n10_01_04_2012/art_ineditos10_3_campos.pdf. Consultado el 02 de octubre del 2017
- Comisión Europea. (1998). La información del sector Público: Un recurso clave para Europa. Libro verde sobre la sociedad de la información del sector público en la sociedad de la información. Recuperado de http://www.aporta.es/c/document_library/get_file?uuid=d45150a5-5e28-47df-ac13-ae2009bcfd50&groupId=10128.
- Choo, W. (2002) *Information Management for the Intelligent Organisation: the Art of Scanning the Environment*. Medford, Nueva Jersey.

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

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

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

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

COGNITIVE LANGUAGE DEVELOPMENT AND BIRTH ORDER IN NON AFFECTED SIBLINGS OF CHILDREN WITH AUTISM

DESARROLLO COGNITIVO Y DE LENGUAJE EN HERMANOS DE NIÑOS CON AUTISMO

Cecilia Montiel-Nava^{1,2} Esther Bromberg² Zoila González² José A. Chacín³

Corresponding author: e-mail: ceciliamontiel@ulatina.edu.pa

¹Center for Graduate Studies, Universidad Latina de Panamá. ²Autism Spectrum Disorders Clinic, La Universidad del Zulia. ³Genetics Department, School of Medicine, La Universidad del Zulia

Recibido: 12 de octubre de 2017

Aceptado: 20 de diciembre de 2017

Acknowledgement

This work was partially supported by a research grant from the Counsel for the scientific, humanistic and technological development of La Universidad del Zulia (CONDES)

ABSTRACT

The study aims to explore cognitive and language development in siblings of children with autism, and to compare younger and older siblings on all the measures. 36 siblings of children with autism, between the ages of 2 years, 6 months and 15 years ($x=8.67$; $SD=3.91$) were assessed using the PPVT for the receptive language abilities, the WPPSI-III or WISC-III as an estimation of IQ, the VABS as a measure of adaptive functioning, and SCQ was used to assess autism-related symptoms. 72% ($n=26$) of the children were older than the affected sibling, whereas 28% ($n=10$) were younger. PPVT scores were below normal limits. On the contrary, IQ scores for the total sample were regarded as average. In contrast, their adaptive functioning was within normal limits. Younger siblings had poorer performance on the PPVT and on the communication sub-domain of the VABS when compared to older siblings. Siblings of children with autism might exhibit abnormal language development, which could be considered as features of the broader-autism phenotype. Although it has also been suggested that birth order could affect the language development of the unaffected siblings, the relationship between these variables remains unclear. These findings offer additional support for a familial association between autism and language abnormalities.

Key Words: autism, siblings, broad autism phenotype, cognitive development, language development, IQ

RESUMEN

Este estudio busco explorar el desarrollo cognitivo y de lenguaje en hermanos de niños con autismo, y comparar hermanos menores o mayores en todas las medidas. 36 hermanos de niños con autismo, de edades comprendidas entre los 2 años 6 meses y los 15 años ($x=8.67$; $DT=3.91$) fueron evaluados con el PPVT para las habilidades de lenguaje receptivo, el WPPSI-III o WISC-III como una estimación del CI, las VABS como medida de funcionamiento adaptativo, y el SCQ para medir los síntomas relacionados con autismo. 72% ($n=26$) de los niños eran mayores que el hermano afectado, mientras el 28% ($n=10$) eran menores. Las puntuaciones del PPTV estaban por debajo de los límites esperado. Por el contrario, las puntuaciones de CI para la muestra total se consideran promedio. En contraste, su funcionamiento adaptativo estuvo dentro de los límites normales. Los hermanos de niño con autismo pudieran exhibir desarrollo del lenguaje anormal, lo cual pudiera ser considerado como características del fenotipo ampliado del autismo. Aun y cuando ha sido sugerido que el orden de nacimiento pudiera afectar el desarrollo del lenguaje de los hermanos no afectados, la relación entre estas variables permanece sin clarificación. Estos hallazgos ofrecen apoyo adicional a la asociación familiar entre autismo y anormalidades en el lenguaje.

Palabras Clave: autismo, hermanos, fenotipo ampliado del autismo, desarrollo cognitivo, desarrollo del lenguaje, CI.

INTRODUCTION

A wide range of cognitive, language, social and behavioral deficits has been described in first degree in relatives of children with autism (Bailey, Palferman, Heavey & LeCouteur, 1998; Constantino, et al., 2006; Pilowsky, Yirmiya, Gross-Tsur & Shalev, 2007). The findings related to a broader range of deficits in relatives of children with autism have led the researchers suggest that the genetic risk associated with autism transcend the classic definition of the disorder; and includes the broad autism phenotype (BAP) that may be expressed by familial transmission in siblings (Bailey et al., 1995).

The BAP involves milder yet similar difficulties in the domains of communication, relationships and restricted interests and repetitive behaviors (Dawson, et al 2007; Gamliel, Yirmiya, Jaffe, Manor & Sigman, 2009; Hurley, Losh, Parlier, Reznick, & Piven, 2007). The genetic vulnerability is thought to extend beyond autism; it might also reach the subtler abnormalities which are included in the BAP. These phenotypic features may be below the diagnostic threshold; however, they may still have an effect on the general development and learning (Stone, McMahon, Yoder & Walden, 2007).

Few published studies have reported on the development profiles of non autistic siblings of children with autism. Cognitive, adaptive, social imitation, play and language abilities were examined in 42 non-autistic siblings and 20 children with no family history of autism. Siblings of children with autism were below in expressive language and social communication skills, and used fewer words, gestures than comparison children (Toth, Dawson, Meltzoff, Greenson, & Fein, 2007). In a different study, language delay, articulation disorder, reading retardation and spelling difficulties were identified in half of the non autistic identical twins

and in 10% of the fraternal twins (Bailey et al., 1995). The reports on the infant siblings of autistic children have described abnormalities in language development and cognitive deficits (Gamliel, Yirmiya, & Sigman, 2007; Stone et al, 2007). However, another group of studies has failed to find impairment in the non affected siblings of children with autism. On that account, Pilowsky, Yirmiya, Shalev, and Gross-Tsur (2003), reported that language abilities of siblings of autistic children did not differ from those of siblings of children with mental retardation. In a different study, Pilowsky et al., (2007) found that neuropsychological functioning in siblings of children with autism emerged as similar to that of siblings of children with mental retardation; and better than the siblings of language delayed children. Thus, there is ambiguity in the reported information about the development of non-autistic siblings.

There has been evidence of a trend for decreasing nonverbal IQ scores with increasing birth order in autism multiplex families (Lord, 1992). In a sample of multiple affected siblings, Spiker et al., (2001), found that second born siblings were more likely to be classified as nonverbal and thus were more language impaired than first born siblings. From this group, less than half of the firstborn children had nonverbal IQs in the mental retardation range, while 70% of the second born siblings fell into that category (Spiker et al., 2001). In a different study, Reichenberg, Smith, Schmeidler, and Silverman (2007) also demonstrated that first born siblings had significantly better useful phrase speech than their younger siblings. Nevertheless, most of the recent studies with siblings of autistic children are being performed with infant siblings, and this fact excludes the possibility to explore the effects of birth order in non-affected siblings.

The review of the literature renders not enough data to conclude about language and cognitive development of the non affected siblings of children with autism, and to identify the effect of birth order in these domains. These studies have been carried out almost exclusively with Caucasian families in the western countries (Orsmond & Seltzer, 2007), with absence of information about the clinical and cognitive performance of siblings of individuals with autism in Hispanic samples. The aims of this study were to explore the cognitive and language development in siblings of children with ASD in a Hispanic sample, and also to compare younger and older siblings on all the measures.

METHOD

Participants

The participants of this study were drawn from a larger sample of single affected families who were participating in an epidemiology study of autism in Maracaibo County. At the moment of the study, 43 non verbal children with autism were part the study. 8 of those children did not have siblings. From the remaining children, there were a total of 52 siblings. However, 14 were outside the age range of the study; and for two children, the parents declined their participation in the research. We had a participation rate of 94.74%.

The final sample included 36 non autistic children, aged between 2 years, 6 months and 15 years. ($x=8.67$; $SD=3.91$). 72% ($n=26$) were older than the affected sibling, whereas 28% ($n=10$) were younger. Males constituted 55.55% ($n=20$) of the sample. All the children in the epidemiology study (affected sibling) met ADOS criteria for autism, and had language skills below 30 months (single words speech).

Procedures

The parents of the children participating in the epidemiology of autism project were contacted by phone and asked to participate in the siblings study. Children who were recruited underwent an assessment procedure that included language, cognitive, adaptive skills and autism symptoms measures. All assessments and interviews were conducted by experienced licensed psychologists. Parents and guardians filled out an Informed consent with the help of the psychologist or social worker.

Instruments

The parents were interviewed using the Vineland Behavior Adaptive Scales (VABS) (Sparrow, Balla & Cicchetti, 1984), which is a structured interview with the parent/guardian about adaptive behavior (observed communication, social behavior, and daily living skills at home and in the community). The parent/guardian is questioned closely about specific behaviors. To receive full credit for a skill, the child must engage in the behavior usually and consistently; and not for things a child only does when prompted.

The Social–Communication Questionnaire (SCQ)- Spanish version was used to assess autism-related symptoms (Rutter, Bailey & Lord, 2003). This instrument helps evaluate communication skills and social functioning in children who may have autism or autism spectrum disorders. It is completed by a parent or other primary caregiver. We used the recommended cutoff score of 15 to differentiate controls from possible cases of ASD.

The Peabody Picture Vocabulary Test (PPVT)-Spanish adaptation (Dunn, Padilla, Lugo & Dunn, 1986) was administered to all participants in order to have a measure of receptive language. The PPVT is comprised by 125 cards, and the results allow for a quantitative and qualitative evaluation of the child's language development.

The IQ was estimated based on the full administration of the WPPSI-III (Wechsler, 1989) for those children aged 2 years 6 months to 6 years 6 months; and WISC-III (Wechsler, 1991) for the children older than 6 years 6 months.

Statistical Analysis

Results were analyzed using SPSS software (version 17). Group comparisons (older vs. younger) were conducted using the Mann-Whitney U, and a significance level of 0.01 was used to reduce the possibility of type I error.

Results

The first step of the analysis was aimed to identify whether any of the children presented symptoms of autism by using the SCQ. From the total sample, only one child scored 14, which is considered as a borderline score for ASD, and represents 2.78% of the sample. Autism

symptoms were virtually absent in the siblings, since the mean score on the SCQ was 2.86 (SD 2.71).

On the subject of language development, PPVT scores were below normal limits ($x=73.96$; $SD=38.49$); which indicates that their receptive language skills were within the borderline range. 14% ($n=5$) obtained scores within the borderline range, while 31% ($n=11$) scored within the deficient range (<70) (Table 1). These results indicate that 45% of the children exhibited receptive language impairment.

On the contrary, the mean scores for cognitive functioning corresponded to the average classification. All the cognitive indicators, FSIQ ($x=91.52$, $SD=15.98$), VIQ ($x=94.08$, $SD=20.81$), and PIQ ($x=92.06$, $SD=12.73$) were within normal limits (Table 1). Nevertheless, a more detailed analysis showed that for the Full IQ, 25% ($n=9$) of the children scored within the deficient range, while 3% ($n=1$) scored within the borderline range. For the VIQ, 14% ($n=5$) were in the deficient range and 11% ($n=$) in the borderline. Similar proportions were found for the PIQ, 11% ($n=4$) of the children obtained deficient scores, and 6% ($n=2$) borderline scores. These findings indicate that around 28% of the siblings showed signs of cognitive impairment, and VIQ was more affected (25%) than PIQ (17%).

Their adaptive functioning was also within normal limits for all the sub-domains. Communication ($x=112.28$; $SD=20.97$) and daily living skills ($x=90.42$; $SD=12.15$) were within average range; while socialization domain was above average range ($x=125.56$; $SD=14.97$). Only 15% of the sample ($n=5$) obtained scores below average in the daily living skills domain, 3% ($n=1$) in the socialization domain, and 11% ($n=4$) in the communication domain (Table 1).

Table 1
Scores in the different domains

DOMAINS	MIN	MAX	MEAN	SD
AUTISM SYMPTOMATOLOGY (SCQ)	0	14	2.86	2.71
RECEPTIVE LANGUAGE (PEABODY)	55	116	73.96	38.49
VERBAL IQ (WECHSLER)	57	149	94.08	20.81
PERFORMANCE IQ (WECHSLER)	66	114	92.06	12.73
FULL SCALE IQ (WECHSLER)	63	132	91.52	15.98
COMMUNICATION (VABS)	72	173	112.28	20.97
DAILY LIVING SKILLS (VABS)	71	123	90.42	12.15
SOCIALIZATION (VABS)	84	160	125.56	14.97

When compared, younger siblings exhibited poorer performance on the PPVT ($x=57.7$; $SD=18.54$) than older siblings ($x=95.46$; $SD=14.26$) ($U=0$; $p<0.001$). All the children from the younger group ($n=10$) obtained scores within the deficient range in the PPVT whereas only 1

of the older group obtained similar results. Also, for the VABS communication domain, the younger siblings group scored lower ($x=97.04$, $SD=18.77$) than the older group ($x=97.04$, $SD=19.77$) ($U=58.5$; $p<0.01$). The remaining measures did not show significant differences between the two age groups. However, there was a trend for the daily living skills to be better developed in the younger group ($U=79.5$; $p=0.07$) (Table 2)

Table 2

Comparison of younger and older siblings on the different domains

BIRTH ORDER	SCQ		PEABODY		FULL IQ		VERBAL IQ	
	mean	SD	mean	SD	mean	SD	mean	SD
OLDER (N=26)	2.5	1.84	95.46	14.26	92.65	15.45	93.85	19.6
YOUNGER (N=10)	3.8	4.21	57.7	18.54	90	18.02	94.7	24.83
MANN-WHITNEY U	118.5		.000		110.5		116	
SIGNIFICANCE	.689		.000		.497		.639	

BIRTH ORDER	PERFORM. IQ		COMMUNIC.		DAILY LIVING		SOCIALIZATION	
	mean	SD	mean	SD	mean	SD	mean	SD
OLDER (N=26)	92	12.51	118	18.77	88.19	11.95	128.65	9.36
YOUNGER (N=10)	92.2	13.99	97.04	19.77	96.2	11.22	117.5	84
MANN-WHITNEY U	117.5		58.5		79.5		87	
SIGNIFICANCE	.664		.010		.074		.135	

SCQ = Social –Communication Questionnaire

PEABODY= The Peabody Picture Vocabulary Test

FULL IQ = Full Intelligence Quotient

VERBAL IQ = Verbal Intelligence Quotient

PERFORMA. IQ = Performance Intelligence Quotient

COMMUNIC. = Communication Skills

DAILY LIVING = Daily Living Skills

SOCIALIZATION = Socialization Skill

DISCUSSION

Cognitive deficits in siblings of children with autism have been a controversial area. There have been studies that offer evidence to the cognitive impairment in siblings of children with ASD, which could be considered as features of the broader-autism phenotype (Gamliel et al., 2009, Toth et al., 2007). On the other hand, some authors have agreed that the cognitive functioning of the siblings of autistic children does not differ from those of siblings of children with other developmental disabilities (Fombonne, Bolton, Prior, Jordan & Rutter, 1997; Pilowsky et al., 2003, 2007). In our sample, 28% of the children performed below average in the cognitive measures, which could be considered a moderate evidence of impairment.

Language impairment is the most frequent finding in sibling studies (Toth, et al., 2007; Gamliel, Yirmiya, & Sigman, 2007, Rogers & Sigman, 2005, Stone, et al., 2007). This result was also corroborated in our sample, with 45% of the children exhibiting receptive language impairment, making it the most affected area. Language is one of the most severely affected domains in autism, and language difficulties might be an expression of the BAP or a variable manifestation of a genetic predisposition to autism (Bailey, et al 1995; Stone et al, 2007; Toth et al 2007).

Adaptive skills were within the above-average range. Many siblings of children with ASD might have to assume childcare roles with the affected sibling (Schuntermann, 2007). Therefore, in many ways these siblings frequently reach maturity levels above what is expected for their age, which could be related to scores in socialization and communication.

The risk for sibling recurrence is estimated at around 3% for autism and 6% for ASD, being much higher than the risk in general population (Micali, Chakrabarti & Fombonne, 2004). However, we failed to find autism symptoms in the sample, and only one case met the cutoff score; which is somewhat lower than reports of siblings of children with ASD.

It is also suggested that birth order could affect language and cognitive development of siblings. Although we did not find any difference for cognitive skills, an important aspect of this study was the difference found in receptive language and communication domains between the two age groups (older and younger). For both measures, the younger group exhibited poorer performance than the older group; results that keep with the findings of Spiker et al., (2001), and Reichenberg et al., (2007) which suggest that second-born siblings were more language impaired than first-born siblings. Nevertheless, the reasons behind these differences are still not clear; these subtler difficulties observed in siblings of children with autism could be explained as an expression of the BAP and might have implications for genetic studies in families with an autistic member.

The results of this study must be understood in the light of some limitations. We included siblings of children with severe cases of autism (non-verbal children and receiving special education), and we did not have a control group; these are both factors that limit the generalization of the results. Also comparing younger and older non-affected siblings provides more information regarding the differential expression of the BAP.

In summary, we found that as a group, non-affected siblings have impairment in receptive language but not in cognitive functioning or adaptive skills, which is consistent with most of the previous studies. When comparing younger and older children, impairment in language was mainly for the younger group. These findings offer additional support for a familial association between autism and language abnormalities. This study constitutes a good starting point not only for autism symptoms and development delay recognition in siblings of children with autism in Venezuela, but also for the design and development of adequate diagnostic and therapeutic services for these children.

REFERENCES

- Bailey, A., Palferman S., Heavey, L., Le Couteur, A. (1998). Autism: the phenotype in relatives. J Autism Dev Disord. 28(5):369-92.
- Bailey A., Le Couteur, A., Gottesman, I., Bolton, P., Simonoff, E., Yuzda E., Rutter, M. (1995). Autism as a strongly genetic disorder: evidence from a British twin study. Psychol Med. 25(1):63-77.
- Constantino, J.N., Lajonchere, C., Lutz, M., Gray, T., Abbacchi, A., McKenna, K., Singh, D., Todd, R.D. (2006). Autistic social impairment in the siblings of children with pervasive developmental disorders. Am J Psychiatry. 163(2):294-6
- Dawson, G., Estes, A., Munson, J., Schellenberg, G., Bernier, R., Abbott R. (2007). Quantitative assessment of autism symptom-related traits in probands and parents: Broader Phenotype Autism Symptom Scale. J Autism Dev Disord. 37(3):523-36
- Dunn, L.W., Padilla, Lugo, & Dunn, L. M. (1986). Test de Vocabulario en Imágenes Peabody. Circle Pines, MN: American Guidance Service.
- Fombonne, E., Bolton, P., Prior, J., Jordan, H., Rutter, M.(1997). A family study of autism: cognitive patterns and levels in parents and siblings J Child Psychol Psychiatry. 38(6):667-83.
- Gamliel, I., Yirmiya, N., Jaffe, D.H., Manor, O., Sigman, M. (2009). Developmental trajectories in siblings of children with autism: cognition and language from 4 months to 7 years. J Autism Dev Disord. 39(8):1131-44
- Gamliel, I., Yirmiya, N., Sigman, M. (2007). The development of young siblings of children with autism from 4 to 54 months. J Autism Dev Disord. 37(1):171-83.
- Hurley, R.S., Losh, M., Parlier, M., Reznick, J.S., Piven J. (2007). The broad autism phenotype questionnaire. J Autism Dev Disord. 37(9):1679-90.
- Lord, C. (1992). Birth order effects on nonverbal IQ in families with multiple incidence of autism or pervasive developmental disorder. J Autism Dev Disord. 22(4):663-6
- Micali, N., Chakrabarti, S., Fombonne, E. (2004). The broad autism phenotype: findings from an epidemiological survey. Autism. 8(1):21-37

- Orsmond, G.I., Seltzer, M.M. (2005). Siblings of individuals with autism spectrum disorders across the life course. Ment Retard Dev Disabil Res Rev. 13(4):313-20
- Pilowsky, T., Yirmiya, N., Shalev, R.S., Gross-Tsur, V. (2003). Language abilities of siblings of children with autism. J Child Psychol Psychiatry. 44(6):914-25
- Pilowsky, T., Yirmiya, N., Gross-Tsur, V., Shalev, R.S. (2007). Neuropsychological functioning of siblings of children with autism, siblings of children with developmental language delay, and siblings of children with mental retardation of unknown genetic etiology. J Autism Dev Disord. 37(3):537-52
- Reichenberg, A., Smith, C., Schmeidler, J., Silverman, J.M. (2007). Birth order effects on autism symptom domains. Psychiatry Res. 30;150(2):199-204.
- Rutter, M., Bailey, A., Lord, C. (2003). SCQ: The Social Communication Questionnaire. Manual. Western Psychological Services: Los Angeles, CA
- Schuntermann, P. (2007). The sibling experience: growing up with a child who has pervasive developmental disorder or mental retardation. Harv Rev Psychiatry. 15(3):93-108
- Sparrow, S. S., Balla, D. A., & Cicchetti, D. V. (1984). Vineland Adaptive Behavior Scales: Interview Edition, Survey Form Manual. Circle Pines, MN: American Guidance Service.
- Spiker, D., Lotspeich, L.J., Dimiceli, S., Szatmari, P., Myers, R.M., Risch, N. (2001). Birth order effects on nonverbal IQ scores in autism multiplex families. J Autism Dev Disord. 31(5):449-60.
- Stone, W.L., McMahon, C.R., Yoder, P.J., Walden, T.A., (2007). Early social-communicative and cognitive development of younger siblings of children with autism spectrum disorders. Arch Pediatr Adolesc Med.;161(4):384-90
- Toth, K., Dawson, G., Meltzoff, A.N., Greenson, J., Fein, D. (2007). Early social, imitation, play, and language abilities of young non-autistic siblings of children with autism. J Autism Dev Disord. 37(1):145-57.
- Wechsler, D. (1991). WISC-III. Wechsler Intelligence Scale for Children-Third Edition. Manual. The Psychological Corporation. Harcourt Brace & Company. San Antonio, Texas.
- Wechsler, D. (1989). WPPSI-R. Wechsler Preschool and Primary Scale of Intelligence-Revised. Manual. The Psychological Corporation. Harcourt Brace & Company. San Antonio, Texas.
- Yirmiya, N., Shaked, M. (2005). Psychiatric disorders in parents of children with autism: a meta-analysis. J Child Psychol Psychiatry. 46(1):69-83.

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

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

Andrade Virginia¹ y Moncada Nelvi²

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

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

Recibido: 14 de noviembre de 2017

Aceptado: 22 de diciembre de 2017

RESUMEN

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

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

ABSTRACT

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

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

INTRODUCCIÓN

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

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

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

Según las “Normas para fomentar la participación ciudadana” Resolución 01-00-000225 dictada por la CGR del 20 de agosto de 2007 publicada en la Gaceta Oficial de la República de Venezuela Nº 38.750 esas oficinas son instancias de las Contralorías Estadales mediante las cuales se fomenta el derecho a la participación en la función de control de la gestión pública. Ante estas premisas, se plantea la importancia de contar con un instrumento que permita evaluar el grado de eficiencia y eficacia de la participación ciudadana en la administración pública.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Indicadores de Gestión como herramienta de control y seguimiento.

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

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

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

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

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

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

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

Entre las dificultades más relevantes se mencionan:

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

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

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

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

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

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

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: COMO ESTRATEGIA DE CONTROL DE GESTIÓN.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ORIENTADA AL CIUDADANO.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CONSIDERACIONES FINALES

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

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

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

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

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

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

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amat, Joan M. (2000). Control de Gestión: Una Perspectiva de Dirección. Ediciones Gestión 2000, S.A Barcelona. España.
- Armijo, M. (2011). Serie Manuales. CEPAL N°. 66. Santiago de Chile.
- Atencio, J. y Sánchez G. (2009). El Control de Gestión Estratégica en las Organizaciones
- Bernuz, M. (2011). La Participación Social, frente a la Exclusión de los jóvenes. En Derechos Fundamentales, movimientos sociales y participación. Aportaciones al debate sobre la ciudadanía. Madrid. Editorial Dykenson.S.L.
- Callejas, A. (2008). Los Alcances del Control de Gestión. Director de la especialización de finanzas y Administración Pública.
- Ceballos, E. (2009). Participación ciudadana en el marco de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y los consejos comunales. Centro Iberoamericano de Estudios Provinciales y Locales (CIEPROL).2009
- Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela, N° 5453, 24/03/2000.
- Inciarte, D. y García J. (2010). Planificación estratégica y control de gestión en las gerencias de servicio de la industria petrolera. CICAG, Volumen 7 - Edición 2, Año 2010.
- Ley Orgánica de los Consejos Comunales, publicada en Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 39335 extraordinario, de fecha 28/12/2009.
- Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (LOCGRSNCF), Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N° 6.013 Extraordinario de fecha 23/12/2010.

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

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