



UNIVERSIDAD CATÓLICA ANDRÉS BELLO
VICERECTORADO ACADÉMICO
ÁREA DE LOS ESTUDIOS DE POSTGRADO
PROGRAMA DE POSTGRADO EN COMUNICACIÓN SOCIAL Y
PUBLICIDAD
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL

Trabajo de Grado

**POLÍTICAS COMUNICACIONALES RELACIONADAS CON LA
PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS CONSEJOS COMUNALES
DEL PROGRAMA CONTRALORÍA AMBIENTAL EN EL
MUNICIPIO CHACAO**

Presentado por

DELGADO OROPEZA, Dorian Carolina

Para optar al Título de

Magister en Comunicación Social: Mención Comunicación Organizacional

Tutor

Dr. CHOURIO FUENMAYOR, José Joaquín

Caracas, mayo de 2018



**POLÍTICAS COMUNICACIONALES RELACIONADAS CON LA
PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS CONSEJOS COMUNALES
DEL PROGRAMA CONTRALORÍA AMBIENTAL EN EL
MUNICIPIO CHACAO**

Presentado por

DELGADO OROPEZA, DORIAM CAROLINA

Para optar al Título de

**Magister en Comunicación Social: Mención Comunicación
Organizacional**

Tutor

Dr. CHOURIO FUENMAYOR, José Joaquín

Caracas, mayo de 2018

Dedicatoria

A Dios, La Virgen y Todos Los Santos

A La Vida

A Mi Madre y Mi Padre

A las Personas que Amo

A mi sobrina que está por llegar

A la Academia

Agradecimiento

En primera instancia agradezco a **Dios** por llevarme de la mano en cada paso que doy y por permitirme escribir estas líneas.

A **Doris mi Madre**, y a **Armando mi Padre** por acompañarme desde el primer momento en el que decidí iniciar este camino de aprendizaje y crecimiento tanto profesional como personal.

A mis **Abuelas Sofía y Rafaela**, a mi Hermano **Luis** y Cuñada **Madelein** por estar siempre presente con la mejor energía, ánimo y palabras correctas.

A ti **Giancarlo Cataffo** por siempre confiar en mis capacidades y hacerme sentir que estaba en buen camino hacia el logro de mi meta.

A mi Tutor, **José Joaquín Chourio**, un ser maravilloso que siempre ha sabido sacar lo mejor de mí. Gracias por tus aportes y por tu paciencia.

A todos mis profesores de la maestría, en especial a **Rafi Ascanio**, **Tahiri Ramos**, **Ximena Sánchez** y **Blas Fernández** por ser guías fundamentales en todo este recorrido.

A **Nata** e **Isa** por ser mis compañeras durante toda la maestría y por convertirse en grandes amigas.

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE GENERAL	iii
Índice de Cuadros	v
Índice de Gráficas.....	vii
RESUMEN.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPÍTULO I	5
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	5
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	14
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	15
1.4 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	18
CAPÍTULO II MARCO REFERENCIAL	19
CAPÍTULO III MARCO TEÓRICO	27
3.1 Antecedentes de la Investigación	27
3.2 Bases Teóricas.....	40
3.2.1 Participación Ciudadana y Control Social en la Gestión Pública.....	40
3.2.2 La Contraloría Social.....	45
3.2.3 Políticas de Comunicación.....	47
3.2.4 La Percepción como Fuente de Conocimiento Social.....	52
3.2.5 Comunicación Organizacional y Stakeholders.....	56
CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO	62
4.1 Consideraciones Generales.....	62
4.2 Tipo de Investigación.....	63
4.3 Diseño de la investigación.....	64
4.4 Método de Estudio.....	65
4.5 Población.....	65
4.6 Muestra.....	66
4.7 Técnica de Recolección.....	67
4.8 Confiabilidad del Instrumento.....	69
4.9 Validez.....	69
4.10 Definición de Variables	70
4.11. Operacionalización de Variables.	72
4.12. Técnica de Análisis de Datos.....	73
4.13. Técnica de Presentación de Resultados.....	73
4.14. Aspectos Éticos de la Investigación.....	74
CAPÍTULO V	77
Presentación y Análisis de Resultados.....	77
Análisis Estratégico.....	90
CAPÍTULO VI LA PROPUESTA	96

La Propuesta.....	96
Introducción.....	96
Contexto de la Situación.....	97
Objetivos de la Propuesta de Políticas Comunicacionales.....	100
Justificación	101
Determinación del Público Objetivo.....	103
Misión y Visión de la Propuesta	104
Plan de Implementación	104
Factibilidad.....	110
Evaluación	113
CONCLUSIONES.....	117
RECOMENDACIONES	119
REFERENCIAS.....	122
ANEXOS	128

Índice de Cuadros

1.	Marco Legal de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social.....	23
2.	Marco Legal Contraloría Ambiental	25
3.	Sobre la Participación y la Democracia.....	44
4.	Efectos sobre la Ciudadanía, según si una Política es o no Sustentada en un Enfoque de Derecho.....	51
5.	Identificación de la Población Objeto de Estudio	66
6.	Definición de Variables.....	71
7.	Operacionalización de Variables	72
8.	Ítem 1¿ Tiene usted conocimiento de que la Contraloría Municipal de Chacao cuenta con una Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social?.....	78
9.	Ítem 2 ¿Conoce Usted el basamento legal que regula la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao?.....	79
10.	Ítem 3. ¿Sabe usted en qué consiste el Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Contraloría Municipal de Chacao?.....	81
11.	Ítem 4. ¿Ha tenido la oportunidad de ser invitado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao para formar parte del Programa Contraloría Ambiental?.....	82
12.	Ítem 5. Cuando acude a la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, ¿Recibe la información que necesita sobre el Programa Contraloría Ambiental?.....	83
13.	Ítem 6. ¿Le gustaría participar en el Programa Contraloría Ambiental dedicado a brindar herramientas que contribuyan con el cuidado ambiental en el Municipio Chacao?.....	84
14.	Ítem 7. ¿Tiene Usted conocimiento de los logros y alcances del Programa Contraloría Ambiental?.....	85
15.	Ítem 8. ¿El Programa Contraloría Ambiental contribuye a resolver roblemas ambientales en el Municipio Chacao?.....	86
16.	Ítem 9. ¿Es fácil acceder a la información referente al Programa Contraloría Ambiental?.....	87

17. Ítem 10. ¿Conoce usted la normativa vigente del Programa Contraloría Ambiental?.....	89
18. Posicionamiento del Programa Contraloría Ambiental y de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social (DACCS).....	91
19. Detector de necesidades por Consejo Comunal sobre el Programa Contraloría Ambiental y de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social (DACCS).....	93

Índice de Gráficas

1.	Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°1.....	79
2.	Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°2.....	80
3.	Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°3.....	81
4.	Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°4.....	82
5.	Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°5.....	83
6.	Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°6.....	84
7.	Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°7.....	85
8.	Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°8.....	86
9.	Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°9.....	88
10.	Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°10.....	89

**POLÍTICAS COMUNICACIONALES RELACIONADAS CON LA
PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS CONSEJOS COMUNALES DEL
PROGRAMA CONTRALORÍA AMBIENTAL EN EL MUNICIPIO CHACAO**

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo general proponer Políticas Comunicacionales Relacionadas con la Percepción que tienen los Consejos Comunales del Programa Contraloría Ambiental en el Municipio Chacao. En la investigación se plantearon los siguientes objetivos específicos: 1) Describir la situación actual del Programa Contraloría Ambiental que desarrolla la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao. 2) Conocer la percepción que tienen los consejos comunales del programa social objeto de estudio. 3) Analizar los fundamentos teóricos que regulan las Oficinas de Atención al Ciudadano en las Contraloría Municipales; y 4) Establecer políticas que contribuyan a la comunicación organizacional del Programa Contraloría Ambiental.

El tipo de investigación es Proyectiva. Propone soluciones a problemas prácticos de carácter institucional a partir de la investigación previa. En el presente trabajo se creó un instrumento de consulta que ayudó a desarrollar una encuesta que buscó conocer la percepción de los ciudadanos sobre el caso de estudio, todo ello con el propósito de diagnosticar las realidades y establecer políticas comunicacionales. La investigación es de campo, utilizó el método cuantitativo, no experimental, con contexto natural, sin someterlo a variaciones.

El estudio planteado es una propuesta de políticas comunicacionales vinculadas estrechamente con la percepción de los consejos comunales de Chacao sobre el Programa Contraloría Ambiental, llevado a cabo por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social; las cuales pueden ser desarrolladas de forma integral para incidir positivamente en los niveles de participación de la comunidad, así como para lograr el alcance de las metas planteadas inicialmente en el Programa Ambiental. Esta investigación facilitará el conocimiento de los consejos comunales sobre el programa social, y en consecuencia el desarrollo de políticas comunicacionales cónsonas con las realidades existentes en el ámbito del programa Contraloría Ambiental.

Palabras claves: participación ciudadana, control social, políticas de comunicación, percepción social, programa ambiental.

Ficha Metodológica

Título	Políticas Comunicacionales Relacionadas con la Percepción que tienen los Consejos Comunales del Programa Contraloría Ambiental en el Municipio Chacao.
Problema	La Contraloría Municipal de Chacao requiere conocer la percepción que tienen los consejos comunales de Chacao sobre el Programa Contraloría Ambiental para poder proponer políticas comunicacionales idóneas para el cumplimiento del objetivo de dicho programa, así como activar la participación de la ciudadanía en los quehaceres de sus comunidades.
Objetivo	Proponer Políticas Comunicacionales Relacionadas con la Percepción que tienen los Consejos Comunales del Programa Contraloría Ambiental en el Municipio Chacao.
Justificación	La institución requiere de políticas comunicacionales para la consecución de los objetivos del Programa Contraloría Ambiental.
Antecedentes de la Investigación	- Arancibia, De la Vega, Denis y Saball (2015), <i>Evaluación de Programas Sociales: Un Enfoque Multicriterio</i>. - Casas, M (2006), <i>Políticas de Comunicación, un Tema Pendiente en la Agenda</i>. - Claramunt, A (2006), <i>Participación en Políticas Sociales Descentralizadas. El Impacto en los Actores Sociales</i>. - Cunill, N (2010), <i>Las Políticas con Enfoque de Derechos y su Incidencia en la Institucionalidad Pública</i>. - Cañizález, A. (2010), <i>Medios, Gobernabilidad Democrática y Políticas Públicas. La Presidencia Mediática: Hugo Chávez (1999-2009)</i>. - Ríos, G (2003), <i>La Dimensión Social del Desarrollo Urbano Sostenible: Construcción de Indicadores de Percepción Ciudadana. Caso: Observatorios para el Desarrollo Sostenible del Municipio de Manizales</i>. - González, Y. (2007), <i>La Participación Ciudadana en el Programa de Apoyo a las Iniciativas y Gestión de las Organizaciones de la Sociedad Civil (PAIS). Un Análisis de los Resultados de los Mecanismos de Participación</i>. - Mesa, J (2009), <i>“Formulación de la estrategia general de comunicación interna en Celeritech Solutions”</i>. - Pozo, Y (2013), <i>“Plan de Comunicación Interna, orientado a la motivación de los colaboradores en NEANSA C.A”</i>.
Teoría	Participación ciudadana, control social, políticas comunicacionales, percepción social, gestión pública.
Diseño	La Investigación es de tipo proyectiva y de campo; modalidad proyecto factible; método cuantitativo; técnica de estudio: encuesta.

INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana y el ejercicio del control social configuran y definen en alto grado el sistema político y democrático de una nación. La existencia de ciudadanos informados y conscientes de los problemas y necesidades de sus comunidades, permite que se genere una reflexión colectiva y las responsabilidades compartidas tomen una misma dirección y propósito, que no es otro que el establecimiento de posibles soluciones. Ahora bien, el estar informado como comunidad va a depender en gran medida de las oportunidades que el Estado brinde, considerando que éste tiene la obligación de proporcionar información de los proyectos que lleva a cabo, para de esta manera establecer la tan anhelada relación de respeto y colaboración entre ciudadanía y Estado.

Es cierto que la actual carta magna venezolana define a la sociedad como democrática, participativa y protagónica (Preámbulo Constitución), y también es cierto que se han realizado esfuerzos significativos para la transformación de la sociedad en una más involucrada con sus realidades, sin embargo, queda mucho camino por andar; al igual que la transparencia de la información pública suministrada por el Estado debe transitar por el mismo recorrido de crecimiento, ya que existen casos en los cuales la información está lejos de ser realmente pública, lo que impide que exista honestidad entre el binomio Estado y ciudadanía.

Se ha podido identificar que el aumento de la exigencia en la transparencia del uso de los recursos públicos va en proporción con el interés que demuestre la ciudadanía, debido a que el hecho de participar activamente representa un derecho que puede ser exigible a los poderes

públicos; así como un deber o responsabilidad cívica por el mero hecho de ser miembros de una comunidad. En este sentido, los poderes públicos se ven en la necesidad y en la obligación de fomentar el ejercicio de la participación en la gestión pública, y potencializar condiciones propicias para el ejercicio de este derecho ciudadano.

Una ciudadanía que atravesase por un camino sincero de empoderamiento y toma de consciencia sobre sus intereses, debe ser influenciada por políticas públicas estatales que impliquen fijar una posición direccionada a resolver problemas colectivos. En tal sentido, la identificación o definición del problema, la formulación de una posible solución, y su posterior implementación y evaluación de resultados, representaran una serie de fases justas y necesarias que deben llevarse a cabo para la obtención de resultados esperados.

En este orden, la Contraloría Municipal de Chacao en cumplimiento con lo establecido en el artículo 9 de la Ley Contra la Corrupción publicada en Gaceta Oficial N° 6155 del año 2014, y demás normativas de promoción y participación ciudadana, cuenta con la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, la cual tiene como objetivo medular establecer un medio que le permita a los ciudadanos participar de manera directa, organizada, individual o colectiva, en el control de la gestión pública; asimismo, desarrolla una serie de programas sociales, siendo el Programa Contraloría Ambiental, el foco de estudio de la presente investigación.

Lo antes descrito, motivó a proponer un estudio cuyo propósito sea establecer Políticas Comunicacionales Relacionadas con la Percepción que tienen los Consejos Comunales del Programa Contraloría Ambiental en el Municipio Chacao, que pueden ser desarrolladas de forma integral para incidir positivamente en los niveles de participación de la comunidad, así

como lograr el alcance de la meta planteada inicialmente en el Programa Ambiental, que no es otra que promover la participación ciudadana en funciones de vigilancia, control y fiscalización de políticas públicas, tendentes a la preservación de espacios públicos y del medio ambiente

Para ello, se consideraron los enfoques de Participación Ciudadana y Control Social en la Gestión Pública, Percepción Social, Gestión Pública, Funciones Generales de la Contraloría Social, Políticas de Comunicación, la Percepción como Fuente de Conocimiento Social, Base Legal de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, y Estructura de la Contraloría Ambiental así como su sustento legal, los cuales conforman el marco teórico de la presente tesis.

El diseño metodológico correspondió a un trabajo de campo con nivel de investigación proyectiva, aplicando como técnica la recolección de encuestas implementadas a través de cuestionario, el cual fue aplicado a la muestra seleccionada, la cual estuvo conformada por 28 representantes de los 28 consejos comunales que integran la jurisdicción de Chacao.

Dentro de este marco, el estudio se desarrolló en seis capítulos. El Primer Capítulo, referido al Planteamiento del Problema, Justificación, Objetivos de la Investigación, Objetivo General, Objetivos Específicos, Delimitación; el Segundo Capítulo detalla el Marco Referencial de la Investigación, exponiendo detalladamente en qué consiste la organización que desarrolla el programa ambiental objeto principal de estudio; el Tercer Capítulo conduce a la revisión de la literatura o Marco Teórico, Antecedentes de la Investigación, Bases Teóricas, Participación Ciudadana y Control Social en la Gestión Pública, La Contraloría Social, Funciones Generales de la Contraloría Social, Políticas de Comunicación, La Percepción como Fuente de Conocimiento Social, Comunicación Organizacional y los Stakeholders;

seguidamente en el Cuarto Capítulo, se abordan aspectos vinculados con el Diseño Metodológico, entre ellos: Consideraciones Generales, Tipo de Investigación, Diseño de la Investigación, Método de Estudio, Población, Muestra, Técnica de Validación, Confiabilidad del Instrumento, Validez, Definición de Variables, Operacionalización de las Variables, Técnica de Análisis de Datos; en el Quinto Capítulo se realiza la Presentación y Análisis de Resultados; y el Sexto Capítulo denominado “La Propuesta”, la cual consiste en establecer “Políticas Comunicacionales para el Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao”, en la misma se presenta detalladamente un contexto situacional, objetivo general y específicos, determinación del público objetivo, justificación, misión y visión que identifican a la propuesta, así como un plan de implementación y evaluación de cada una de las políticas planteadas. Para finalizar la investigación se presentan las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. El Problema

Las organizaciones públicas destinadas a crear espacios para la participación del ciudadano en el manejo de la gestión pública, están comprometidas a desarrollar políticas oportunas y cabales que permitan una verdadera integración entre la sociedad y el Estado. Sin duda, el desafío que tienen estas organizaciones y los ciudadanos se extrapola de los intereses particulares, y la corresponsabilidad va en lograr la equidad, la justicia social y la disminución de la corrupción en el manejo de los recursos públicos destinados a atender las necesidades de las comunidades.

El recorrido que ha realizado la sociedad venezolana para ocupar un espacio activo dentro de las decisiones respecto al manejo de los recursos públicos parece no terminar, porque, en ciertas ocasiones, como lo expresa Pizani, (2009) “algunos autores políticos temen que la participación comunitaria les reste poder” (p.12). Adicionalmente, sostiene que las sociedades actuales consideran a la participación como una expresión de ciudadanía, como una evolución social positiva y como una herramienta efectiva de control de la acción del Estado.

Es por ello, que es prudente mencionar que desde el año 1999 la legislación venezolana promueve con más ahínco la participación ciudadana y el control social, siendo así uno de sus fundamentos medulares del Estado Democrático Social de Derecho y de Justicia.

La incorporación de la sociedad en los quehaceres de la administración pública, ha emprendido un camino que tiene como norte crear la tan exigida y anhelada corresponsabilidad entre la Sociedad y el Estado para que se genere un impacto positivo en el desarrollo social y en la calidad de vida de los ciudadanos. Con la Constitución del año 1999, publicada en la Gaceta Oficial N° 36.860, de fecha 30 de diciembre, Venezuela pasó de ser un país democrático representativo a ser una nación democrática, participativa y protagónica.

El artículo 62 de la actual carta magna estipula que, “Todos los ciudadanos y ciudadanas tienen el derecho de participar libremente en los asuntos públicos, directamente o por sus representantes elegidos o elegidas”. Aunado a ello, dicho artículo expresa que:

La participación del pueblo en la formación, ejecución y control de la gestión pública es el medio necesario para lograr el protagonismo que garantice su completo desarrollo, tanto individual como colectivo. Es obligación del Estado y deber de la sociedad facilitar la generación de las condiciones más favorables para su práctica y desarrollo. (p.60)

Entendiendo que la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho (Artículo 141 de la Constitución, 1999); se evidencia que la carta magna, provee al ciudadano una serie de mecanismos que le brinda, y al mismo tiempo le exige un papel activo y protagónico ante los problemas sociales, económicos y políticos que enfrenta el país.

Ahora bien, el Estado Venezolano tiene por delante un arduo trabajo que se debe sustentar con la legislación ya existente. La educación a los

ciudadanos y la promoción constante de las oportunidades y beneficios que este tipo de democracia participativa y protagónica ofrece, es la clave para que se generen los resultados esperados en pro de las comunidades y el relacionamiento cabal de éstas con el Estado.

Al respecto, Chourio (2013) plantea una reflexión sobre la relación antagónica que se puede generar entre el Estado y la Sociedad, cuando el primero “asume parte del poder o el poder que no le ha sido delegado” (p.116), lo que genera una desarticulación entre Estado – Sociedad, pues el sistema carecería de autolegitimidad:

El antagonismo se produce porque uno de los contratantes no reconoce el poder del otro. Se trata de lograr un consenso entre cuánto es el poder delegado y cuánto es el que se reserva, perteneciendo a la Sociedad el poder originario y protagónico... Si no existe un consenso mínimo entre cuánto poder le corresponde al pueblo y cuánto éste delega, quiere decir que el contrato social debe ser resignificado. Igualmente debe ser resignificado si no está clara la posibilidad de que el pueblo por él mismo ejerza el poder. (p.116)

En este sentido, la participación y el control social deben ser un componente intrínseco dentro del ciudadano; un comportamiento natural que le permita tomar cuenta de sus realidades y la de sus comunidades.

La contraloría social, es definida por Herrera (2009) como:

La máxima expresión de la democracia participativa por la cual las comunidades ejercen acciones de control, vigilancia y evaluación para lograr el cumplimiento de los objetivos de los programas sociales, fomentando así, la responsabilidad ciudadana en la construcción del poder político, y evitando que los recursos se desvíen hacia intereses ajenos a los del pueblo. (p.13)

Cano (2008) en su investigación afirma que la corrupción ha sido diagnosticada como el problema público causante del estancamiento económico y la pérdida de legitimidad gubernamental en las democracias

más vulnerables y, particularmente, en América Latina. “Es por ello, que una de las vías de contención de este flagelo, es la participación de los ciudadanos en las estrategias anticorrupción de los gobiernos”. (p.149)

Por su parte, Pizani (2009), puntualiza que “para que la participación sea efectiva debe ser cuestionadora, vigilante, atenta; debe defender derechos y demandar lo que el Estado está obligado a dar, independientemente de la afinidad de cada uno con determinada tendencia” (p.18).

Por consiguiente, la legislación venezolana viene generando, desde la modificación de la Constitución en el año 1999, una serie de leyes orgánicas, ordenanzas y normas, que refuerzan lo contenido en el principal instrumento legal del país, en relación a la participación del ciudadano en los quehaceres de la vida y gestión pública.

La legislación venezolana estipula una serie de leyes que arraigan y abalan la condición de una sociedad participativa. Entre ellas se encuentran: Ley Contra la Corrupción; Ley Orgánica del Poder Ciudadano; Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos; Ley Orgánica de la Administración Pública; Ley Orgánica de la Contraloría Social; Ley Orgánica del Poder Popular; Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular; Ley Orgánica de las Comunas; Ley Orgánica de los Consejos Comunales; Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos; y la Ley de los Consejos Locales de Planificación Pública, entre otras.

Pizani (2009) explica que la gestión pública es:

Es el proceso de conducción que realizan organismos del Estado para ofrecer bienes y servicios a la población, dentro de la ley y en el marco de las políticas públicas establecidas. Este proceso incluye la coordinación, la ejecución, el seguimiento y la evaluación de las repercusiones e impacto de las intervenciones realizadas. (p.21).

Cuando se habla de control social se hace necesario mencionar a la Contraloría General de la República (CGR), aún más cuando el objeto de estudio de esta investigación se encuentra estrechamente vinculado con esta institución del Estado, la cual está encargada del control, vigilancia y fiscalización de los ingresos, gastos, bienes públicos y bienes nacionales, así como de las operaciones relativas a los mismos. Goza de autonomía funcional, administrativa y organizativa, y orienta su actuación a las funciones de inspección de los organismos y entidades sujetas a su control (Artículo 287. Constitución, 1999).

Si bien la CGR tiene sus especificaciones bien definidas en la Constitución, este máximo Órgano de Control Fiscal se rige por la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal (LOCGRSNCF), publicada en el año 2010. Dicha Ley estipula en su artículo 1 como disposición general, que tiene por objeto regular las funciones de la Contraloría General de la República, el Sistema Nacional de Control Fiscal, y la participación de los ciudadanos y ciudadanas en el ejercicio de la función contralora (LOCGRSNCF, 2010), siendo este último, el punto en el cual se circunscribe esta investigación.

Una vez más la misma Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal refiere en su artículo 6, que los órganos que integran el Sistema Nacional de Control Fiscal, adoptarán, de conformidad con la Constitución de la República y las leyes, las medidas necesarias para fomentar la participación ciudadana en el ejercicio del control sobre la gestión pública.

En términos conceptuales, el Sistema Nacional de Control Fiscal (SNCF); se entiende por el conjunto de órganos, estructuras, recursos y procesos que, integrados bajo la rectoría de la Contraloría General de la República,

interactúan coordinadamente a fin de lograr la unidad de dirección de los sistemas y procedimientos de control que coadyuven al logro de los objetivos generales de los distintos entes y organismos sujetos a esta Ley, así como también al buen funcionamiento de la Administración Pública. (Artículo 4 LOCGRSNCF, 2010)

El papel del ciudadano, en términos legales, tiene un respaldo que le brinda una serie de herramientas para actuar protagónicamente; ahora bien, para la consecución de ese marco legal debe jugar un papel fundamental que le permita marcar una pauta positiva ante sus necesidades.

Manzanilla (2005) explica en su investigación que:

Cada comunidad debe buscarse y conocerse a sí misma para saber de sus necesidades y capacidades para enfrentar el reto de combatir la pobreza y elevar su nivel de vida, porque la “sociedad civil es el pueblo organizado” y es esa sociedad civil, hoy acostumbrada a ser población, a la que es necesario transformar en ciudadanía. Debe recordarse que el ser ciudadano le permite al ser social tener sus derechos, pero también le impone obligaciones. (p.67)

En la actualidad la sociedad demanda la democratización de la gestión pública, así lo afirma a nivel regional el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) (2009) en la Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública, en la cual se estipula que para que una gestión pública sea catalogada como buena:

Tiene que cumplir satisfactoriamente con una serie de parámetros preestablecidos de integridad, eficiencia, eficacia, efectividad, igualdad y equidad, referenciados a un impacto positivo sobre el desarrollo social y la calidad de vida de las personas, para lo cual debe ser esencialmente democrática, lo que garantiza el logro de niveles de calidad y excelencia en su desempeño y resultados. (p.1)

Ahora bien, el objeto de estudio de esta investigación es la Contraloría Municipal de Chacao; órgano integrante del Sistema Nacional de Control Fiscal encargado de Salvaguardar el Patrimonio Municipal, y coadyuvar en el proceso de modernización y transformación de la gestión del Municipio Chacao, promoviendo la eficiencia y la transparencia en el manejo de los recursos, aplicando las mejores prácticas en el ejercicio de control fiscal, contando con un equipo humano capacitado, altamente competitivo y proactivo al servicio del municipio y la comunidad.

La Contraloría Municipal de Chacao cuenta con una Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, creada según lo dispuesto en la Ley Contra la Corrupción, que establece en su artículo 9 la obligación de los órganos y entidades del sector público de crear las Oficinas de Atención al Público o de Atención Ciudadana para fomentar la participación en el ejercicio del control sobre la gestión pública.

La Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, tiene como función atender, orientar y tramitar las inquietudes de los ciudadanos; así como fomentar la participación activa en la vigilancia de las actividades relacionadas con la gestión municipal, para lo cual recibe y canaliza los planteamientos, peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y denuncias, y ofrece respuestas a ellas. Dicha dependencia es regida por una amplia legislación, está adscrita directamente a la máxima autoridad del órgano de control fiscal municipal, y desarrolla una serie de programas sociales destinados a cumplir su objetivo medular.

La evaluación de las acciones diseñadas por esta Dirección e implementadas a través de sus programas sociales, despertaron el interés de focalizar la presente investigación, específicamente, en el Programa Contraloría Ambiental; el cual fue diseñado para controlar la gestión pública

en materia ambiental, no sólo en lo referido a la adecuación de espacios públicos, parques, áreas de recreación y esparcimiento, sino también con la finalidad de coadyuvar al desarrollo de las políticas de conservación, defensa, saneamiento y mejoramiento del ambiente.

La sensibilidad que aborda este programa social despierta ciertas interrogantes que exigen ser respondidas, ya que el ambiente trasciende diversos aspectos de la vida humana, representa la naturaleza, es un sistema, y al mismo tiempo es un proyecto comunitario que se ve afectado por el accionar de cada individuo que lo habita. Por tal motivo, y considerando las características propias de la Dirección que lo desarrolla, la participación ciudadana y el control social, por esencia, ejercen un papel fundamental para la consecución de los objetivos planteados por el programa en cuestión.

En este contexto, conocer el alcance y penetración de las políticas que se llevan a cabo mediante este programa, significa trabajar de la mano con los Consejos Comunales, agentes reales que conforman a la sociedad organizada del Municipio Chacao, y posibles prospectos para articular y accionar el cuerpo de la Contraloría Ambiental.

Las características de los Contralores Ambientales son: vecinos de la jurisdicción del Municipio Chacao, son designados por la máxima autoridad de la Contraloría Municipal de Chacao mediante acto administrativo, y duran dos (02) años en el ejercicio de sus funciones; siendo una de ellas: fomentar la vigilancia en materia ambiental, en el territorio municipal enfocado en los programas de protección del medio ambiente, así como el respeto y garantía de los derechos ambientales.

Problematizar el objeto de estudio, lleva a la investigadora a cuestionarse

sobre la percepción que tienen los consejos comunales del Programa Contraloría Ambiental, desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao. La percepción de las personas en relación al trabajo realizado por esta dependencia, puede mostrar cómo es la articulación con las comunidades organizadas y qué tipo de alcance e incidencia ha logrado este programa en el mejoramiento de la sociedad y del ambiente.

Saber si el Programa Contraloría Ambiental es una herramienta efectiva para la promoción y participación de la sociedad del Municipio Chacao, es un tema relevante que merece ser estudiado porque al develar las incógnitas que se generan a su alrededor, se podrá constatar si realmente se está haciendo un trabajo articulado con la comunidad, y a su vez cumpliendo con el objetivo medular, que es la promoción de la participación ciudadana en funciones de vigilancia, control y fiscalización de políticas públicas, tendentes a la preservación de espacios públicos y del medio ambiente.

El problema así planteado parte de las carencias y necesidades observables en los mecanismos de comunicación desarrollados por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, de manera que la información que genera en ocasiones carece de penetración en el ámbito de desarrollo del Programa Contraloría Ambiental, surgiendo en oportunidades una desconexión entre sus protagonistas, lo que conlleva al aislamiento del programa y a la desarticulación de los esfuerzos que procuran el cumplimiento de su meta. La necesidad de políticas comunicacionales, se torna más relevante cuando se refiere al control que pueden ejercer los ciudadanos sobre el hábitat y el ambiente como ecosistemas comunitarios difíciles de gestionar y controlar.

En este sentido, la investigación se plantea la siguiente interrogante: ¿Es posible proponer Políticas Comunicacionales Relacionadas con la Percepción que tienen los Consejos Comunales del Programa Contraloría Ambiental en el Municipio Chacao?

Ahora bien, para resolver la principal interrogante planteada, la investigación parte de unas preguntas más específicas:

- ¿Cómo es la situación actual del Programa Contraloría Ambiental que desarrolla la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao?
- ¿Cuál es la percepción que tienen los consejos comunales del Programa Contraloría Ambiental en el Municipio Chacao?
- ¿Qué fundamentos teóricos regulan las Oficinas de Atención al Ciudadano en las Contraloría Municipales?
- ¿Cuáles son las políticas necesarias que contribuyen a la comunicación y organización del Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo General

Proponer políticas comunicacionales relacionadas con la percepción que tienen los consejos comunales del Programa Contraloría Ambiental en el Municipio Chacao.

1.2.2. Objetivos Específicos

1. Describir la situación actual del Programa Contraloría Ambiental que desarrolla la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao.
2. Conocer la percepción que tienen los consejos comunales del programa social objeto de estudio, que desarrolla la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao.
3. Analizar los fundamentos teóricos que regulan las Oficinas de Atención al Ciudadano en las Contraloría Municipales.
4. Establecer políticas que contribuyan a la comunicación organizacional del Programa Contraloría Ambiental que desarrolla la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao.

1.3. Justificación

El control social representa un componente dentro de la sociedad que exige ser puesto en práctica por los ciudadanos en pro de atender sus necesidades y en la lucha contra el flagelo de la corrupción. Las bondades que ofrecen una democracia participativa y protagónica, según lo establecido en la Carta Magna de Venezuela, deben ser puestas en práctica por la sociedad. El desconocimiento o falta de compromiso por parte de los ciudadanos, no deben ser elementos que contraríen y desvirtúen los esfuerzos que se emprendan en esta materia.

Los órganos de control fiscal municipales deben ser promotores de políticas, y partícipe del control social; deben brindar todas las herramientas que se encuentren a su alcance para ayudar a los ciudadanos a ejercer el determinante y protagónico papel para el cual fueron encomendados.

Actualmente se vive en un entorno complejo, incierto y cambiante que demanda una participación articulada entre Estado y Sociedad para el funcionamiento cabal de las políticas que rigen a la gestión pública; es por ello que se torna indispensable fijar una posición que se dirija hacia la resolución de asuntos que concitan el interés de los ciudadanos.

El Estado debe concebir vías de interacción que vayan más allá de los sistemas electorales; desarrollar políticas orientadas al área de las comunicaciones que permita dar a conocer los planes, programas y proyectos que desarrolla, y en el que se expongan claramente los objetivos y las tareas para los cuales fueron establecidos. En tal sentido, se hace obligatorio articular un cuerpo coherente de normas, principios y valores direccionados a guiar la conducta y a su vez el funcionamiento de la participación.

La elección territorial de esta investigación se realizó considerando la importancia que representa el Municipio Chacao dentro del Área Metropolitana de Caracas, al cual pertenece, y por llegar a ser catalogado como uno de los municipios más ricos de Venezuela, al albergar en su jurisdicción los principales centros financieros y centros comerciales de la ciudad, así como las principales sedes bancarias de instituciones locales y extranjeras, hoteles, entre otros. Aunado a ello, dicho municipio por su ubicación geográfica, posee una mayor densidad de zonas verdes y árboles en comparación con el resto de la ciudad capital.

La Contraloría Municipal de Chacao fue electa por ser el órgano de control fiscal municipal y promotor de programas sociales denominados: Contraloría Escolar; Abuelos y Abuelas Contralores y Contraloras; Observatorio Ciudadano; y Contraloría Ambiental, todo ellos concebidos para atender, orientar y tramitar las inquietudes de los ciudadanos.

El desarrollo de políticas de comunicación tomando en cuenta la percepción que tienen los consejos comunales sobre el Programa Contraloría Ambiental, desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, surge por la creciente preocupación de conocer qué alcance, beneficios e impactos está teniendo la puesta en marcha de dicho programa entre los habitantes del Municipio Chacao, así como los reales beneficios que se están percibiendo en materia ambiental.

El Programa Contraloría Ambiental fue específicamente seleccionado por la importancia que repercute el desarrollo de cualquier iniciativa que esté destinada a la conservación del medio ambiente, y a la promoción de la participación ciudadana en funciones de vigilancia, control fiscalización de políticas públicas, tendentes a la preservación de espacios públicos.

Luego del análisis de la percepción que tienen los consejos comunales de Chacao sobre el Programa Contraloría Ambiental, se pretende realizar una serie de políticas comunicacionales que permitan atender las observaciones que se hayan develado en el estudio. Se procura que con el mecanismo de participación ciudadana ejecutado, se logren resultados reales que atiendan las necesidades, y que la divulgación oportuna, adecuada y consecuente de la información hacia los ciudadanos sea la constante en el desarrollo del programa social en cuestión.

Se trata de poner una herramienta al servicio de la Contraloría Municipal de Chacao que esté en consonancia con la realidad de los involucrados y por ende con la sociedad; que permita establecer principios clave de comunicación para la consecución de auténticos resultados coherentes con las realidades sometidas a una intervención social.

En consecución con lo expuesto en párrafos anteriores, el estudio planteado será una propuesta de políticas comunicacionales vinculadas estrechamente con la percepción de los consejos comunales sobre el Programa Contraloría Ambiental, llevado a cabo por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social; las cuales pueden ser desarrolladas de forma integral para incidir positivamente en los niveles de participación de la comunidad, así como lograr el alcance de las metas planteadas inicialmente en el Programa Ambiental.

Esta investigación facilitará el conocimiento que tienen los consejos comunales sobre el programa social, y en consecuencia el desarrollo de las políticas comunicacionales serán cónsonas con las realidades existentes en el ámbito del programa Contraloría Ambiental.

1.4. Delimitación

La presente investigación se llevó a cabo en la Contraloría Municipal de Chacao, ubicada en el estado Miranda, Venezuela. La población o universo de estudio implicado fueron los representantes de cada uno de los veintiocho (28) consejos comunales que hacen vida en el Municipio de Chacao. El tiempo de estudio empleado para la presentación de la propuesta denominada “Políticas Comunicacionales para el Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao”, abarcó desde marzo 2017 a enero de 2018. Y la puesta en marcha de la propuesta fue concebida para que sea desarrollada en un período de un año.

CAPÍTULO II

MARCO REFERENCIAL

2.1. La Contraloría Municipal de Chacao

La Contraloría Municipal del Municipio Chacao del Estado Miranda, fue creada el 02 de febrero de 1993 por el Concejo Municipal, mediante Ordenanza publicada en Gaceta Municipal Número Extraordinario 007 de fecha 07 de febrero del mismo año. Dicha creación se fundamenta en lo dispuesto en el artículo 92 de la extinta Ley Orgánica de Régimen Municipal, que obligaba a los municipios con cien mil (100.000) o más habitantes a crear una Contraloría Municipal.

Ejerce su función basada en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, la Ley Orgánica del Poder Público Municipal, la Ordenanza de la Contraloría Municipal y demás normas que rigen la materia.

2.2. Misión

La Contraloría Municipal de Chacao es un Órgano integrante del Sistema Nacional de Control Fiscal encargado de Salvaguardar el Patrimonio Municipal, y coadyuvar en el proceso de modernización y transformación de la gestión del Municipio Chacao, promoviendo la eficiencia y la transparencia en el manejo de los recursos, aplicando las mejores prácticas en el ejercicio de control fiscal, contando con un equipo humano capacitado, altamente competitivo y proactivo al servicio del municipio y la comunidad.

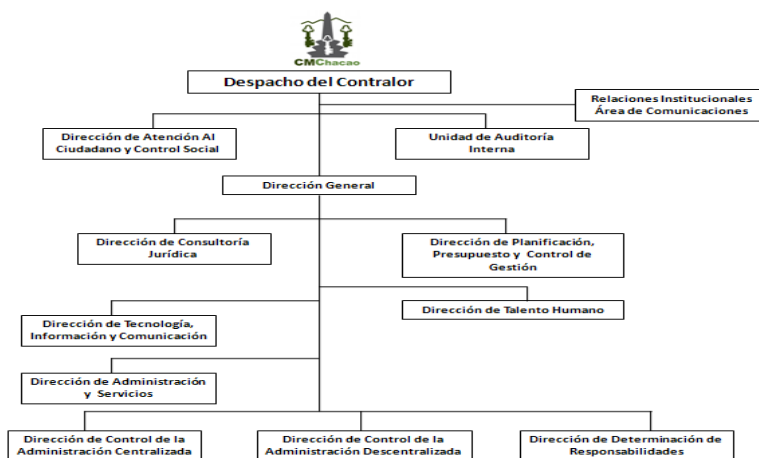
2.3. Visión

Ser reconocida como una institución confiable, moderna y fundamentada en los principios de objetividad, profesionalización, transparencia, y el mejoramiento continuo como un factor clave de éxito, con un enfoque hacia los resultados, conformada por un capital humano motivado y competente, orientado al fortalecimiento de la capacidad del municipio para ejecutar eficazmente su función de gobierno y comprometida a democratizar la participación ciudadana como mecanismo de seguimiento y control de la gestión municipal, con miras a lograr el manejo eficiente de los recursos públicos.

2.4. Valores

- Objetividad
- Profesionalismo
- Carácter Técnico
- Compromiso
- Transparencia
- Confidencialidad
- Oportunidad

2.5. Organigrama



Fuente: www.cmchacao.gob.ve (2017)

2.6. Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao

La Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao tiene como misión: tener a disposición de la ciudadanía en general del Municipio Chacao un medio que le permita participar de manera directa, organizada, individual o colectiva, en el control de la gestión pública, así como en la prevención e investigación de actos que atenten contra la ética pública y la moral administrativa, proporcionando orientación e información oportuna, a quien lo solicite, en cuanto a la organización, políticas, normas y procesos de la Contraloría Municipal de Chacao. (Manual de Organización de la Oficina de Atención al Ciudadano, Contraloría Municipal de Chacao, 2010)

Organizacionalmente la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao se encuentra adscrita en la línea al Despacho del Contralor (a) Municipal y está conformada por dos (2) unidades a saber: Unidad de Participación y Promoción Ciudadana; y Unidad Técnica Jurídica.

Entre su nutrida lista de funciones, se mencionarán a continuación cuatro:

- 1) Atender y orientar a quienes formulen peticiones a la Contraloría Municipal para la resolución de algún asunto determinado, a fin de informar verbalmente o por escrito sobre los requisitos del trámite, las oficinas o dependencias competentes, su ubicación, los funcionarios responsables y duración del trámite.
- 2) Recibir, valorar y admitir cuando sea procedente las denuncias, quejas, reclamos, sugerencias o peticiones emanados por los ciudadanos, a la Contraloría Municipal de Chacao a fin de remitirlas a la Dirección u Oficina correspondiente.
- 3) Remitir, cuando sea procedente, las denuncias, quejas, reclamos, peticiones y sugerencias no admitidas a

aquellos entes y organismos que tengan competencia para conocer la misma.

4) Remitir el expediente de la denuncia, conjuntamente con su valoración jurídica al órgano de control fiscal competente, cuando se trate de acto, hechos u omisiones contrarias a una disposición legal o sublegal, relacionada con la administración, manejo o custodia de fondos o bienes públicos.

Esta Dirección desarrolla una serie de programas sociales de cara a la sociedad que tocan aspectos sensibles e importantes dentro de las comunidades, tal es el caso de los programas: a) Contraloría va a la Escuela; Abuelas y Abuelos Contraloras y Contralores; Observatorio Ciudadano; y Contraloría Ambiental, siendo este último el tema central de estudio de esta investigación.

2.7. Base Legal de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao

A continuación, se presenta un cuadro contentivo del marco legal que rige a la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, presentado por orden de prelación, según lo establece la legislación venezolana.

Cuadro N° 1

Marco Legal de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social

Instrumento jurídico	Publicación	Fecha
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela	Gaceta Oficial Número Extraordinaria 5.908.	19-02-2009.
Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de control Fiscal	Gaceta Oficial Número Extraordinario 6.013.	23-12-2013.
Ley Orgánica de Educación	Gaceta Oficial Número Extraordinario 5.929.	15/08/2009.
Ley Orgánica de la Administración Pública.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 6.147.	17-11-2014.
Ley de la Administración Financiera del Sector Público.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 6.154.	19-11-2015.
Ley Orgánica del Poder Público Municipal.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 6.015.	28-12-2010.
Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos	Gaceta Oficial Número Extraordinario 2.818.	01/07/1981.
Ley Orgánica de Protección de Niño, Niña y Adolescente.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 5.859.	10/12/2007.
Ley Orgánica de los Consejos Comunales.	Gaceta Oficial Número 39.335.	28/12/2009.
Ley Orgánica del Poder Ciudadano.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 37.310.	25-10-2001.
Ley Contra la Corrupción	Gaceta Oficial Número Extraordinaria 6.155.	19-11-2014.
Ley de Simplificación de Trámites Administrativos.	Gaceta Oficial Número Extraordinaria 6.149	18/11/2014.
Ley de los consejos Locales de Planificación Pública	Gaceta Oficial Número Extraordinaria 6.017.	30/12/2010
Ley de los Consejos Estadales de Planificación y Coordinación de Políticas Públicas.	Gaceta Oficial Número Extraordinaria 6.017.	30/12/2010.
Ley del Servicio Comunitario del estudiante de Educación Superior.	Gaceta Oficial N° 38.272.	14-09-2005.
Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.	Gaceta Oficial Número Extraordinaria 39.240.	12-08-2009.
Instructivo en Materia de Denuncia	Gaceta Oficial N° 36.979 del	23/06/2000.
Normas para fomentar la Participación Ciudadana.	Gaceta Oficial Número 38.750.	20-08-2007.
Reglamento Interno de la Contraloría Municipal del Municipio Chacao del Estado Miranda.	Gaceta Ordinaria Número 1486	16/05/2017.

Fuente: Elaboración propia (2017)

2.8. Programa Contraloría Ambiental

La Contraloría Ambiental, como programa impulsado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, abre un camino a la participación ciudadana de los vecinos que residen y los comerciantes que hacen vida en el Municipio Chacao del estado Bolivariano de Miranda, para el control de la gestión pública en materia ambiental, no sólo en lo referido a la adecuación de espacios públicos, parques, áreas de recreación y esparcimiento, sino también con la finalidad de coadyuvar al desarrollo de las políticas de conservación, defensa, saneamiento y mejoramiento del ambiente, desarrollando para ello programas de concientización ciudadana, y talleres de educación que estimulen la participación ciudadana en los problemas relacionados con el ambiente, y que garanticen igualmente el bienestar individual y colectivo que permite al ser humano satisfacer sus necesidades básicas en un ambiente sano, seguro y ecológicamente equilibrado.

Su objetivo medular es promover la participación ciudadana en funciones de vigilancia, control fiscalización de Políticas Públicas, tendentes a la preservación de espacios públicos y del medio ambiente, así como impulsar el trabajo comunitario y ciudadano en la loable labor de conservación, defensa y mejoramiento ambiental.

2.9. Base Legal Contraloría Ambiental

La investigación que se proyecta encuentra en el ordenamiento legal venezolano una sólida superestructura jurídica que parte de la Constitución hasta normas de rango sublegal. Estos instrumentos jurídicos constituyen las principales normas sobre las cuales discurre la participación ciudadana.

Cuadro N° 2

Marco Legal Contraloría Ambiental

Instrumento jurídico	Publicación	Fecha
Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.	Gaceta Oficial Número Extraordinaria 5.908.	19-02-2009.
Ley Orgánica del Poder Público Municipal.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 6.015.	28-12-2010.
Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional del Control Fiscal.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 6.013.	23-12-2013.
Ley Orgánica del Poder Ciudadano.	Gaceta Oficial Número 37.310.	25-10-2001.
Ley Orgánica del Ambiente.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 5.833.	22-12-2006.
Ley Orgánica de Planificación Pública y Popular.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 6.148.	18-11-2014.
Ley Orgánica del Poder Popular.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 6.011.	21-12-2010.
Ley Orgánica de Contraloría Social.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 6.011.	21-12-2010.
Ley Orgánica de la Comunas.	Gaceta Oficial Número Extraordinario 6.011.	21-12-2010.
Reglamento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal.	Gaceta Oficial Número 39.240.	12-08-2009.
Ordenanza sobre clasificación y reciclaje de residuos sólidos en origen.	Concejo Municipal de Chacao	08/06/2007
Ordenanza que regula el uso de bolsas biodegradables en el Municipio Chacao.	Concejo Municipal de Chacao	21/06/2011
Ordenanza Sobre Contaminación por Ruido	Concejo Municipal de Chacao	19/12/2003
Ordenanza sobre Limpieza y Conservación de terrenos y parcelas	Concejo Municipal de Chacao	12/06/2006
Ordenanza sobre la prohibición de fumar en lugares cerrados de acceso al público en el Municipio Chacao.	Concejo Municipal de Chacao	10/06/2011

Fuente: Elaboración propia (2017)

2.10. Estructura de la Contraloría Ambiental

La Contraloría ambiental estará integrada por Contralores Ambientales, los cuales serán designados por la máxima autoridad mediante acto administrativo y durarán dos (02) años en el ejercicio de sus funciones, entre las que se encuentran: 1) Establecer regulaciones, acciones y medidas dirigidas a la conservación del medio ambiente, los recursos naturales, la

planificación ambiental y defensa de mismo para contribuir a la seguridad y bienestar de la población. 2) Realizar campañas informativas sobre las Ordenanzas vigentes en el Municipio Chacao del estado Bolivariano de Miranda, en todo lo relativo al ambiente para el mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad. 3) Fomentar la vigilancia en materia ambiental, en el territorio municipal enfocado en los programas de protección del medio ambiente, así como el respeto y garantía de los derechos ambientales. 4) Impulsar la conciencia ciudadana en materia de residuos urbanos, aguas residuales, ruidos molestos, promoviendo una mejor convivencia ciudadana.

2.11. Objetivos medulares del Programa Ambiental:

- 1) Fomentar la participación de los ciudadanos y ciudadanas, en la formación, ejecución y control de la gestión y de las políticas públicas directamente, o a través de sus representantes legales.
- 2) Estimular la participación vecinal, necesaria para lograr el protagonismo que garantiza el completo desarrollo tanto individual como colectivo.
- 3) Constituirse en órganos de control ambiental, participación y difusión en materia ambiental.
- 4) Realizar labores de vigilancia y fiscalización sobre las actividades que se desarrollen en el Municipio y que puedan ocasionar pérdida, disminución, degradación, deterioro, detrimento, menoscabo o perjuicio al ambiente o a alguno de sus elementos.
- 5) Coadyuvar al desarrollo de las políticas emanadas del poder ejecutivo en todos sus niveles a fin de garantizar un eficiente desarrollo de políticas públicas para la conservación, defensa y mejoramiento del ambiente.

CAPÍTULO III

MARCO TEÓRICO

3.1. Antecedentes de la Investigación

Arancibia, De la Vega, Denis y Saball (2015), realizaron la investigación titulada *Evaluación de Programas Sociales: Un Enfoque Multicriterio*, publicada en la Revista del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). Santiago de Chile, Chile.

El trabajo de investigación tuvo como propósito exponer una propuesta metodológica que permitiera medir el logro de programas y proyectos sociales, apoyar su gestión y evaluar sus resultados. Para lograr tal fin, los investigadores integraron el Marco Lógico con la Metodología Multicriterio “Proceso Analítico Jerárquico” (AHP por sus siglas en inglés), y se le aplicó a un programa social de prestigio denominado “Programa Servicio País” en Chile.

Los investigadores se propusieron brindar una metodología válida que sirva de apoyo a los tomadores de decisiones en procesos de focalización de los recursos en la etapa de implementación de un programa social. Los resultados obtenidos producto de esta investigación muestran la utilidad de desarrollar un modelo integrado, que permite obtener un indicador que sintetiza el logro del programa. Aunado a ello, la herramienta de carácter cuantitativo ofreció una serie de ventajas, entre ellas, la obtención de prioridades, y la identificación de fortalezas y debilidades en la evaluación de resultados de un programa social.

La relación que tiene Arancibia, De la Vega, Denis y Saball (2015) con la presente investigación es que utilizó como foco de análisis un programa social para conocer de la voz de los propios beneficiarios, la realidad que experimenta el programa. Es por ello, que aporta al presente trabajo testimonios que ayudan a establecer soluciones frente a diversas problemáticas sociales; y a su vez desarrolló una propuesta metodológica que no sólo aporta datos para la interpretación de los resultados, sino que facilita herramientas para medir el logro de los proyectos sociales, apoyar la gestión y evaluar los resultados.

Casas (2006), en su estudio *“Políticas de Comunicación, Un Tema Pendiente en la Agenda”*, publicado en el Centro de Investigación en Comunicación e Información. Ciudad de México, México.

En su estudio Casas (2006) se cuestionó y analizó sobre a quién deben servir las políticas de comunicación, y hacia dónde debe caminar la discusión de las políticas públicas. Ambas interrogantes surgieron ante los reclamos que los proveedores de servicios hicieron sobre la industria de los medios, alegando que son negocios y por tanto, las políticas deben favorecer la competencia justa en mercados cada vez más competitivos.

La autora puntualizó que el problema del diseño de una política de comunicación que tome en cuenta todos los aspectos radica, primordialmente, en la definición que cada pueblo haga de sus prioridades y del mandato que la sociedad le haga a sus instancias gubernamentales. En este sentido, la investigadora dio a entender a la comunicación como una actividad de interés público, por tanto, las políticas de comunicación no deben emanar exclusivamente de las instancias gubernamentales. Es por ello, que apeló a la consigna de que el Estado somos todos: gobierno y sociedad civil; por lo tanto, se hace necesario que surja una figura con la que

los ciudadanos y las organizaciones no gubernamentales participen en el proceso de definición de las políticas públicas.

Como conclusión propone que las condiciones que plantea la globalización económica y cultural como subproducto a nivel planetario, es la idea de que frente a la estandarización que plantean los sistemas de comunicación y de mercadeo, se levanta una pluralidad que lucha por emerger por encima de los discursos unificadores.

Este trabajo consultado tiene como aporte que la comunicación por ser una actividad de interés público, exige que todas las partes que componen a la sociedad participen en la elaboración y concepción de las políticas públicas que regirán su accionar. Comunidad organizada, gobierno y el Estado como un todo, deben trabajar de manera alineada y coordinada para la definición de políticas que incidirán directamente en su desarrollo cotidiano y en el alcance de los objetivos planteados colectivamente.

Claramunt (2006), desarrolló investigación titulada *“Participación en Políticas Sociales Descentralizadas. El Impacto en los Actores Sociales”*, la cual está inscrita en las líneas de investigación de la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República/ Departamento de Trabajo Social. Montevideo, Uruguay.

La investigación desarrollada tuvo como objetivo principal analizar las experiencias de cogestión desarrolladas en los Centros de Educación Inicial – también llamadas Guarderías Comunitarias – del Programa “Nuestros Niños”, llevadas adelante en doce de las dieciocho zonas en que se encuentra dividido el Departamento de Montevideo, Uruguay.

La autora, estudió un programa social de atención integral a niños entre seis meses y cinco años provenientes de familias en situación de pobreza. Siendo uno de los propósitos de este programa, generar alternativas participativas y autogestionarias, involucrando especialmente a organizaciones de carácter vecinal, por lo que se ha instrumentado localmente.

Dado el objetivo seleccionado, las dimensiones más relevantes investigadas son: las características de los actores sociales participantes; las transformaciones que se han generado en los mismo a partir de su involucramiento en estos programas sociales; las instancias en que efectivamente han participado y, por ende, el significado dado a la cogestión.

Como conclusión, la investigadora aseguró que en el caso analizado se visualizan modalidades diversas de circulación del poder y de ejercicio democrático del mismo, que en términos generales, asegura la autora, contienen un potencial para trascender las formas instrumentales y ritualistas de la participación propias de los micro - proyectos sociales. Así mismo, expresó que los objetivos del programa analizado enmarcados en las orientaciones propias de una descentralización democratizante, resulta relevante subrayar que estas experiencias adquieren sentido en la medida en que efectivamente los espacios de participación desarrollados habiliten aprendizaje en el ejercicio de la democracia y, por ende, del poder, de desarrollo de la creatividad y de relaciones horizontales en medio de las diferencias.

Para lograr tal fin, se requiere generar condiciones que les permitan avanzar en la acumulación de posibilidades de desarrollar niveles de autonomía y criticidad ante la realidad en que están inmersas. En definitiva, que la participación no se transforme en una dependiente, sujeta al Estado o

a otros actores sociales y políticos, permitiendo la consecuencia de espacios de decisión en la esfera sociopolítica y preservando su capacidad creativa, de denuncia y de reivindicación de los derechos de los vecinos de los barrios en que están insertos.

Como aporte a la presente investigación, el trabajo de Claramunt denominó tres grandes posiciones analíticas sobre la participación y la democracia: 1) La democracia como desarrollo, que se caracteriza por su función protectora de los ciudadanos; 2) La democracia como equilibrio, la cual se caracteriza por dejar de lado el contenido moral del modelo anterior; 3) La democracia como participación, que es vista como la deseabilidad de un sistema que profundice las posibilidades de participación efectiva

Cunill (2010), desarrolló la investigación *“Las políticas con enfoque de derechos y su incidencia en la institucionalidad pública”*, publicada en la Revista del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD).

El propósito de la investigación fue contribuir a enriquecer un posible marco teórico acerca de los problemas de implantación que requerirían ser abordados cuando una política pública adopta un enfoque de derechos. Aunado a ello, ofreció un marco conceptual para el diseño de instituciones que sean consistentes con la garantía de derechos y que, por tanto, doten de viabilidad a su real ejercicio.

El argumento planteado por Cunill (2010) es que la adopción de un enfoque de derechos en el diseño de una política pública exige de la presencia de ciertos atributos sobre las instituciones que se encargarán de su implantación.

Para ello, la investigadora propuso como vía para desarrollar el argumento, una primera sección en la que sucintamente se desarrollan los rasgos comunes al marco normativo de los derechos humanos. Y una segunda parte, en la que se enuncian algunos de los cambios que requerirían ser introducidos en la institucionalidad pública para una implementación consistente de políticas públicas con enfoque de derechos.

Al respecto del marco normativo del enfoque de derechos, la investigadora señaló que la literatura especializada coincide en reconocer que los principios sobre los que se fundan las políticas públicas con enfoque de derechos, además de la universalidad, incluyen la exigibilidad, la participación social, la integralidad y la progresividad. En este sentido, como lo reconoce Pautassi (2007: 3), citado por Cunill (2010), se ha formado una matriz conceptual, pero a su vez teórico-operativa, donde los estándares internacionales, fijados entre otros por el Sistema Interamericano de Protección de Derechos Humanos (SIDH), ocupan un lugar central.

Como aporte a la investigación en desarrollo la nueva ciudadanía que subyace en las políticas con enfoque de derechos, conlleva tanto a cambios en el financiamiento como diseños especiales en las instituciones y en la gestión de los entes que formulan y que ejecutan las políticas.

Cañizález (2010), desarrolló una tesis doctoral denominada “*Medios, Gobernabilidad Democrática y Políticas Públicas. La Presidencia Mediática: Hugo Chávez (1999-2009)*”, para la obtención del título de Doctor en Ciencia Política de la Universidad Simón Bolívar. Caracas, Venezuela.

Este trabajo pretendió establecer la relación entre la generación de políticas públicas y un modelo de comunicación presidencial que se ha denominado la *Presidencia Mediática*. El marco teórico se desarrolló en

fundamentos estrechamente vinculados con las políticas públicas en comunicación y otros aspectos de valor académico que permitieron servir de apoyo para futuras investigaciones, entre los tópicos abordados se encuentran los siguientes:

- Gobernabilidad democrática y medios de comunicación.
- Variables de la gobernabilidad.
- Comunicación para la gobernabilidad.
- Políticas públicas y comunicación.
- Las políticas públicas hoy.
- Políticas públicas de comunicación desde América Latina.
- Centralidad comunicacional de la política.
- Gobierno y Comunicación.

La investigación fue de campo y tuvo como fuentes primarias un conjunto de alocuciones presidenciales, así como otros documentos oficiales relevantes. El investigador aplicó, entre otras técnicas de investigación, el análisis de contenido.

El aporte que concede este trabajo a la investigación, es la importancia que tiene delimitar un esquema para llevar a delante la concepción de una política pública. A entender, deben plantearse y responderse las siguientes interrogantes subrayadas por Cañizales (2010) de (Granier, Gil Yepes y otros, 1987: a) Planteamiento del problema: ¿quién lo plantea?, ¿cómo lo define?; b) Elaboración de la política: ¿qué alternativas se consideraron?, ¿cuáles son los costos y beneficios asociados a ellas?; c) Adopción: ¿cómo se decidió seguir un curso de acción?; d) Programación: ¿qué, cómo, cuándo, quién y dónde se realizó un programa de acción?, ¿se hizo programación de la política?; e) Remienda: ¿se revisó la política sin haberla podido implementar?; f) Implementación: ¿cómo se realizó la puesta en práctica?; g) Evaluación y

retroalimentación: ¿se midió el efecto y la eficiencia de la política y de los medios utilizados?, ¿se realizaron ajustes a la política en base a una evaluación?, ¿bajo qué criterios se evaluó? (Granier, Gil Yepes y otros, 1987: 48).

Ríos (2003), realizó trabajo de grado denominado *“La Dimensión Social del Desarrollo Urbano Sostenible: Construcción de Indicadores de Percepción Ciudadana. Caso: Observatorios para el Desarrollo Sostenible del Municipio de Manizales”*, para optar al título de Magíster en Medio Ambiente y Desarrollo. Áreas de Estudios Ambientales de la Universidad Nacional de Colombia. Caldas, Colombia.

Dicha investigación aportó elementos conceptuales sobre la Dimensión Social del Desarrollo Urbano Sostenible, en su relación con la información y la percepción ciudadana. Igualmente, la autora avanzó en la propuesta metodológica con el diseño de diversos instrumentos de análisis, entre ellos: la construcción de factores, variables e indicadores complementarios a la evaluación integral del bienestar social y la calidad de vida (la democracia, la función del Estado, y la equidad) y la elaboración de encuestas de percepción ciudadana y valoración de la simbología urbana del entorno.

Para la valoración cualitativa y cuantitativa de las encuestas, la investigadora tomó el modelo de Semáforo propuesto en los Observatorios con la esperanza de que este método lograra proporcionar aportes significativos para la consolidación de una información ciudadana más científica y democrática y pudiera aplicarse en los Observatorios de otras ciudades de Colombia.

El objetivo general de la investigación fue avanzar en la construcción de instrumentos metodológicos que integren la dimensión social en el Desarrollo

Sostenible y definan indicadores para evaluar la percepción ciudadana.

Como instrumento metodológico para medir la percepción ciudadana del Desarrollo Sostenible, la autora utilizó la encuesta y la aplicó a un grupo diverso y representativo de las diferentes comunas y corregimientos de Manizales, entre ellos: representantes de las Juntas Administradoras Locales y las Juntas de Acción Comunal y corregimiento, líderes comunitarios, profesores universitarios, instituciones y hogares.

La relación que guarda este trabajo con la investigación en curso es la importancia de establecer una conexión entre el saber científico y el saber popular, ya que de esta relación se fortalece la construcción conceptual y metodológica a partir de la propia visión de sustentabilidad.

González (2007), desarrolló una investigación denominada *“La Participación Ciudadana en el Programa de Apoyo a las Iniciativas y Gestión de las Organizaciones de la Sociedad Civil (PAIS). Un Análisis de los Resultados de los Mecanismos de Participación”*, para obtener el título de Especialista en Gerencia de Programas Sociales en la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

El mencionado trabajo tuvo como objetivo principal analizar los mecanismos de participación ciudadana diseñados en el Programa de Apoyo a las Iniciativas y Gestión de las Organizaciones de la Sociedad Civil (PAIS), y sus resultados durante su período de ejecución desde el septiembre de 1998 hasta septiembre del año 2005.

González (2007) expresó su interés por la participación de la sociedad y parte de la presunción de que uno de los elementos claves para la viabilidad del desarrollo, reside en la potencialidad de las fortalezas organizativas

internas. Aunado a ello, El PAIS fue uno de los Programas Sociales que transcurrió entre dos políticas de gobierno diferentes, dos visiones distintas de la relación Estado Sociedad, dos visiones de cómo promover la participación.

En el marco teórico el autor desarrolló aspectos teóricos y conceptuales relacionados con la Relación Estado y Sociedad; Mecanismos y Modalidades de Participación Ciudadana; así como, factores organizativos determinantes que permitieron el entendimiento de la situación, la consecución de su objetivo, y a su vez fungieron como aporte al trabajo de grado que se está desarrollando.

La investigación fue descriptiva y estuvo dirigida a revisar situaciones previas y posteriores a la ejecución del programa objeto de estudio, incluyendo el contexto en que se diseñó y ejecutó la operación, la identificación de limitaciones de procesos y mecanismos diseñados e implementados, y la sistematización de resultados para analizar cómo fue generada la participación y cómo se manifestó.

Mesa (2009), desarrolló trabajo de grado, titulado *“Formulación de la estrategia general de comunicación interna en Celeritech Solutions”*, con el propósito de obtener el título de Especialista en Desarrollo Organizacional, egresado de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB). Caracas, Venezuela.

En dicha investigación se realizó un diagnóstico cualitativo y cuantitativo de la actividad y satisfacción de las comunicaciones desarrolladas en la empresa Celeritech Solutions, a través de instrumentos sociométricos (método cuantitativo para medir las relaciones sociales), entrevistas y revisión documental.

La información obtenida fue solicitada a los directivos y empleados de la empresa. En relación a los instrumentos para la técnica sociométricas, Mesa (2009), utilizó un cuestionario sociométrico; para la entrevista una guía de entrevistas y para la revisión documental una matriz de análisis.

Los resultados evidenciaron que la organización en cuestión no contaba con un sistema de comunicaciones establecido, lo cual ocasionaba que la mayoría de los procesos de comunicación fueran informales y poco estructurados. Aunado a ello, los integrantes de Celeritech Solutions, no se sentían satisfechos con los esfuerzos de comunicación realizados por la alta gerencia. Con la información obtenida, el investigador acompañó a la directiva de dicha institución a través de una consultoría de procesos para la formulación de una estrategia que permitiera motivar, incentivar, alinear e informar a todas las áreas de la empresa con un fin y un propósito definido y compartido por todos los que participan en las diferentes áreas del negocio.

El tipo de investigación fue interactiva, inició con los estudios exploratorios y descriptivos, pero intentó además proponer y cambiar una realidad. De acuerdo con la perspectiva temporal, el diseño de la investigación fue transaccional contemporáneo, ya que la información se obtuvo de un evento actual y en un único momento en el tiempo.

El aporte de dicha investigación para el trabajo en desarrollo radica en la presentación de una estrategia comunicacional que tuvo como objetivo facilitar el flujo e intercambio eficiente y oportuno de información estratégica, táctica y operativa, a través de canales adecuados para las distintas audiencias y grupos de interés, con el fin de alinear e integrar a la organización, reduciendo así los niveles de incertidumbre, tal cual como es expresado en el diseño de la estrategia comunicacional.

Pozo (2013), realizó un proyecto denominado “*Plan de Comunicación Interna, orientado a la motivación de los colaboradores en NEANSA C.A*”, para optar por el título de especialista en Desarrollo Organizacional, egresado de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB). Caracas.

El objetivo de la investigación fue desarrollar una intervención orientada a diseñar un Plan de Comunicación Interna para mejorar el Clima Organizacional, teniendo sus objetivos específicos orientados a identificar los factores críticos, generadores de crisis dentro del proceso de comunicación empresarial y diseñar un taller bajo formato de Educación Experiencial, a fin de facilitar la creación de un Plan de Comunicación Interna.

Este trabajo proyectó la optimización de los procesos comunicacionales y para ello se basó en marcos de referencia conceptual que permitieron comprender la situación organizacional; para ello Pozo (2013) escogió el modelo de Comunicación Interna propuesto por Shannon – Weaver (1949), entendido éste por el autor como “el intercambio planificado de mensajes dentro del seno de una empresa es eficaz cuando el receptor está en la capacidad de decodificar el mensaje y comprender su verdadero significado”.

Para la creación del Plan de Comunicaciones Pozo (2013) manejó la estructura de la estrategia utilizada por Aljure (2009), la cual consta de las siguientes etapas básicas: Análisis de la situación actual; Análisis DOFA; Definición de Objetivos; y Definición de Estrategias. La metodología aplicada fue de modalidad investigación-acción ya que su propósito se orientó en la generación de nuevos conocimientos al investigador y a los grupos involucrados. En esta investigación se aplicó la técnica del Focos Group que permitió obtener información sobre la situación de la empresa. La estrategia de medición fue cualitativa y el procesamiento de la información fue de tipo descriptivo.

TECEDENTES DEL ESTUDIO		
PAÍS	TÍTULO	AUTORES
CHILE	Evaluación de Programas Sociales: Un Enfoque Multicriterio.	Arancibia, De la Vega, Denis y Saball (2015)
MEXICO	Políticas de Comunicación, Un Tema Pendiente en la Agenda.	Casas (2006)
URUGUAY	“Participación en Políticas Sociales Descentralizadas. El Impacto en los Actores Sociales”.	Claramunt (2006)
VENEZUELA	Las Políticas con Enfoque de Derechos y su Incidencia en la Institucionalidad Pública.	Cunill (2010)
	“Medios, Gobernabilidad Democrática y Políticas Públicas. La Presidencia Mediática: Hugo Chávez (1999-2009)”.	Cañizález (2010)
	“La Participación Ciudadana en el Programa de Apoyo a las Iniciativas y Gestión de las Organizaciones de la Sociedad Civil (PAIS). Un Análisis de los Resultados de los Mecanismos de Participación”.	González (2007)
	“Formulación de la estrategia general de comunicación interna en Celeritech Solutions”.	Mesa (2009)
	“Plan de Comunicación Interna, orientado a la motivación de los colaboradores en NEANSA C.A”.	Pozo (2013)
COLOMBIA	“La Dimensión Social del Desarrollo Urbano Sostenible: Construcción de Indicadores de Percepción Ciudadana. Caso: Observatorios para el Desarrollo Sostenible del Municipio de Manizales”.	Ríos (2003)

3.2. Bases Teóricas

Para un trabajo de investigación, las bases teóricas implican según Arias (2006) un “desarrollo amplio de los conceptos y proposiciones que conforman el punto de vista o enfoque adoptado, para sustentar o explicar el problema planteado” (p.107). Mientras que Hernández (2012) afirma que las bases teóricas también están conformadas por conceptos y al mismo tiempo por “premisas y argumentaciones con el fin de ofrecer interpretaciones coherentes y fidedignas acerca de la realidad” (p. 141). Para incorporar una acepción más al tema en cuestión, Sabino (1992) manifiesta que “el propósito es dar a la investigación un sistema coordinado y coherente de conceptos que permitan abordar el tema (...) se trata de integrar al problema dentro de un ámbito donde éste cobre sentido, incorporando los conocimientos precios referentes al mismo...” (p.59).

3.2.1. Participación Ciudadana y Control Social en la Gestión Pública

Las bases teóricas desarrolladas en este primer punto de la investigación se pasearán por conceptos de Participación Ciudadana, Control Social y Gestión pública, consejos comunales.

La participación ciudadana ha sido estudiada con detenimiento y ha significado un tema social de interés para investigadores nacionales e internacionales en los últimos años; su importancia y reconocimiento han devenido en conceptualizaciones y definiciones que varían según el autor pero que al mismo tiempo guardan estrechas relaciones entre sí.

Para Pizani (2009), la participación es concebida “como un proceso de empoderamiento, como tal, “tener parte del poder”. Es un intercambio de dos vías en la que la comunidad entrega su esfuerzo y su tiempo al Estado, que

crea verdaderamente en la participación, comparte el poder que tiene, para bien de la población”. (p.16).

Por su parte, Manzanilla (2005), asegura que la participación ciudadana no necesariamente es algo que sólo se decreta, pues considera que existen una serie “muy grande” de decisiones y acciones necesarias para que tanto “la ciudadanía como el gobierno local, entiendan la magnitud y factores involucrados, en el aseguramiento del éxito de la participación de los más afectados por la crisis social”. (p.71)

Rodríguez (2012), incorpora un nuevo elemento a la definición del tema en cuestión, democracia. El autor asegura “como un objetivo público de primer orden”(p.29), la participación del ciudadano pues “representa la esencia de la democracia” y configura uno de los parámetros medulares del buen gobierno y de la buena administración.

Una actuación pública que no persiga, que no procure un grado más alto de participación ciudadana, no contribuye al enriquecimiento de la vida democrática y se hace, por lo tanto, en detrimento de los mismos ciudadanos a los que se pretende servir. (p.29)

Como se aprecia el concepto de participación ciudadana es clave en un trabajo, cuyo tema de abordaje tiene como misión dar cuenta de la intrínseca relación que debe existir entre la sociedad y el Estado. Por ello, Rodríguez (2012), como actor central vinculado a esta temática, declara que la activa presencia del ciudadano significa: “la integración del individuo en la vida social, la dimensión activa de su presencia en la sociedad, la posibilidad de desarrollo de las dimensiones sociales del individuo, y el protagonismo singularizado de todos los hombres y mujeres”. (p.31).

El CLAD (2009) en la Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana y Gestión Pública, estipula que el título de “ciudadano” y “ciudadana” no está

referido a las personas con derechos exclusivos de ciudadanía o de nacionalidad sino a todo habitante con respecto a la gestión pública del país en donde reside, en el ejercicio de los derechos que le conciernen.

Partiendo de esa premisa, el empoderamiento de las sociedades tiende a proporcionar una figura protagónica de los ciudadanos, quienes “fomentan una nueva cultura, en la que la ciudadanía va adquiriendo una mayor disposición a informarse acerca de los asuntos públicos”. (CLAD, 2009).

En este mismo orden de ideas, el CLAD (2009) establece en la referida Carta Iberoamericana, que la participación ciudadana en la gestión pública constituye de forma simultánea para los ciudadanos y las ciudadanas: a) Un derecho activo exigible a los poderes públicos, de forma que éstos establezcan y garanticen los cauces para su ejercicio en los procesos de gestión pública; y b) Una responsabilidad cívica como miembros de la comunidad en que se integran. (p.4). Todo ello, haciendo un especial énfasis en la corresponsabilidad social, ya que la participación ciudadana es un tema que involucra tanto a los poderes públicos como a los ciudadanos y las ciudadanas. De tal manera CLAD (2009) asegura:

La participación ciudadana en la gestión pública debe ser un elemento transversal y continuo en la actuación de los poderes públicos, que velarán para que pueda ser ejercida a lo largo del proceso de formación de las políticas públicas, los programas sociales y los servicios públicos. La participación ciudadana en el proceso de formación de las políticas públicas tiene que preverse tanto en su fase de formulación como en las de planificación, ejecución, seguimiento, evaluación y control, mediante mecanismos apropiados. (p.5)

Según Herrera (2009) deben existir Funciones de Educación y Promoción de la Participación y las expone de la siguiente manera:

- 1) Educar e informar a las comunidades sobre sus atribuciones y derechos y sobre la naturaleza y alcance del control social.
- 2) Desarrollar todas las actividades concernientes al control social: inspecciona, fiscaliza, evalúa, tramita denuncias.
- 3) Promover la participación protagónica por el mejoramiento de la calidad de vida de los vecinos y el desarrollo de la comunidad.
- 4) Promover y dinamizar la participación protagónica de las comunidades beneficiadas en los planes, programas y proyectos que se ejecutan en su localidad, en su ejecución, en la prestación de servicios y en la dotación y manejos de recursos.
- 5) Recopilar y difundir entre sus comunidades las leyes, ordenanzas, decretos, resoluciones que informen a las mismas sobre el alcance, ámbitos y acciones de control social.

Ahora bien, en el *Cuadro N° 3* Claramunt (2006), citando a Macpherson, denominó tres grandes posiciones analíticas sobre la participación y la democracia que resultan oportunas mencionar, considerando que ambos factores se encuentran estrechamente vinculados.

Cuadro N° 3

Sobre la Participación y la Democracia

SOBRE LA PARTICIPACIÓN Y LA DEMOCRACIA	DEFINICIÓN
La democracia como desarrollo	Se caracteriza por sumar a la función protectora de los ciudadanos mediante el sufragio, la de generar posibilidades de “mejorar la humanidad”. Esta concepción de democracia entiende que a través de ella se puede lograr una sociedad libre e igualitaria, donde el hombre es concebido como un ser que ejerce, desarrolla y disfruta de sus capacidades. La “buena sociedad” es la que permite y estimula el ejercicio de dichas capacidades en cada ser humano, posibilitando el despliegue de su personalidad. El argumento aquí, a favor de la democracia, es que da a todos los ciudadanos un interés directo en los actos de gobierno, así como constituye un incentivo para la participación activa, al menos en lo referente al sufragio. (p. 61- 62)
La democracia como equilibrio	Se caracteriza por dejar de lado el contenido moral del modelo anterior: el sistema democrático no es un instrumento para mejorar la humanidad, y la participación no es un valor por sí misma, así como tampoco tiene un carácter instrumental para que a través de ella los seres humanos logren mejorar sus condiciones de vida y tengan una mayor conciencia social y política. Es una elección elitista que asigna el papel principal en el proceso político a grupos de dirigentes que se eligen a sí mismo y que se organizan en partidos políticos. Compiten luego entre sí para obtener los votos que les darán derecho a gobernar hasta las siguientes elecciones. El papel de los votantes no es el tomar decisiones o participar en el diseño de políticas públicas, sino el de elegir en forma periódica, en los actos leccionarios, a los hombres que tomarán las decisiones. (p.62)
La democracia “como participación”	Esta concepción de la democracia como participación aparece como una construcción en la que es necesario avanzar; no se trataría de un modelo acabado, sino que se estaría frente a un desafío. La deseabilidad de un sistema que profundice las posibilidades de participación efectiva está en buena medida vinculada con el siguiente supuesto: la escasa participación y la desigualdad social están profundamente unidas; si se busca una sociedad más humana y equitativa, será necesario aumentar la participación de los ciudadanos en el sistema político y social. (P.63)

Fuente: elaboración propia (2017) con base en Claramunt (2006)

Sobre los modelos de gestión participativos Mora, Delgado, Navarro y Rivera señalan del estudio de López y Gadea (2001:30) la importancia de un modelo organizativo que “fortalezca la flexibilidad, la descentralización y desconcentración de la administración; que aproxime la decisión política y la actividad de la administración a los ciudadanos”(p.73); de esta manera crear un escenario propicio “que asegure la transparencia de estas decisiones y la gestión, y confiera más poder al ciudadano y no al administrador” (p.73)

En lo referente al ciudadano y su participación en la gestión pública, se deben considerar aspectos como el gobierno y el estado, y a su vez la posición que estos otorgan a la libertad y a la democracia. Ya bien lo manifestó Rodríguez (2012) al asegurar que “sin auténtica libertad personal no hay participación, sino sometimiento; sin participación no hay auténtica democracia, sino meras formalidades sin significado”. (p.27)

3.2.2. La Contraloría Social

Herrera (2009) ofrece el siguiente concepto de contraloría social: “es un proceso individual y/o colectivo, mediante una iniciativa que procura intervenir en cualquiera de las etapas de la gestión de políticas públicas para lograr, como fin último, una mayor satisfacción ciudadana y de la comunidad”. (p.13)

Como lo menciona Moreno (2004) en su libro “El capital social: Nueva visión del desarrollo”: “El capital social supone la necesidad de incluir y revalorizar en el proceso de desarrollo, valores como la confianza interpersonal, la asociatividad, la conciencia cívica, la ética y los valores autóctonos predominantes en una sociedad”. (p.44)

Vinculado a esta misma rama del saber, nuevamente Herrera (2009) asegura en su estudio que la contraloría social posee funciones que se ejecutan según su propósito principal, a entender son cinco grupos definidos:

- **Funciones de vigilancia:** El pueblo, actuante en el rol de contraloría social, ejercerá continua vigilancia sobre aquello que esté siendo planificado, presupuestado o ejecutado por la gestión pública.
- **Funciones de evaluación:** La evaluación de la gestión pública se enfoca, bajo el prisma de la Ley Orgánica de Planificación, a procurar que el plan propuesto sea ejecutado y alcance sus objetivos sociales del mejor modo posible.
- **Funciones de vocería y mediación:** Los contralores sociales son precisamente los emisarios de los deseos, inquietudes y exigencias de los grupos comunitarios a quienes representa, y a su vez se convierten en los voceros de las eventuales respuestas del sector público a los planteamientos del pueblo.
- **Funciones correctivas:** Cuando la colectividad actuante como contraloría social detecta una irregularidad en la planificación, la ejecución o la puesta en marcha de una obra, programa o servicio público, tiene la facultad de denunciar aquella ante el ente u organismo competente para que se aplique el correctivo necesario.

Por la naturaleza de la investigación y el contacto directo y fundamental que se mantiene con los consejos comunales del Municipio Chacao, se hace necesario abordar el concepto establecido para los consejos comunales en la legislación venezolana. Específicamente la Ley Orgánica de los Consejos Comunales, publicada en Gaceta Oficial N° 39.335 el 28 de diciembre de 2009, define en su artículo 2 a los consejos comunales como:

... instancias de participación, articulación e integración entre los ciudadanos, ciudadanas y las diversas organizaciones comunitarias, movimientos sociales y populares, que permiten al pueblo organizado ejercer el gobierno comunitario y la gestión directa de las políticas públicas y proyectos orientados a responder

a las necesidades, potencialidades y aspiraciones de las comunidades, en la construcción del nuevo modelo de sociedad socialista de igualdad, equidad y justicia social. (p.7)

Los principios y valores que rigen a los consejos comunales según la misma Ley Orgánica Artículo 3 son: participación, corresponsabilidad, democracia, identidad nacional, libre debate de las ideas, celeridad, coordinación, cooperación, solidaridad, transparencia, rendición de cuentas, honestidad, bien común, humanismo, territorialidad, colectivismo, eficacia, eficiencia, ética, responsabilidad social, control social, libertad, equidad, justicia, trabajo voluntario, igualdad social y de género, con el fin de establecer la base sociopolítica del socialismo que consolide un nuevo modelo político, social, cultural y económico.

Aunado a ello, la Ley Orgánica de Planificación Pública y Poder Popular (2014) estipula en su artículo 15 que el consejo comunal en el marco de las actuaciones inherentes a la planificación participativa, se apoyará en la metodología del ciclo comunal, que consiste en la aplicación de las siguientes fases: a) Diagnostico; b) Plan; c) Presupuesto; d) Ejecución; y e) Contraloría Social. Todo ello con el objeto de hacer efectiva la participación popular en la planificación, para responder a las necesidades comunitarias y contribuir al desarrollo de las potencialidades y capacidades de la comunidad. (p.7)

3.2.3. Políticas de Comunicación

Sierra (2005) conceptualiza a las Políticas de Comunicación como la definición de objetivos, disposiciones y actividades de las instituciones y actores políticos conducentes a organizar y lograr desarrollos específicos con relación a las condiciones de materialización de la comunicación pública

moderna, entiéndase éstas como (prensa, radio, cine, televisión, nuevas tecnologías, etcétera):

Las políticas de comunicación deben ser pensadas como respuesta a una compleja y mudada realidad que condiciona ciertas bases de desarrollo y modelos de mediación cultural específicos, en función del contexto histórico – social (...) pues el establecimiento de ellas son “un regulador de control social democrático que puede fiscalizar y definir una esfera pública plural y colectiva. (p.28)

Para Sierra (2005) el tratamiento y análisis de las políticas públicas puede ser acometido considerando al menos cuatro criterios fundamentales: 1) La eficacia en el logro de los objetivos señalados por las políticas sectoriales. 2) La pertinencia de los objetivos y medios instrumentados. 3) La eficiencia de los recursos destinados a la consecución de los resultados obtenidos. 4) La equidad de las políticas en relación con la democratización y ponderación equilibrada de las oportunidades o discriminación de los diferentes grupos y agentes social.

Estos factores, nos permiten en un primer acercamiento, evidenciar como los objetivos de toda política pública son concebidas en materias de comunicación, bien lo manifiesta Casas (2006) “las políticas públicas deben garantizar los esfuerzos coordinados, intencionales, planeados para alcanzar ciertos objetivos, cierto estatus o cierto grado de desarrollo en este caso relativo a la infraestructura, calidad y forma que deben guardar los sistemas de comunicación y de información en un país dado” (p.4)

En ese mismo orden de ideas Casas (2006) afirma que la participación en el diseño de las políticas requiere de un cierto nivel de desarrollo en términos democráticos, debido a que si un país realmente aspira al libre ejercicio de la sociedad debe pensar en términos de participación social.

El problema del diseño de una política de comunicación que tome en cuenta todos estos aspectos radica, primordialmente, en la definición que cada pueblo haga de sus prioridades y del mandato que la sociedad le haga a sus instancias gubernamentales. (p.6)

Con base en lo mencionado en el párrafo anterior, Casas (2006) propone una idea de cara a las sociedades, y es el hecho de que la sociedad civil posea una definición clara de los objetivos que desean alcanzar, y no que sean delimitados exclusivamente por quienes detentan la operación de los medios. En esa medida, la sociedad podrá participar no solamente en la gestión de la política, sino también en su ejecución.

Sumando otro punto de vista al respecto de las políticas públicas, Claramunt (2006) precisa que, en niveles municipales específicamente, “una política de carácter democrático implicaría la utilización de los instrumentos de descentralización y participación en forma complementaria, constituyendo un esfuerzo de aproximación de la administración a los ciudadanos” (p.68).

Por su parte, Hernández (2009) hace mención de la relación que debe guardar la democracia con el Estado en la concepción de políticas pues “el ideal del Estado democrático es que sus políticas sean aceptadas por el mayor número de ciudadanos y respetar a aquellos que disientan de las mismas” (p.5). En tal sentido, conceptualiza a las políticas públicas de comunicación, como el conjunto de lineamientos de orden jurídico, moral, intelectual y sociocultural, debatidos por las instituciones sociales y la sociedad civil organizada que emergen del consenso de ambos sectores, a los fines de garantizar democratización de los medios masivos y de las telecomunicaciones, en general.

Como aporte al tema, Hernández (2009) destaca que las políticas públicas de comunicación permiten comprender los siguientes aspectos a) las líneas

maestras de orden jurídico y/o deontológico-comunicacional que orientan a los sistemas de radiodifusión; b) el rol del Estado y del sector privado con respecto a los medios de comunicación en términos políticos, económicos y culturales; c) el modelo de sociedad (democrático, o autocrático, dialógico o unidimensional), que se pretende fomentar o imponer mediante la implementación de éstas; d) la situación de la libertad de expresión y de la libre empresa mediática.

Considerando que las políticas públicas de comunicación se remontan a mediados del siglo XIX, Sierra (2005) se cuestiona qué grado de acceso a los medios tienen las minorías, qué amplitud tienen las voces disidentes y qué apertura ciudadana manifiestan los medios. “A este respecto conviene apuntar un problema básico de la igualdad en las políticas de comunicación: el problema del acceso y la democracia participativa” (p.35)

Pompilio (2016), subraya en su trabajo de investigación vinculado con la concepción de políticas públicas, que no se debe catalogar a la comunicación como “una mera exquisitez o una cuestión accesorio en el manejo de los asuntos públicos” (p.1), ya que se trata del desarrollo político de las sociedades contemporáneas y de instituciones públicas.

Tomando en consideración que el surgimiento de una política pública tiene por motivo la necesidad de proveer una solución a un problema social, en el que se identifican actores, escenarios e instrumentos, se hace indiscutible la importancia de la comunicación como componente en el diseño de dichas políticas públicas.

Pompilio (2016), asegura que “en el diseño de las políticas públicas la comunicación política opera como monitor de la calidad de las relaciones humanas, pero también como estrategia facilitadora para construir

pluralmente los cursos de acción y las alternativas racionales de desarrollo”. (p.11). En tal sentido, sugiere el desarrollo de instrumentos que cuestionen: a) voluntad auténtica de entendimiento; b) independencia de los actores; c) reconocimiento de interdependencias; d) pluralidad de pensamiento y e) racionalidad compartida.

Según los estudios presentados por Cunill (2010), existen características que diferencian cuando una política está o no sustentada, ya que la autora asegura que en el primero de los casos todos los ciudadanos disponen de las prestaciones basadas en el derecho instituido; y en el segundo sólo los que pueden pagar o los que son acreedores de un programa compensatorio, pueden acceder a las prestaciones.

Cuadro N° 4
Efectos sobre la Ciudadanía, según si una Política está o no Sustentada en un Enfoque de Derecho.

Enfoque de Derechos	Inexistencia Enfoque de Derechos
Todos disponen de las prestaciones basadas en el derecho instituido, en condiciones de alta calidad, independientemente de su condición socio económico.	Sólo aquellos que pueden pagar o los que son acreedores de un programa compensatorio pueden acceder a las prestaciones, con calidades variables.
Todos tienen el respaldo de la ley y de los procedimientos, así como la información necesaria para exigir el cumplimiento de las obligaciones de los prestadores (incluidas la calidad y la oportunidad).	Poca claridad acerca de las obligaciones de los prestadores y alta dependencia de su discrecionalidad.
Todos pueden participar en la elección de las políticas, en su implantación y en su monitoreo y evaluación.	Participación nominal o reservada a intereses corporativos.
Todos pueden disfrutar de un enfoque integral para la plena realización del derecho instituido.	Realización parcial.

Fuente: Elaboración propia (2017) con base en Cunill (2010)

3.2.4. La Percepción como Fuente de Conocimiento Social

El concepto de percepción posee varias definiciones tanto en el ámbito de la psicología como de la psicología social; en este sentido, y atendiendo los intereses de la presente investigación se utilizará la acepción que Coren, Ward y Enns (2001) dan a la percepción, entendido a ésta “como una actividad cerebral de extremo refinamiento; recurre a los depósitos de información de la memoria. Requiere de sutiles clasificaciones, comparaciones y una miríada de decisiones antes de que los datos de los sentidos se conviertan en la percepción consciente de lo que “está allí” (p.4). En este orden de ideas, los mismos autores subrayan que en un sentido más global, a quienes estudian la percepción “les interesa la forma en que las personas forman una representación consciente del entorno externo, así como la precisión de tal representación” (p.9).

También se hace oportuno mencionar que el concepto de percepción proviene del término latino perceptio y se refiere a la acción y efecto de percibir, y según la Real Academia Española, percibir significa captar por uno de los sentidos las imágenes, impresiones o sensaciones externas. Partiendo de esta premisa, el objeto de estudio de la presente investigación, es conocer conceptos y juicios de los consejos comunales en relación a las políticas desarrolladas en la consecución de los objetivos del Programa desarrollado por la Contraloría Municipal de Chacao.

Matlin y Foley (1996) definen la percepción como la interpretación de experiencias inmediatas y básicas a las cuales se les da un significado y organización; asimismo, aseguran que “el conocimiento previo y las experiencias ayudan a moldear nuestras percepciones”. (p.11)

Nuestras percepciones son un espejo razonablemente preciso del mundo real, por tres razones: 1) los estímulos son ricos en información; 2) los sistemas sensoriales de los humanos extraen con eficiencia la información; 3) los conceptos ayudan a moldear nuestras percepciones. (p.12)

En este sentido, se considera a la percepción como conceptos, ideas y definiciones que los sujetos tienen sobre los elementos y situaciones que lo rodean, constituyendo así un sentido crítico, especialmente en los temas que llaman su interés.

Molares, Moya, Gaviria y Cuadrado subrayan del estudio de Bruner (1958) dos características esenciales de lo que alcanza la percepción; primero, asegura que la percepción de los demás comprende “selección, interpretación y resumen del enorme caudal de datos que recibimos”, y segundo, comprende “ir más allá de la información obtenida, con el fin de predecir acontecimientos futuros. (Bruner en Molares, Moya, Gaviria y Cuadrado. 2007:268).

Aunado a ello, dichos investigadores comulgan nuevamente con Bruner (1958) cuando aseguran que percibir no es una tarea fácil pues supone un proceso activo por parte de quien percibe. “Es un proceso complejo en el que influyen las estructuras mentales del perceptor, así como sus motivaciones y valores” (p.268). Es por ello, que diagnosticar y reconocer la percepción de la comunidad de estudio en relación al Programa Contraloría Ambiental, supone la obtención de un material informativo que emanará directamente de las motivaciones y procesos internos de los perceptores.

De este modo, tomando en consideración que la percepción es conocimiento, ésta se convierte en un componente fundamental en la comunicación organizacional de una institución, porque al conocer la opinión de los consejos comunales sobre el programa desarrollado por la Contraloría

Municipal, se podrá analizar aspectos relacionados intrínsecamente con la participación ciudadana en el Municipio Chacao.

Dentro del campo de la psicología social, la cual se define como “una ciencia que estudia la influencia de nuestras situaciones, con especial atención en la manera en que nos percibimos y afectamos unos a otros”, Myers (2005), Franzoi (2007) subraya el concepto que Gilbert, (1998) da a la percepción de la persona, siendo este “el proceso por el cual llegamos a saber sobre los estados temporales de otros, como sus emociones, intenciones y deseos, y disposiciones perdurables, como las creencias, rasgos y capacidades”:

Franzoi (2007), Este tipo de percepción con frecuencia no es un solo evento instantáneo, sino más bien abarca varios procesos continuos, los cuales pueden clasificarse más o menos en dos áreas generales: formación de impresión y atribución (p.95)

Delamaza y Thayer (2016) en su investigación referente a las percepciones políticas y prácticas de participación como instrumento para la gobernanza de los territorios, establecieron un instrumento de recolección de información subjetiva a escala territorial por medio de encuestas. El procedimiento metodológico seguido para recolectar y analizar los datos fue: a) definición de los territorios que se compararían con las regiones; b) definición de las variables sobre percepción de las instituciones políticas y sobre prácticas de participación; c) análisis de las variables en función de las variaciones interregionales e interterritoriales mediante la aplicación de pruebas de varianza para muestras independientes. A partir de este análisis, buscaron establecer el factor de incidencia que tienen los tipos de territorio y las regiones administrativas sobre la configuración de percepciones y prácticas.

Sumado a ello, Delamaza y Thayer (2016) seleccionaron las preguntas de

percepción en las que analizaron comparativamente las variables de confianza institucional y las de percepción del aporte de las instituciones políticas al desarrollo, de las condiciones existentes para la participación en las instituciones de gobierno y, finalmente, la percepción general sobre el grado de democracia existente en el país. “Operativamente analizamos la experiencia territorial de los sujetos a partir de variables que permiten observar sus prácticas de participación y sus percepciones políticas”. (p.143)

Evaluar el funcionamiento institucional, la relación de la ciudadanía con las instituciones y las prácticas de participación ciudadana son fundamentales para conocer el alcance de los objetivos y la penetración que éstas tienen en la sociedad. Bien lo expresaron Delamaza y Thayer (2016) “no se sabe lo que se piensa y quiere en las regiones y territorios en relación con las políticas públicas, antes que nada, porque no se les pregunta a los actores ni a la ciudadanía lo que piensan y quieren”. (p.142) Frente a esta premisa queda claro la importancia de saber qué piensan los sujetos sobre las decisiones que se toman en su entorno pues sólo así se logrará una aproximación al éxito o fracaso de los proyectos y planes ejecutados.

Dentro de este marco, Ríos (2003), pone de manifiesto que en el concepto de percepción ciudadana se debe tener en cuenta conceptos de la teoría cognitiva, pues en ella se relaciona el conocimiento con la manera de pensar de la gente. “La percepción ciudadana en su relación con el desarrollo humano requiere del progreso de la vida individual como colectiva, incluye vivir con libertades sustanciales y el fortalecimiento de capacidades” (p.73)

En esta perspectiva, Ríos (2003) subraya del estudio de Goldstein (1995) “la percepción es el proceso que permite la captación de información sobre situaciones y transformaciones de los estados interiores o exteriores de un individuo. Por la percepción, el ser humano puede asimilar los fenómenos

que ocurren dentro y fuera de su cuerpo, después de haber recibido información sobre ellos” (Goldsteinen Ríos. 2003:74)

Ríos (2003) menciona a la psicología social, la cual establece la existencia de dos tipos de percepciones: la primera es la “percepción social en un sentido amplio”, en el cual se permite la percepción de todos los objetos sociales, en los que se incluye no sólo al individuo sino también los objetos inanimados del entorno físico (ejemplo: publicidad, dinero, propiedad); la segunda denominado “sentido estricto” percibe únicamente las personas y los grupos sociales sin profundizar en objetos o entorno del individuo, es fundamental por cuanto su realidad se basa en temas eminentemente particulares.

En la cuestión de implementación de políticas públicas se requiere de una participación colectiva (Estado-Ciudadanía); ya resulta ineludible omitir las opiniones, intereses y visiones de los ciudadanos.

3.2.5. Comunicación Organizacional y Stakeholders

El conocimiento se convierte en un componente fundamental en la comunicación organizacional de cualquier institución, considerando que por medio de él se pueden interpretar realidades que involucran los intereses de las organizaciones. Tal es el caso de la presente investigación, la cual procura, por los medios más idóneos, conocer la percepción u opinión que poseen los consejos comunales sobre el programa desarrollado por la Contraloría Municipal, para de esta manera poder tomar las decisiones que más compaginen con las realidades develadas.

Para profundizar en lo referente a la comunicación organizacional se hace necesario recurrir a una definición clara de lo que es organización, para tal

efecto se dedica especial atención a la definición que Hodge, Anthony y Gale (2003) le otorgan a la organización:

Dos o más personas que trabajan en colaboración y en conjunto dentro de unos límites identificables para alcanzar una meta u objetivo en común. Dentro de esta definición hay varias ideas implícitas: las organizaciones están formadas por personas (es decir, miembros); las organizaciones dividen el trabajo entre sus miembros; y las organizaciones persiguen metas y objetivos compartidos. (p.11)

Tomando como premisa esta definición, se induce que todos los objetivos planteados por una organización deberán gozar de la consonancia de un grupo amalgamado que trabaje en la misma dirección, bien sea con funciones, capacidades y destrezas diferentes pero siempre en procura de un factor en común, que no es otro que el logro de las metas organizacionales.

En este sentido, las organizaciones como sistemas humanos de cooperación y coordinación acoplados dentro de unos límites definidos para perseguir metas y objetivos compartidos, según Hodge, Anthony y Gale, (2003), se ven en la necesidad de adaptarse a las nuevas tecnologías de información comunicación para facilitar y mejorar la labor de sus trabajadores.

Teniendo nociones de lo que es una organización, se hace casi obligatorio hablar de comunicación organizacional puesto que es factor medular que involucra a seres humanos, y a su vez ejerce un papel protagónico y condicionante para la consecución de los objetivos que se deseen alcanzar dentro de las organizaciones.

Fernández (1991) expresa que la comunicación organizacional:

Es el conjunto de técnicas y actividades encaminadas a facilitar y agilizar el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la organización, o entre la organización y su medio; o bien a influir en las opciones, actitudes y conductas de los públicos internos y externos de la organización, todo ello con el fin de que esta última cumpla mejor y más rápidamente sus objetivos.
(p.12)

Partiendo de este saber y del papel protagónico que asume la comunicación en la vida de las organizaciones, se puede presumir que las políticas que se tomen al respecto para la construcción, desarrollo y consolidación de los ciudadanos, se traduce en un desafío de trabajo que tiene como propósito lograr un equilibrio entre el actuar de las organizaciones y las comunidades.

El mismo Fernández (1991), explica que la comunicación organizacional puede dividirse de la siguiente manera:

- **Comunicación Interna:** es el conjunto de actividades efectuadas por cualquier organización para la creación y mantenimiento de buenas relaciones con y entre sus miembros, a través del uso de diferentes medios de comunicación que los mantengan informados, integrados y motivados para contribuir con su trabajo al logro de los objetivos organizacionales (p.32).
- **Comunicación externa:** es un conjunto de mensajes emitidos por cualquier organización hacia sus diferentes públicos externos, encaminados a mantener o mejorar sus relaciones con ellos, a proyectar una imagen favorable o a promover sus productos o servicios (p.32).

En el caso particular de la investigación en curso, la comunicación externa represente un elemento transversal y relevante que exige del protagonismo de todos los involucrados en las tomas de decisiones.

Fernández (1991) incorpora tres componentes que desempeñan un papel fundamental en las relaciones que una organización debe desarrollar con los diversos agentes que intervienen en su porvenir:

1.- Relaciones públicas: son el conjunto de actividades y programas de comunicación efectuados por cualquier organización para crear y mantener buenas relaciones con sus diferentes públicos externos, y para proyectar ante ellos una imagen favorable (p.32).

2.- Publicidad: es el conjunto de mensajes emitidos a través de diferentes medios de comunicación masiva, que buscan promover o incrementar la venta de los productos o servicios de la organización. (p.32).

3.- Publicidad Institucional: es el conjunto de mensajes emitidos a través de diferentes medios de comunicación masiva que persiguen evocar en el público una imagen favorable de la organización. Se considera entonces, como instrumento de las relaciones públicas. (p.32).

De acuerdo con Goldhaber, G (1984) las principales características de la comunicación organizacional son:

- Ocurre en un sistema complejo y abierto y es influenciado e influencia al medio ambiente.

- Implica mensajes, su flujo, su propósito, su dirección y el medio empleado.
- Implica personas, sus actitudes, sus sentimientos, sus relaciones y habilidades.

Ahora bien, en el transcurso de la exposición de conceptos vinculados con la comunicación organizacional, se hizo mención a la consideración que se le debe dar a los todos los agentes que inciden en el funcionamiento de una organización o un proyecto; Esos agentes también son denominados Stakeholders. Rueda (2005. p. 95) subraya que este término surge por primera vez en el trabajo de Freeman (1984) denominado Strategic Management: A Stakeholder Approach y significa “cualquier persona o grupo de personas que pueda afectar el desempeño de la empresa o que sea afectado por el logro de los objetivos de la organización”. Freeman (1984:46)

En este sentido, las organizaciones no operan en un mundo totalmente controlado, racional y estático, por esta razón Senge (1992) expresa que “las organizaciones que cobrarán relevancia en el futuro serán las que descubran cómo aprovechar el entusiasmo y la capacidad de aprendizaje de la gente en todos los niveles de la organización” (p.12)

Ante este panorama, se hace apremiante manejar este concepto y adentrar un poco en la teoría e investigaciones que se han hecho al respecto de los Stakeholders, puesto que identificarlos y conocerlos puede ser de gran utilidad, ya que ayuda a comprender la influencia que pueden tener en las decisiones.

De Andrade (2005) manifiesta que la gerencia de los Stakeholders “es el proceso mediante el cual se analiza a cada uno de los involucrados con el proyecto y se establecen las estrategias para lograr su apoyo, compromiso y

aprobación durante la ejecución del proyecto”. (p.16). Así mismo argumenta la importancia del análisis de los Stakeholders:

El análisis de los Stakeholders es una herramienta que permite comprender la manera en la que los diferentes involucrados pueden influenciar las decisiones y acciones a implementar durante el desarrollo del proyecto (...) y debe consistir en a) identificar y definir las características de los Stakeholders; b) conocer a los Stakeholders (expectativas, motivos, intereses, impacto, fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades); c) Clasificar a los stakeholders y asignar prioridades. (p.17)

En el trabajo de Donaldson y Preston (1995) citado por Rueda (2005) se distinguen tres aspectos de la teoría de los Stakeholders: **a) el descriptivo:** explica a la organización como una constelación de intereses cooperativos y competitivos con valor intrínseco; **b) el instrumental:** establece un marco en el que se examinan las conexiones, si las hubiera, entre la práctica de la dirección de los Stakeholders y el logro de distintos objetivos de desempeño; **c) el normativo:** supone la aceptación de las siguientes ideas: 1) los Stakeholders son grupos de personas con intereses legítimos en la actividad corporativa; y 2) los intereses de todos los Stakeholders tienen un valor intrínseco, es decir, cada grupo es digno de consideración por sí mismo y no simplemente por su habilidad para favorecer los intereses de algún otro grupo, como los accionistas. (p.96)

CAPÍTULO IV

DISEÑO METODOLÓGICO

4.1. Consideraciones Generales

El presente capítulo expone de forma detallada fundamentos metodológicos esenciales que se requerirán para el logro de los objetivos planteados en la investigación. Es por ello, que se presentan y justifican: el tipo de investigación; diseño de la investigación; y el método de estudio seleccionado. Aunado a ello, se determinan la población y muestra objeto de estudio; selección de la técnica; validación y confiabilidad del instrumento; técnica de análisis de datos; definición; operacionalización de las variables; y técnica de presentación de resultados.

La palabra método deriva del griego y significa literalmente “camino para llegar a un resultado”; en este sentido Sabino (1992), denomina a la metodología de una investigación, como “la justificación y la discusión de su lógica interior. El análisis de los diversos procedimientos concretos que se emplean en las investigaciones y la discusión acerca de sus características, cualidades y debilidades”. (p.30)

Por su parte, Arias (2006), define al método científico como el “conjunto de pasos, técnicas y procedimientos que se emplean para formular y resolver problemas de investigación mediante la prueba o verificación de hipótesis”. (p.18)

4.2. Tipo de Investigación

Hernández, Fernández, y Baptista (2014), definen a la investigación como un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno. En ese mismo orden de ideas, precisan que la investigación científica “se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva” (p. xxvii)

De acuerdo con el problema de esta investigación, expuesto en el Capítulo I, se considera oportuno realizar un estudio bajo la modalidad proyectiva, es decir un proyecto factible, debido a que la investigadora procura establecer una solución a un problema práctico vinculado directamente con la comunidad y con repercusiones institucionales.

Resumiendo a Ramírez (1997), Hernández y colaboradores (1991), y Hurtado de Barrera (2007), cp. Hernández (2012), la investigación proyectiva propone soluciones a problemas prácticos de carácter social o institucional a partir de una investigación previa.

Citando a Hernández (2012), el diseño de este tipo de estudio en comunicación, es denominado proyectivo, contempla los siguientes aspectos:

- Descripción del Programa
- Descripción de los destinatarios y los responsables
- Objetivos del programa
- Contenido o temas
- Actividades a realizar
- Tiempos
- Lugares
- Recursos
- Presupuestos y financiamiento

4.3. Diseño de la Investigación

Arias (2006), define al diseño de investigación como la estrategia general que adopta el investigador para responder el problema planteado. En atención al diseño, según el autor, la investigación se clasifica en documental, de campo y experimental. (p.18).

Por su parte, Hernández, Fernández, y Baptista (2014), señalan que el diseño de la investigación es el momento en el que el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación. En concreto el término diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea. “Si el diseño está concebido cuidadosamente, el producto final de un estudio (sus resultados) tendrá mayores posibilidades de éxito para generar conocimiento” (p.128)

Atendiendo a los objetivos definidos para esta investigación, el estudio se orienta a un tipo de muestra de campo, el cual permite la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos, según Arias (2006).

En este orden de ideas, el Manual de Trabajos de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctoral, (UPEL 2006) define la Investigación de Campo como:

(...) el análisis sistemático de problemas en la realidad, con el propósito bien sea de describirlos, interpretarlos, entender su naturaleza y factores constituyentes, explicar sus causas y efectos, o predecir su ocurrencia, haciendo uso de métodos característicos de cualquiera de los paradigmas o enfoques de investigación conocidos o en desarrollo. Los datos de interés son recogidos en forma directa de la realidad; en este sentido se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios. (p.4)

4.4. Método de Estudio

La presente investigación utilizará el método cuantitativo, no experimental, con el cual se pretende observar el fenómeno de estudio tal como se da en su contexto natural, sin someterlo a variaciones. Hernández, Fernández, y Baptista (2014), definen un enfoque cuantitativo como “la recolección de datos para probar hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (p.4). Adicionalmente, los mismos autores sostienen que la Investigación no experimental “se realiza sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para después analizarlos” (p.152).

4.5. Población

Arias (2006), define a la población objetivo como “el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos de estudio” (p. 81). En la presente investigación la población objeto de estudio es la conformada por los representantes de los 28 Consejos Comunales del Municipio Chacao. La población se caracteriza por ser finita, ya que se conoce la cantidad de unidades sometidas a estudio. En este caso, serían: 28 consejos comunales que hacen vida en el Municipio Chacao, los cuales se identifican en el siguiente cuadro.

Cuadro N° 5

Identificación de la Población Objeto de Estudio.

N°	CONSEJOS COMUNALES DE CHACAO	COMISIÓN AMBIENTAL
1	El Bosque Sur	1
2	Ávila 5	1
3	El Pedregal	1
4	La Manguera	1
5	Zona 1 Casco Chacao	1
6	Zona 2 Casco Chacao	1
7	Zona 3 Casco Chacao	1
8	Zona 4 Casco Chacao	1
9	Zona 6 Casco Chacao	1
10	Zona 7 Casco Chacao	1
11	Altamira	1
12	La Castellana	1
13	Sector Popular Pajaritos	1
14	Los Palos Grandes Sur-Oeste	1
15	Los Palos Grandes. Nor-Sur-Este	1
16	San José de la Floresta	1
17	La Floresta	1
18	El Dorado	1
19	Sector Popular La Cruz	1
20	URB. Bello Campo 1	1
21	URB. Bello Campo 2	1
22	El Rosal	1
23	Sans Souci	1
24	Sector Popular Barrio Nuevo	1
25	Sector Popular Bucaral	1
26	Sector Popular El Tártago	1
27	Sector Popular Callejón Farfán	1
28	Sector Popular Bello Campo	1
TOTAL POBLACIÓN		28

Fuente: Elaboración Propia (2017)

4.6. Muestra

En este sentido Hernández, Fernández, y Baptista (2014), definen la muestra como “un subgrupo de la población. Un subconjunto de elementos

que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población”. (p 175).

Sabino (1992) asegura que lo que se busca al emplear una muestra es que, observando una porción relativamente reducida de unidades, se obtengan conclusiones semejantes a las que se lograrían si se estudiara el universo total. “Cuando una muestra cumple con esta condición, es decir, cuando nos refleja en sus unidades lo que ocurre en el universo, la llamamos muestra representativa”. (p.99)

Existen dos tipos de muestras, una probabilística y otra no probabilística. Hernández, Fernández, y Baptista (2014), definen la muestra probabilística como el subgrupo de la población en el que todos los elementos de ésta tienen la misma posibilidad de ser elegidos; y la muestra no probabilística como el subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.

En la presente investigación, la investigadora selecciona un representante por cada Consejo Comunal del Municipio Chacao, para un total de 28 representantes.

4.7. Técnica de Recolección

Las técnicas están vinculadas con los procedimientos empleados para la recolección de datos. En el presente trabajo de investigación se utilizará como técnica la encuesta, y se empleará un cuestionario de preguntas como instrumento.

Para Vinuesa (2005), cp. Hernández (2012): “La encuesta es un procedimiento estadístico, que permite captar la opinión de una sociedad o

de un grupo social para determinar el sentido y la intensidad de las corrientes de opinión mayoritarias”. (p.161)

Según el autor, en una encuesta hay que considerar:

1. El número de personas interrogadas.
2. La determinación de las personas consultadas.
3. La significación de las respuestas.
4. La interpretación de los resultados.

En este mismo orden de ideas, Sabino (1992) asegura que:

La entrevista, desde el punto de vista del método, es una forma específica de interacción social que tiene por objeto recolectar datos para una investigación. El investigador formula preguntas a las personas capaces de aportarle datos de interés, estableciendo un diálogo peculiar, asimétrico, donde una de las partes busca recoger informaciones y la otra es la fuente de esas informaciones. (p.122)

Por su parte, Arias (2006) puntualiza que el cuestionario es la modalidad de encuesta que se realiza de forma escrita mediante un instrumento o formato de papel contentivo de una serie de preguntas, las cuales deben ser respondidas, sin la intervención del encuestador. (p.74).

Como se expuso al inicio de esta sección, el instrumento que se utilizará para la recolección de datos será el cuestionario, el cual se dividirá en categorías de respuestas cerradas, debidamente validadas y cónsonas con los objetivos de la investigación. Esta técnica aportará conocimientos en lo referente a la percepción que tienen los usuarios del Programa Contraloría Ambiental, desarrollado por la Contraloría Municipal de Chacao. Estas encuestas serán aplicadas por separado e individualmente.

4.8. Confiabilidad del Instrumento

Con respecto a la confiabilidad del instrumento de recolección de datos, Hernández, Fernández, y Baptista (2014), manifiestan que la confiabilidad de un instrumento de medición se “refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales”. (p.200)

El modo empleado en la presente investigación para determinar la confiabilidad de los datos será la Medida de Estabilidad (*confiabilidad por test-retest*), la cual es definida por Hernández, Fernández, y Baptista (2014) como el “procedimiento mediante el cual un mismo instrumento de medición se aplica dos o más veces a un mismo grupo de personas o casos, después de cierto periodo”. (p. 294). Asimismo, los mismos autores aseguran, citando a (Rodríguez, 2006 y Krauss y Chen, 2003) que, si la correlación entre los resultados de las diferentes aplicaciones es muy positiva, el instrumento se considera confiable. Se trata de una especie de diseño de panel en el que el periodo entre las mediciones representará un factor que hay que considerar.

4.9. Validez

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014), la validez, en términos generales, “se refiere al grado en que un instrumento mide realmente la variable que pretende medir” (p.200). Por ejemplo, un instrumento válido para medir la inteligencia debe medir la inteligencia y no la memoria

En la presente investigación se utilizará la técnica de “Validez de Expertos”, la cual es definida por los mismos actores citados en el párrafo anterior como “validez de expertos *face validity*, se refiere al grado en que aparentemente un instrumento mide la variable en cuestión, de acuerdo con “voces calificadas”. En este sentido, para la validez del instrumento se

recurrirá a la consulta de tres expertos que analizarán la estructura, el contenido y la pertinencia de las interrogantes, con respecto a los objetivos del estudio. El perfil de los especialistas será:

- Especialista en participación ciudadana.
- Especialista en medición de percepción social.
- Especialista en comunicación organizacional.
- Especialista en metodología.

4.10. Definición de Variables

Arias (2006) define a las Variables como “características o cualidades; magnitudes o cantidades, que pueden sufrir cambios, y que son objeto de análisis, medición, manipulación o control en una investigación”. (p.57). A su vez el autor asegura que, según la naturaleza, las variables pueden ser cuantitativas y cualitativas.

Por su parte Hernández, Fernández, y Baptista (2014), definen a las variables como “una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse” (p.105).

A continuación, en el *Cuadro 6* se exponen las variables, las cuales fueron establecidas en consonancia con los objetivos de estudio de investigación.

4.11. Operacionalización de Variables

Para alcanzar el estudio de las variables se muestran en el *Cuadro 7* como serán operacionalizadas y correlacionadas con el cuestionario validado por expertos.

Cuadro N° 6: Definición de Variables

Objetivo General: Proponer Políticas Comunicacionales Relacionadas con la Percepción que tienen los Consejos Comunales del Programa Contraloría Ambiental en el Municipio Chacao.	
Variable	Definición
Situación actual del Programa Contraloría Ambiental.	Consiste en la descripción situacional del Programa Contraloría Ambiental, las características de su población, el alcance de sus objetivos y el reconocimiento de las necesidades de la población.
Percepción que tienen los consejos comunales del programa social objeto de estudio.	Indica el concepto y juicios manejados por la población objeto de estudio sobre el Programa Contraloría Ambiental, su alcance, efectividad y aportes reales en el mejoramiento del Municipio y medio ambiente.
Fundamentos teóricos que regulan las Oficinas de Atención al Ciudadano en las Contraloría Municipales.	Noción que tiene la población de estudio sobre el marco legal que ampara la conformación y misión de las Oficinas de Atención al Ciudadano y la importancia que éstas poseen en la integración de la comunidad en la resolución de los problemas referentes a sus comunidades.

Fuente: La investigadora (2017)

Cuadro N° 7: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICA E INSTRUMENTO	ÍTEM
Situación actual del Programa Contraloría Ambiental que desarrolla la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao.	Diagnostica/ situacional	- Misión - Visión - Población - Identificación - Incidencias - Resultados	Encuesta/ Cuestionario	Preguntas 1,3
Percepción que tienen los beneficiarios del programa social objeto de estudio, que desarrolla la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao.	Valoración	- Conocimiento - Opinión - Interés - Noción	Encuesta/ Cuestionario	Preguntas 4,5,6,7,8,9
Fundamentos teóricos que regulan las Oficinas de Atención al Ciudadano en las Contraloría Municipales.	Normativa	- Normativa - Leyes - Estructura Jurídica	Encuesta/ Cuestionario	Preguntas 2,10

Fuente: La investigadora (2017)

4.12. Técnica de Análisis de Datos

Luego de culminada la etapa de recolección de la información, los datos fueron sometidos a un proceso de recuento, todo ello antes de ser analizados, interpretados, y previo a la elaboración de una conclusión. En este sentido, y respetando las características propias de la investigación, se basó en la Lógica Deductiva e Inductiva, entendiéndose la primera como pasar de lo general a lo particular (de las leyes y teorías a datos); y la segunda como de lo particular a lo general (de los datos a las generalizaciones – no estadísticas- y la teoría).

Para el logro de esta estrategia, los datos obtenidos fundamentalmente de la encuesta, se codificaron según lo establecido en los indicadores de la operacionalización de variables, una vez codificados fueron transferidos a una matriz de manera agrupada, dividida y subdividida al código que le corresponda, a fin de reunirlos y establecer la relación existente entre ellos, para de esta manera poder generar respuestas a la preguntas previamente planteadas en la investigación. Asimismo, para el cumplimiento de los objetivos de esta investigación, se requirió del Método Analítico de la data e información recolectada.

4.13. Técnica de Presentación de Resultados

Posteriormente los resultados del instrumento aplicado en esta tesis, recogidos en forma de gráficas de tortas, y las respuestas recibidas serán cuantificadas por ítems de manera porcentual para luego hacer una interpretación de cada gráfica. En el proceso se deberá analizar descriptivamente los datos por variable, y analizar mediante pruebas estadísticas las hipótesis planteadas.

Los resultados obtenidos de las encuestas se presentarán de acuerdo al orden de las preguntas establecidas en el mismo, y el orden de las variables se agrupan en cada objetivo específico.

4.14. Aspectos Éticos de la Investigación

El tema de la ética representa para el ser humano un asunto ineludible, fundamental y que no concede prorrogas. Su carácter intrínseco e indispensable para la coexistencia de los individuos con sus pares y el ambiente que los rodea, hace de la ética la protagonista en áreas vinculadas con la responsabilidad social, ciudadanía, cuidado ambiental, entre otros aspectos vinculados directamente con el accionar humano.

Se hace obligatorio mencionar que la acepción ética proviene del término griego ***ethos***, que traduce “*carácter*” o “*modo de pensar*”; y en lo referente a definiciones, la palabra ética tiene innumerables. Ante un mar de opciones, Planas (2011) subraya de Cortinas (2000) que la ética es:

1. Una rama de la filosofía que trata de valores relacionados a la conducta humana con respecto a lo correcto o errado de algunas acciones y a lo bueno o lo malo de los motivos y fines de dichas acciones.
2. Es un estudio de la conducta y de los juicios morales.
3. Por último, a nivel más operativo e instrumental, relacionado con la persona y los grupos, podemos aseverar: que la ética es un sistema o código de moral de una filosofía particular, religión, grupo, profesión, etc. (Cortinas en Planas 2011:26).

Partiendo de esta definición surge el término moral, el cual está estrechamente conectado con la razón deontológica, ambos se complementan. En este sentido Hernández (2012) resalta del Pasquali (2007) la siguiente definición de moral:

Son conjuntos coherentes, genéricos, históricos y sistematizables de normas, en constante evolución, que proporcionan a grupos humanos identificados en creencias y principios comunes, criterios axiológicos – prácticos para todo tipo de acción (...) La vigencia de una moral depende de su capacidad de asegurar normas de comportamiento inéditas. Cuando éstas últimas sobrepasan la capacidad de respuesta de una moral, la credibilidad y utilidad mermarán indefectiblemente. (p.31)

Tomando como antesala las premisas expuestas en los párrafos anteriores, es el momento oportuno para dar a conocer el carácter ético o deontológico por el cual está regida la presente investigación.

A la comunidad científica y académica se le exige, por naturaleza, estar apegada a un comportamiento deontológico de cara a la investigación que esté realizando. Por tal motivo, la presente investigación toma como punto de referencia e inspiración el decálogo ético elaborado por Hurtado de Barrera (2010), y citado por Hernández (2012), el cual ha sido adaptado a la realidad del presente trabajo de grado titulado: *Políticas Comunicacionales relacionadas con la Percepción que tienen los consejos comunales del Programa Contraloría Ambiental en el Municipio Chacao*.

El presente Trabajo de Investigación:

1. Se somete a la búsqueda del saber de una manera directa, consecuente y oportuna; estrechamente vinculado con estudios previos y atendiendo los criterios y conceptos manejados por la población objeto de estudio, para de esta manera establecer posibles soluciones cónsonas al problema planteado.
2. Se rige por las características propias y criterios formales del tipo de investigación que desarrolla. A entenderse, es un investigación

proyectiva de campo; método cuantitativo con modalidad de proyecto factible.

3. Respeta la condición humana, así como los derechos de las personas y colectivos objeto de estudio.
4. Valora y da uso responsable del material técnico y bibliográfico utilizado.
5. Es responsable por la utilización y aplicación correcta de las técnicas y documentos.
6. Reconoce el trabajo de los autores, instituciones y personas que han contribuido de manera significativa en algunas de las etapas.
7. Ha aprobado de manera consecuente la validez de las fuentes informativas.
8. Está consiente de sus limitaciones y posibles proyecciones de alcance.
9. Pretende brindar apoyo y herramientas adecuadas para futuros investigadores que demuestren interés por el tema. Todo ello con el propósito de beneficiar a la investigación como cultura.
10. Reconoce y cumple con el derecho humano de la confiabilidad, resguardo de la identidad; objetividad en la toma de decisiones, y promueve la corresponsabilidad. Pretende contribuir con el saber científico con una actitud de respeto y consideración.

CAPÍTULO V

Presentación y Análisis de Resultados

En el siguiente capítulo se presenta el análisis de contenidos que se han obtenido de la aplicación de un cuestionario a veintiocho (28) Consejos Comunales que hacen vida en el Municipio Chacao, el cual fue utilizado como instrumento de recolección de datos. Por consiguiente, la información recogida es confiable y fidedigna, tomando en consideración que los datos obtenidos muestran un reflejo del pensamiento y la percepción que poseen los Consejos Comunales de Chacao sobre el Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Contraloría Municipal de Chacao.

La experiencia para la recolección de información puede catalogarse como positiva debido a que los representantes de los Consejos Comunales estuvieron siempre dispuestos a colaborar, facilitando la información requerida en el cuestionario y necesaria para la evaluación de la presente investigación. Expresaron su colaboración desde un principio, puesto que consideraron que este tipo de estudio puede ser un instrumento o herramienta de cooperación en futuras ocasiones, y traducida en beneficio para la comunidad.

Es de considerar que los participantes fueron previamente contactados por la investigadora de forma individual y personalizada para informarles sobre el propósito del estudio en el cual iban a participar, y la importancia que representa para el mismo conocer la opinión y el grado de conocimiento que tienen sobre el programa ambiental objeto de estudio y de la dependencia que lo desarrolla.

El trato que les fue dado se caracterizó por ser cordial y de respeto, siempre considerando la opinión de cada representante sobre el tema y su tiempo disponible para responder. Al momento de la aplicación del cuestionario se procedió de dos maneras, según la preferencia del encuestado: 1) vía correo electrónico, para luego ser devuelto por la misma plataforma, debidamente respondido e identificado con el sello del consejo comunal; 2) de forma física y personal; cada cuestionario fue llevado por la investigadora hasta el lugar dispuesto por los encuestados, para luego ser buscados en el mismo punto respondido y debidamente sellado. De esta manera, en la información recogida no se presentaron limitaciones de espacio ni tiempo al momento de la aplicación.

A los fines de dar respuesta a los objetivos planteados en la presente investigación, los datos obtenidos fueron tabulados, analizados y cuantificados con el propósito de establecer los criterios pertinentes. Los resultados del cuestionario se presentan siguiendo el orden de las preguntas establecidas en el mismo y la relación que poseen con cada variable agrupada por objetivo específico, para luego dar un valor a cada una de ellas.

Cuadro 8

Ítem 1. ¿Tiene usted conocimiento de que la Contraloría Municipal de Chacao cuenta con una Dirección de Atención al Ciudadano y control Social?

Si	No	No responde	Total
89%	11%	-	100%

Cuestionario Aplicado por Delgado (2018)

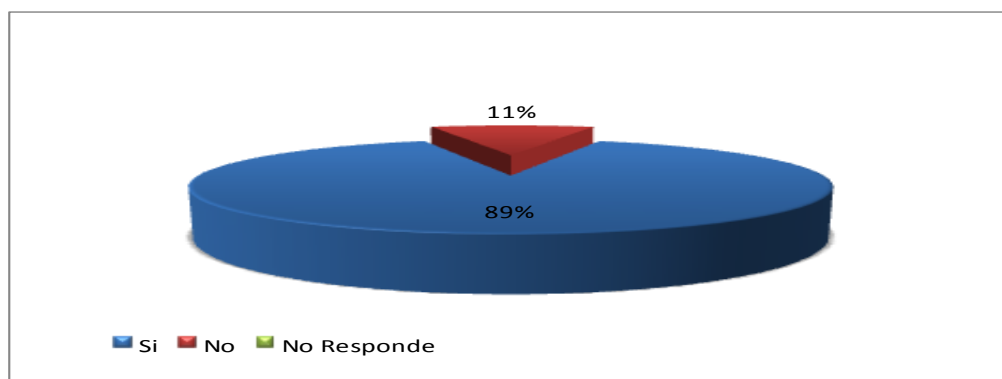


Gráfico 1: Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°1
Fuente: Delgado (2018)

La gráfica demuestra que el 89% de los encuestados respondió afirmativamente al ser consultados si conocen la existencia de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, la cual fue concebida para atender, orientar y tramitar las inquietudes de los ciudadanos, según lo establecido en el artículo 9 de la Ley Contra la Corrupción. Sin embargo, en el marco de las respuestas obtenidas se pudo determinar que el 11% desconoce por completo la existencia de dicha Dirección. Esta situación llama la atención de la autora, ya que estas personas, pareciera que se mantienen alejados de la existencia de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, así como de sus bondades; esto denota que pudiera darse por desinformación de parte de los consejos comunales o por la falta de promoción de parte del órgano de control fiscal.

Cuadro 9

Ítem 2. ¿Conoce Usted el basamento legal que regula la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao?

Si	No	No responde	Total
43%	57%	-	100%

Cuestionario Aplicado por Delgado (2018)

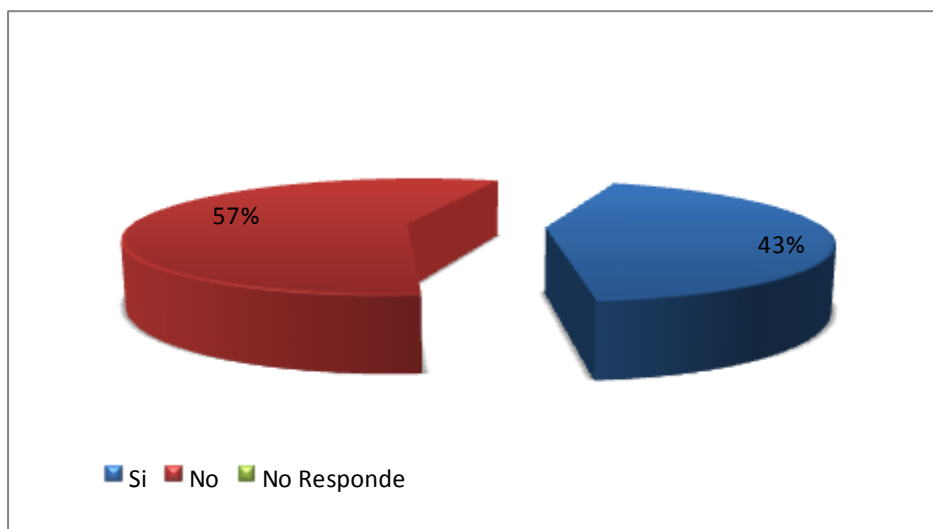


Gráfico 2: Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°2
Fuente: Delgado (2018)

En relación a la pregunta realizada, un 43% de la muestra contestó que sí conoce el basamento legal que regula la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao. Demostrando así que tienen noción de los artículos contentivos en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela, específicamente el 62 referente a la participación ciudadana; y el artículo número 1 de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal, el cual también estipula los principios de la función contralora de los ciudadanos. Aunado a ello, con la respuesta afirmativa denotan conocimiento de las demás leyes, normativas y ordenanzas que respaldan el accionar de esta dependencia y a los ciudadanos. Sin embargo, un importante número de encuestados, específicamente el 57% de la muestra (más de la mitad) respondió negativamente, lo que se traduce en un desconocimiento total de las leyes que lo respaldan como ciudadano a participar activamente en la formación, ejecución y control de la gestión pública.

Cuadro 10

Ítem 3. ¿Sabe usted en qué consiste el Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Contraloría Municipal de Chacao?

Si	No	No responde	Total
46%	50%	4%	100%

Cuestionario Aplicado por Delgado (2018)

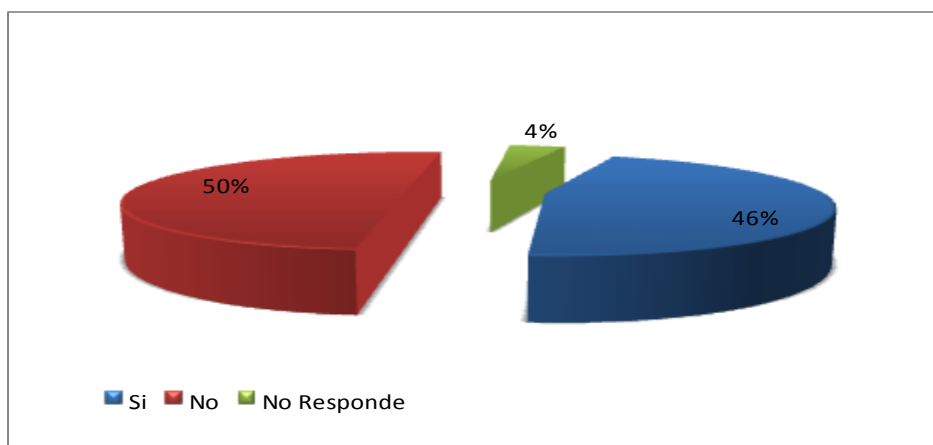


Gráfico 3: Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°3
Fuente: Doriam (2018)

Una vez revisados y procesados los resultados, la presente gráfica presenta que un 46% de los encuestados sabe en qué consiste el Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Contraloría Municipal de Chacao; sin embargo, un 50% no tiene conocimiento del objetivo central del programa social y un 4% decidió no responder ante la interrogante, esto denota o bien desinformación y falta de interés por parte de los integrantes de los consejos comunales sobre el tema ambiental, o bien la carencia de divulgación y promoción del programa objeto de estudio entre los integrante de los consejos comunales.

Cuadro 11

Ítem 4. ¿Ha tenido la oportunidad de ser invitado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao para formar parte del Programa Contraloría Ambiental?

Si	No	No responde	Total
46%	54%	-	100%

Cuestionario Aplicado por Delgado (2018)

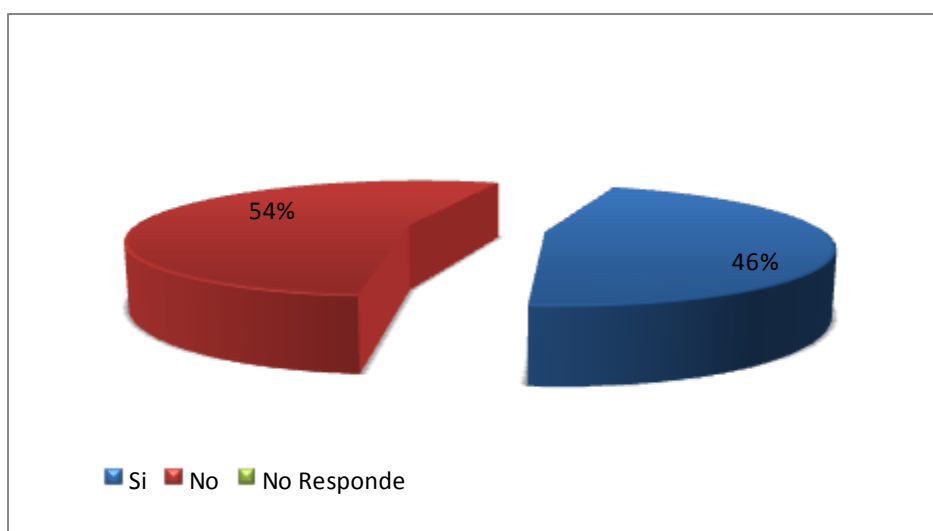


Gráfico 4: Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°4
Fuente: Delgado (2018)

De los resultados obtenidos un 46% de la muestra respondió afirmativamente en relación a las oportunidades que ha tenido de ser invitado por parte de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao a formar parte del Programa Contraloría Ambiental, objeto de estudio de esta investigación. Sin embargo, es prudente destacar que entre las observaciones obtenidas por los encuestados al responder afirmativamente, se menciona que sí fueron invitados a formar parte del programa pero en el año 2013, fecha de creación del programa. No

obstante, en años consecuentes no fueron contactados o invitados para nuevas actividades.

En lo referente al 54% de los encuestados (más de la mitad) respondió negativamente ante cualquier iniciativa, por parte de la mencionada Dirección, de invitarlos a formar parte del Programa. En este sentido, se abre un brecha que permite inducir que las políticas desarrolladas por la dirección en cuestión no han tenido la penetración esperada en relación a la convocatoria y proceso de captación de integrantes al programa, ya que el éxito y la consecución de los objetivos tanto de la Dirección como del Programa está en sumar integrantes y trabajar de la mano con los consejos comunales, quienes son agentes reales que conforman y accionan el cuerpo de la Contraloría Ambiental.

Cuadro 12

Ítem 5. Cuando acude a la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, ¿Recibe la información que necesita sobre el Programa Contraloría Ambiental?

Si	No	No responde	Total
43%	57%	-	100%

Cuestionario Aplicado por Delgado (2018)

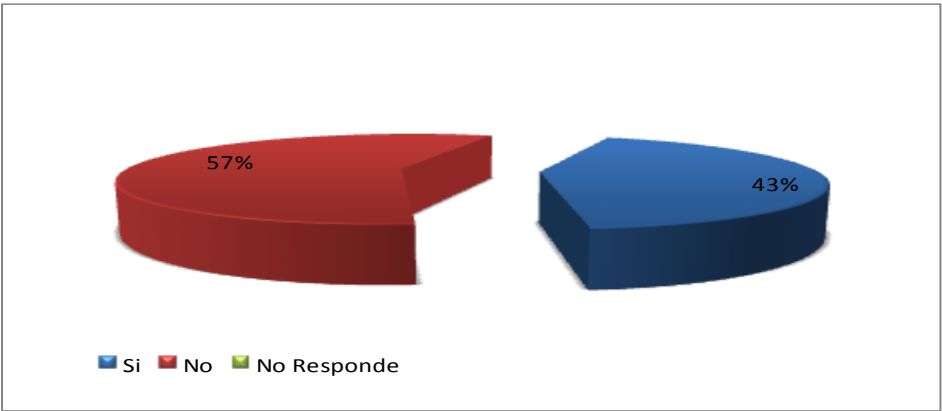


Gráfico 5: Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°5
Fuente: Delgado (2018)

Vista y analizada la presente gráfica, se observa que un 43% de la muestra recibe la información que necesita sobre el Programa Contraloría Ambiental cuando acude a la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, esto refleja que la comunidad que asiste a las instalaciones logra su cometido de documentarse sobre el Programa. No obstante, se determinó que el 57% de los encuestados respondió negativamente ante la interrogante. Sobre este aspecto, es oportuno mencionar que entre las observaciones obtenidas en relación a esta pregunta, varios encuestados respondieron que nunca han acudido a la mencionada Dirección, otros que no han tenido la necesidad ni el interés de ir; y otros recalcaron en su observación que han acudido pero no han recibido información.

Cuadro 13

Ítem 6. ¿Le gustaría participar en el Programa Contraloría Ambiental dedicado a brindar herramientas que contribuyan con el cuidado ambiental en el Municipio Chacao?

Si	No	No responde	Total
71%	25%	4%	100%

Cuestionario Aplicado por Delgado (2018)

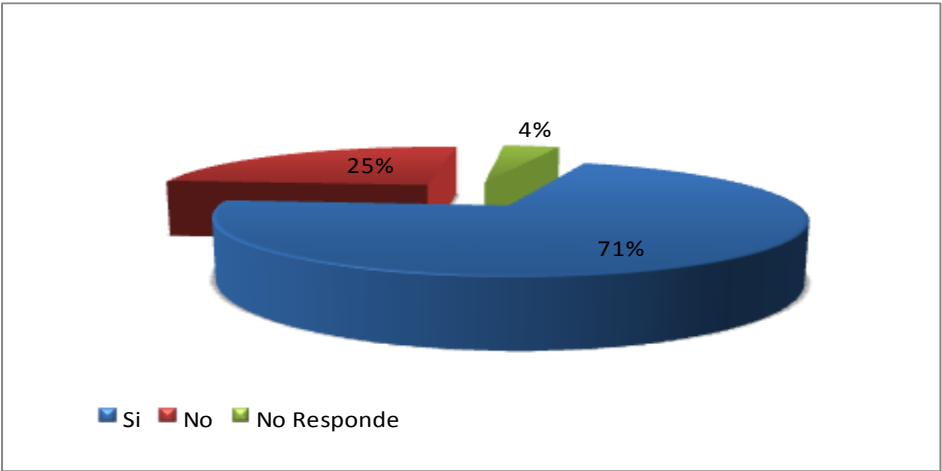


Gráfico 6: Resultado de los datos recolectados en la pregunta N°6
Fuente: Delgado (2018)

La gráfica demuestra que 71% de los entrevistados manifestó su interés en participar en el Programa Contraloría Ambiental, dedicado a brindar herramientas que contribuyan con el cuidado ambiental en el Municipio Chacao. Esto denota que existe un elevado porcentaje que está decidió a involucrarse y convertirse en agentes activos del desarrollo del programa social, lo cual se puede catalogar como positivo. Con este elevado porcentaje de personas dispuestas a participar, se establece una importante fuente de participación ciudadana.

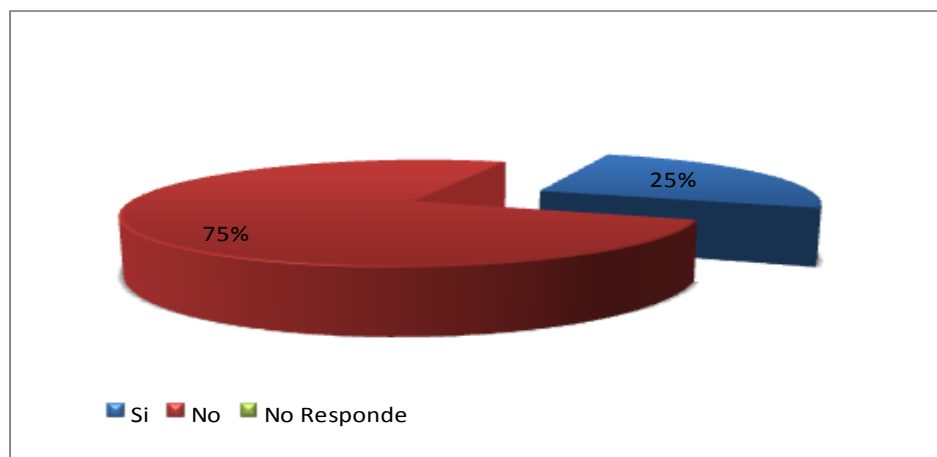
Aunado a ello, el 25% de los encuestados no mostró interés en formar parte del programa en estos momentos, proporcionando como razones la falta de tiempo para involucrarse en actividades sociales; mientras que el 4% restante prefirió no responder.

Cuadro 14

 tem 7.  Tiene Usted conocimiento de los logros y alcances del Programa Contraloría Ambiental?

Si	No	No responde	Total
25%	75%	-	100%

Cuestionario Aplicado por Delgado (2018)



Gráfico 7: Resultado de los datos recolectados en la pregunta N  7
Fuente: Delgado (2018)

Atendiendo los resultados obtenidos en la presente pregunta, se evidenció que 25% de las personas encuestadas respondieron afirmativamente al ser consultadas si tienen conocimiento de los logros y alcances del Programa Contraloría Ambiental; mientras que 75% de la muestra respondió negativamente, este alto porcentaje activa las alarmas de la investigadora, ya que si los logros y alcances son desconocidos por la mayoría, se puede detectar fácilmente un déficit de información entre la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social y los consejos comunales, situación que requiere ser atendida con responsabilidad y un plan en conjunto que permita incentivar una relación coordinada, sana y activa entre estos dos elementos fundamentales para el municipio Chacao.

Cuadro 15

Ítem 8. ¿El Programa Contraloría Ambiental contribuye a resolver problemas ambientales en el Municipio Chacao?

Si	No	No responde	Total
57%	36%	7%	100%

Cuestionario Aplicado por Delgado (2018)

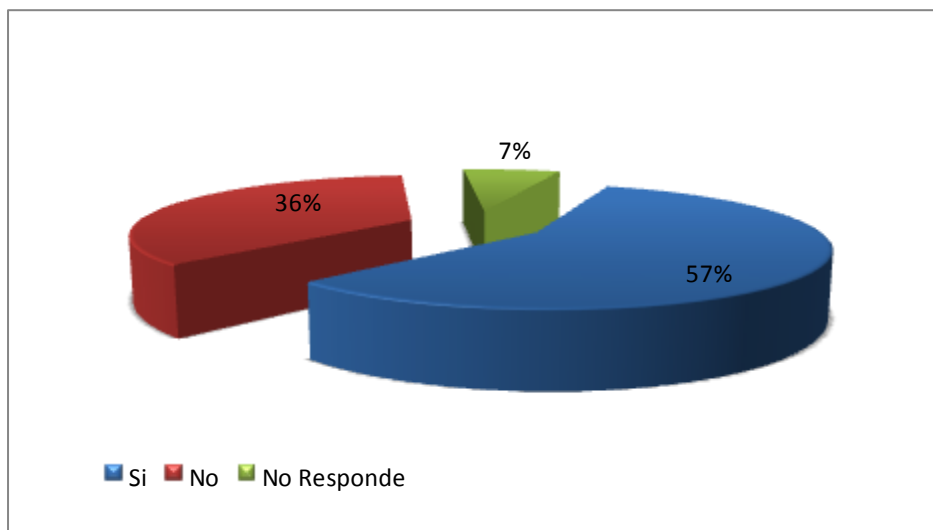


Gráfico 8: Resultado de los datos recolectados en la pregunta N° 8
Fuente: Delgado (2018)

De los resultados obtenidos el 57% de la población encuestada considera que el Programa Contraloría Ambiental sí contribuye a resolver problemas ambientales en el Municipio Chacao, el 36% de los entrevistados respondió negativamente; y el 7% prefirió no responder. En el caso de las respuestas afirmativas es prudente detenerse y analizarlas objetiva y agudamente, ya que varias de las personas que respondieron positivamente, colocaron entre las observaciones notas con el verbo “suponer”, esto puede ser interpretado como que la respuesta partió de la suposición y no de la convicción de que el programa social realmente contribuye a resolver problemas ambientales en el Municipio Chacao.

Ante esta situación, se podría presumir que el entrevistado está consiente que un programa social como Contraloría Ambiental sí puede contribuir a solventar los problemas ambientales del municipio, sólo que no tiene la información que lo corrobora y confirma. Pudiera estar esto relacionado nuevamente con la falta de inclusión y comunicación entre los consejos comunales y la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social.

Cuadro 16

Ítem 9. ¿Es fácil acceder a la información referente al Programa Contraloría Ambiental?

Si	No	No responde	Total
36%	61%	3%	100%

Cuestionario Aplicado por Delgado (2018)

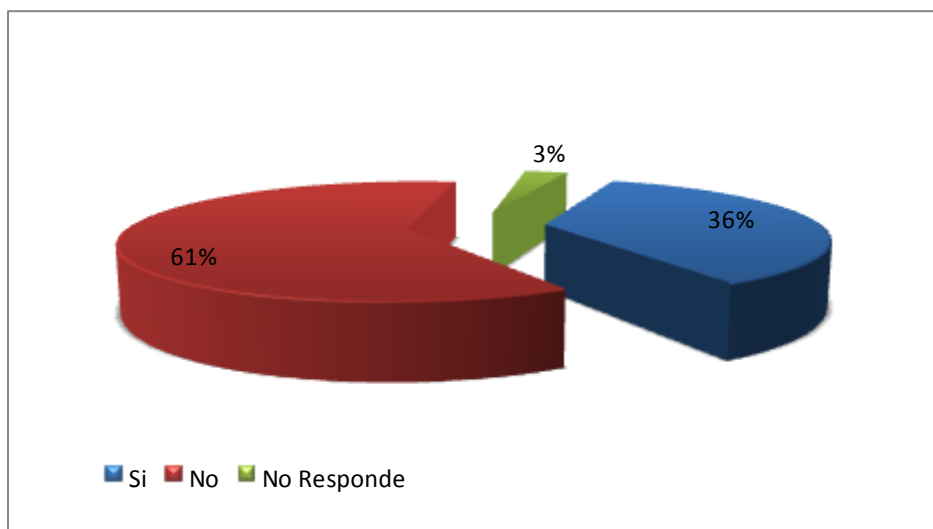


Gráfico 9: Resultado de los datos recolectados en la pregunta N° 9
Fuente: Delgado (2018)

Luego de ser analizado los resultados y traducidos en porcentaje se obtuvo la siguiente información: 36% de los encuestados respondió afirmativamente al ser consultados si consideran fácil acceder a la información referente al Programa Contraloría Ambiental. Sin embargo, el 61% respondió negativamente y el 3% decidió no responder.

Ante estos resultados se puede partir de la presunción de la existencia de una brecha entre los representantes de los consejos comunales y la posibilidad de acceder a la información relativa al programa ambiental; denotando, por una parte, la carencia de información divulgada por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social relativa al programa ambiental, y por otra, la falta o escaso interés por parte de la muestra en obtener la información

Cuadro 17

Ítem 10. ¿Conoce usted la normativa vigente del Programa Contraloría Ambiental?

Si	No	No responde	Total
25%	75%	-	100%

Cuestionario Aplicado por Delgado (2018)

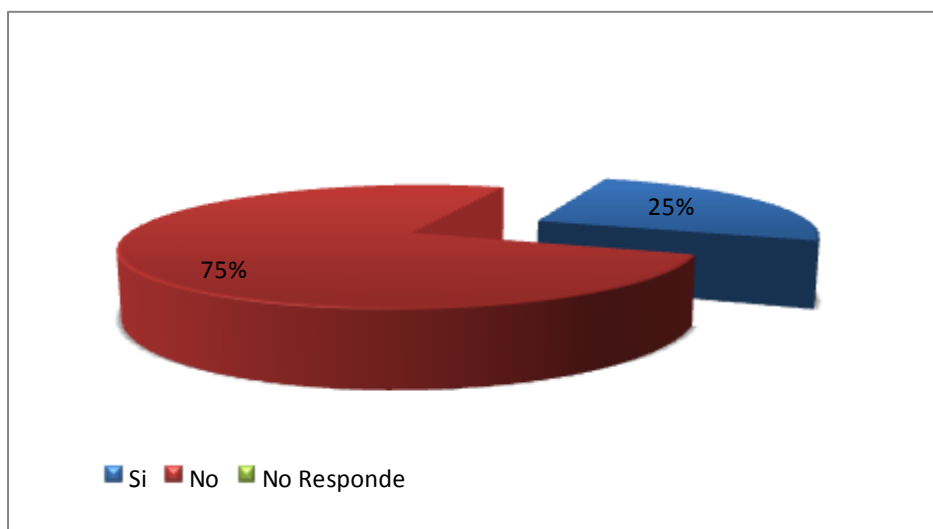


Gráfico 10 Resultado de los datos recolectados en la pregunta N° 10
Fuente: Delgado (2018)

La gráfica demuestra que el 25% de los entrevistados manifiesta que se encuentra adecuado y posee conocimientos respecto a la normativa vigente que rige al Programa Contraloría Ambiental. Sin embargo, el 75% (más de la mitad) desconoce la normativa, esto puede estar relacionado con las asesorías que estén recibiendo los integrantes de los consejos comunales en material legal y sobre la organización. También este porcentaje refleja que estas personas no se involucran en la material legal que rige al programa por no ser de su dominio o ámbito de trabajo, o porque desconocen el tema en cuestión.

Análisis Estratégico

Luego del análisis realizado a las respuestas emitidas por los representantes de los 28 consejos comunales de Chacao, en relación a la percepción que tienen sobre el Programa Contraloría Ambiental; se presenta a continuación de manera detalla las fuentes de información, el posicionamiento y las necesidades que se deben atender de cara al programa objeto de estudio y la dependencia que lo desarrolla.

Esta información presentada en forma de cuadro permitirá identificar y direccionar de manera focalizada, eficaz y eficientemente cualquier estrategia que se desee instaurar, ya que expone una serie de categorías vinculadas estrechamente con el cuestionario practicado a la población estudiada, el nombre de los consejos comunales que manifestaron su opinión, y las respuestas emitidas por estos. Englobando cada categoría en un porcentaje que será de gran ayuda a la hora de aplicar cualquier estrategia.

Cuadro N° 18: Posicionamiento del Programa Contraloría Ambiental y de la Dirección Atención al Ciudadano y Control Social (DACCS)

Nº	CATEGORÍA	CONSEJOS COMUNALES		POSICIONAMIENTO
1	Conocimiento de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social 	- El Bosque Sur - Ávila 5 - El Pedregal - La Manguera - Zona 1,2,3,4,6 y 7 Casco de Chacao - Altamira - La Castellana - Los Palos Grandes (Norse) - San José La Floresta - La Floresta	- Sector. P La Cruz - Bello Campo 1 y 2 - El Rosal - San Sousi - Sector. P Barrio Nuevo - Sector. P Bucaral - Sector .P Tártago - Sector. P Farfán - Sector. P Bello Campo	89%
2	Basamento legal que regula la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social 	- El Bosque Sur - Zona 1,4 y 6 Casco Chacao - Altamira - La Castellana - Sector P. La Cruz	- Bello Campo 2 - El Rosal - San Souci - Sector P. Bucaral - Sector P. Bello Campo	43%
3	Objetivo del Programa Contraloría Ambiental 	- El Bosque Sur - La Manguera - Zona 1,2,3,4 y 6 Casco de Chacao - Altamira - Sector P. Bello Campo	- Los Palos Grandes (Norse) - El Rosal - San Souci - Sector P. Bucaral	46%
4	Invitación para formar parte del Programa Contraloría Ambiental 	- El Pedregal - La Manguera - Zona 1,2,3,4,6 y 7 Casco de Chacao - Sector P. Bello Campo	- El Rosal - San Sousi - La Floresta - Los Palos Grandes (Norse)	46%

Nº	CATEGORÍA	CONSEJOS COMUNALES		POSICIONAMIENTO
5	Información recibida el Programa Contraloría Ambiental 	- El Bosque Sur - El Pedregal - La Manguera - Zona 1,2,3,4 y 6 Casco de Chacao -	- El Rosal - San Souci - Sector. P Bucaral - Sector. P Bello Campo	43%
6	Deseo de participar en el Programa Contraloría Ambiental 	- Ávila 5 - Pedregal - Zona 1,2,3,6 y 7 Casco Chacao - Altamira - Asorepal - San José de La Floresta - Floresta - El Dorado - Sector P. La Cruz	- Bello Campo1 - El Rosal - San Souci - Sector. P Barrio Nuevo - Sector P. Bucaral - Sector .P Tátago - Sector P. Bello Campo	71%
7	Conocimiento de los logros y alcances del Programa Contraloría Ambiental 	- Zona 1,2,4 y 6 Casco de Chacao - Altamira	- San Souci - Sector P. Bucaral	25%
8	Contraloría Ambiental contribuye a resolver problemas ambientales 	- El Bosque Sur - Ávila 5 - La Manguera - Zona 1,2,4,6 y 7 Casco Chacao - Altamira - El Dorado	- Bello Campo1 - San Souci - Sector. P Barrio Nuevo - Sector P. Bucaral - Sector .P Tátago - Sector P. La Cruz	57%
9	Acceso a la información Programa Contraloría Ambiental 	- El Bosque Sur - El Pedregal - Zona 1,4 y 6 Casco Chacao - Altamira	- Sector P. La Cruz - San Souci - Sector P. Bucaral - Bello Campo1	36%
10	Normativa vigente del Programa Contraloría Ambiental 	- El Pedregal - Zona 1,4 y 6 Casco Chacao - Altamira	- El Rosal - San Souci - Sector P. Bucaral	25%

Cuadro N° 19: Detector de necesidades por Consejo Comunal sobre el Programa Contraloría Ambiental y de la Dirección Atención al Ciudadano y Control Social (DACCS)

CONSEJOS COMUNALES	CATEGORÍA									
	Conocimiento de la DACCS	Basamento legal DACCS	Objetivo Contraloría Ambiental	Invitación Contraloría Ambiental	Información recibida Contraloría Ambiental	Deseo de participar	Conocimiento de los logros	Contribuye a resolver problemas	Acceso a la información	Normativa legal Contraloría Ambiental
El Bosque Sur				X		X	X			X
Ávila 5		X	X	X	X		X		X	X
El Pedregal		X					X			
La Manguera		X				X	X			X
Zona 1 Casco Chacao										X
Zona 2 Casco Chacao		X							X	X
Zona 3 Casco Chacao		X					X	X	X	X
Zona 4 Casco Chacao										
Zona 6 Casco Chacao										
Zona 7 Casco Chacao		X	X		X		X		X	X
Altamira				X	X					
La Castellana			X	X	X	X	X	X	X	X
Sector Popular Pajaritos	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Asorepal	X	X	X	X	X		X		X	X
Los Palos Grandes. Norse		X			X	X	X	X	X	X
San José de la Floresta		X	X	X	X		X	X	X	X
La Floresta		X	X		X		X	X	X	X
El Dorado	X	X	X	X	X		X		X	X
Sector Popular La Cruz			X	X	X		X			X
URB. Bello Campo 1		X	X	X	X		X		X	X
URB. Bello Campo 2			X	X	X	X	X	X	X	X
El Rosal							X	X	X	
Sans Souci										
Sector. P Barrio Nuevo		X	X	X	X		X			X
Sector Popular Bucaral				X						
Sector Popular El Tártago		X	X	X	X		X		X	X
Sector. P Callejón Farfán		X	X	X	X	X	X	X	X	X
Sector Popular Bello Campo							X	X	X	X
Total y/o Brecha	11%	57%	50%	54%	57%	25%	75%	36%	61%	75%





Políticas Comunicacionales

PROGRAMA CONTRALORÍA AMBIENTAL

Propuesta

CAPÍTULO VI

LA PROPUESTA

“Políticas Comunicacionales para el Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao”

Introducción

La incorporación de una política comunicacional dentro de una comunidad debe caracterizarse por tener una figura ciudadana involucrada desde la primera fase de su creación; una política concebida tomando en cuenta la participación y el sentir de los involucrados, denota el valor democrático que debe prevalecer entre las instituciones y la sociedad.

Tomando como base esta premisa, a continuación, se formula una propuesta que contienen lineamientos y consideraciones idóneas para la presentación de una serie de políticas comunicacionales, concebidas luego de una investigación previa que permitió conocer la percepción que poseen los 28 consejos comunales del Municipio Chacao sobre el Programa Contraloría Ambiental, desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao.

El punto de partida de la siguiente propuesta se sustenta en el contacto directo y el reconocimiento previo de las 28 comunidades a las cuales pertenecen los 28 representantes de los consejos comunales de Chacao; en este sentido, el proyecto denominado Plan de Políticas Comunicacionales para el Programa Contraloría Ambiental, pretende formular una estrategia efectiva que contribuya,



por un lado, a que los consejos comunales y demás grupos organizados de Chacao estén informados sobre la vida y esencia del Programa Contraloría Ambiental, y por otro, ayudar a mejorar la imagen de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, de cara al exterior.

Para el desarrollo de la propuesta en cuestión se evaluaron diferentes datos obtenidos por medio de encuestas previas, y que están vinculados con el posicionamiento con el que cuenta el Programa Contraloría Ambiental, y las brechas detectadas que deben ser superadas en materia comunicacional. Todo ello con el propósito de aprovechar las oportunidades que permitan motivar, sumar, alinear e informar de manera consecuente y oportuna a las comunidades involucradas.

A lo largo de la propuesta se exponen de manera detallada el planteamiento de los procesos, recursos y herramientas que sirven para dar forma a la estrategia, así como los motivos que justifican la elaboración de las políticas de comunicación.

Contexto de la Situación

El Programa Contraloría Ambiental fue creado en el año 2013 por la Oficina de Atención al Ciudadano, hoy en día Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, con el propósito de controlar la gestión pública en materia ambiental, no sólo en lo referido a la adecuación de espacios públicos, parques, áreas de recreación y esparcimiento, sino también con la finalidad de coadyuvar al desarrollo de las políticas de conservación, defensa, saneamiento y mejoramiento del ambiente.

Dicho programa se convierte en el origen de la problemática, luego de iniciar una investigación que partió del cuestionamiento sobre si el programa ambiental realmente representaba una herramienta efectiva para la promoción y participación de la sociedad del Municipio Chacao, en temas relacionados con el cuidado ambiental.

La necesidad de conocer la percepción de los grupos involucrados, en este caso representantes de los 28 consejos comunales de Chacao, hizo que se realizara una encuesta para medir diversos aspectos, la cual, luego del respectivo análisis de datos, dio como resultado promedio que más de la mitad de los encuestados desconocían la existencia del programa social y su alcance; describieron que hay un bajo nivel de acceso a la información, así como ausencia de conocimientos sobre el basamento legal que lo sustenta. Resultando aún más preocupante las debilidades de los canales de comunicación y promoción, ya que es baja y en algunos casos escasa la información que maneja la muestra sobre la entidad que desarrolla el programa, en este caso la Dirección de Atención al Ciudadano de la Contraloría Municipal de Chacao.

Teniendo como centro este panorama, y la ausencia de políticas comunicacionales que ayuden a solventar los problemas existentes que impiden la consecución y logro de los objetivos del programa; se hace necesario concebir un llamado de alerta, sustentado en una perspectiva objetiva a futuro sobre el programa Contraloría Ambiental. Pues de mantenerse este comportamiento, distante a establecer un vínculo real y positivo con la comunidad involucrada, las posibilidades reales de éxito del programa social disminuirían considerablemente.

Partiendo de la necesidad develada en párrafos anteriores, surge la siguiente propuesta de políticas comunicacionales elaboradas de acuerdo a la percepción que tienen los representantes de los 28 consejos comunales del Municipio Chacao,



y que busca constituirse como una herramienta que ayude a solventar problemas de comunicación y transmisión de información, específicamente en los consejos comunales (C.C) que poseen mayor desconocimiento del Programa Ambiental, siendo estos: C.C Ávila, C.C Zona 7 Casco de Chacao; C.C. La Castellana; C.C Sector Popular Pajarito; C.C San José La Floresta; C.C La Floresta; C.C El Dorado; C.C Sector Popular La Cruz; C.C Bello Campo 1; C.C Bello Campo 2; C.C Sector Popular Barrio Nuevo; C.C Sector Popular El Tartago; C.C Sector Popular Callejón Farfán; y Asociación de Residentes de Los Palos Grandes. Y fortalecer el posicionamiento que ya tiene el programa en los: C.C El Bosque Sur; C.C La Manguera; C.C Zona 1, 2, 3, 4, y 6 de Casco Chacao; C.C Altamira; C.C Los Palos Grandes (Norse); C.C El Rosal; C.C San Souci; C.C Sector Popular Bucaral; y C.C. Sector Popular Bello Campo.

El proyecto está entrelazado con la misión, objetivos y visión, tanto de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, como del Programa Contraloría Ambiental. La idea es promover la diversidad de opiniones y canales que contribuyan a la promoción del programa social ambiental y la Dirección que lo desarrolla.

Objetivos del Plan de Políticas Comunicacionales

Objetivo General:

Crear una estrategia de comunicación para el Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, que cubra y satisfaga las demandas y necesidades de los consejos comunales del Municipio Chacao y grupos de interés.

Objetivos Específicos o Políticas Comunicacionales

- Impulsar un ambiente idóneo y de confianza que promueva la correcta circulación de la información referente al Programa Contraloría Ambiental y la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao.
- Incrementar la participación de los consejos comunales en el Programa Contraloría Ambiental, promoviendo la iniciativa y creatividad de la comunidad organizada del Municipio de Chacao.
- Divulgar de manera sistemática y progresiva, por todos los medios posibles, lo relacionado con el Programa Contraloría Ambiental y con la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao para que sean conocidos y valorados positivamente.

- Proyectar una imagen del Programa Contraloría Ambiental y de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao que plasme su identidad real.



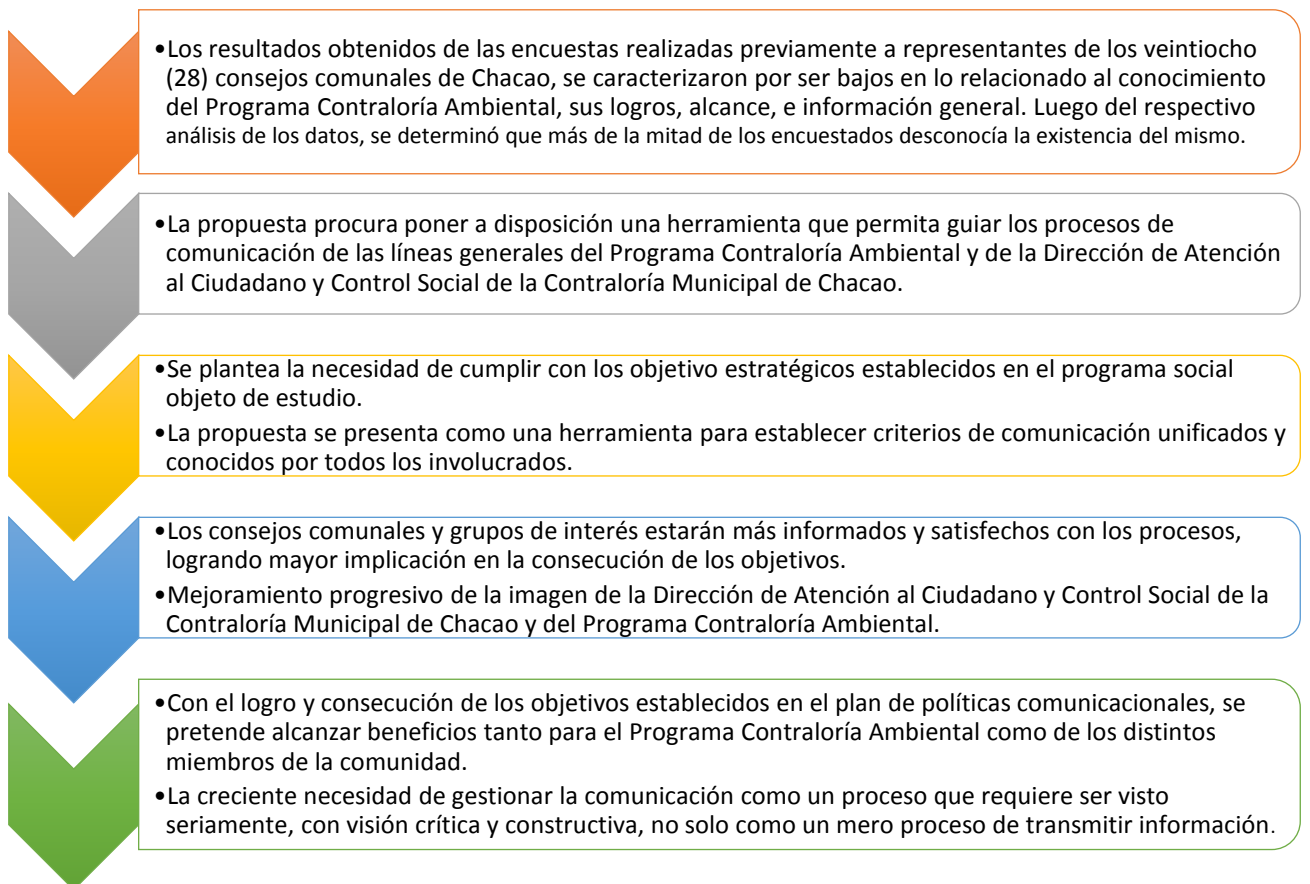
Ilustración: Objetivos

Justificación

Tomar en cuenta la participación y el sentir del ciudadano para la concepción y posterior establecimiento de una política, en este caso, una política comunicacional, constituye un espacio democrático crucial. Escuchar las

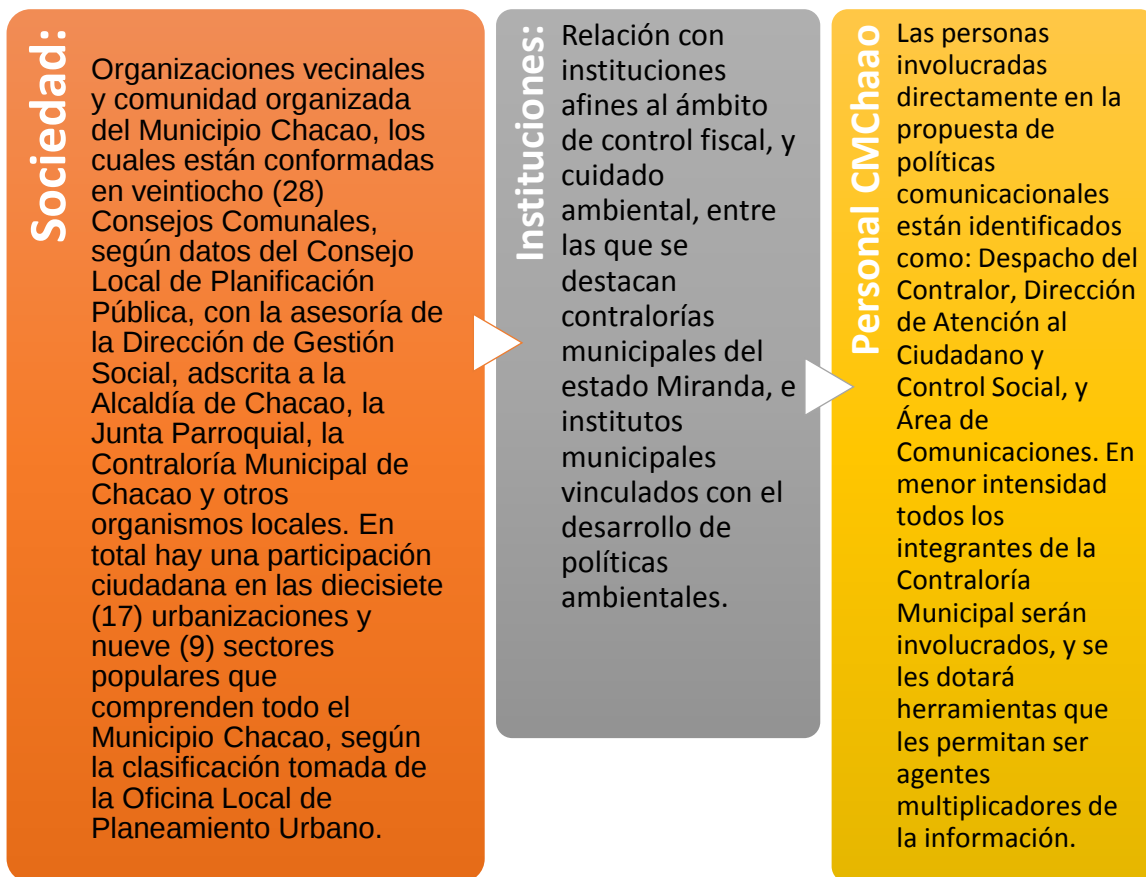
necesidades y no excluir la percepción del ciudadano en lo relacionado con la cuestión pública, representa un aporte civil determinante para la generación de soluciones y entendimiento.

El presente plan de políticas comunicacionales derivada del sentir y percepciones de los veintiocho (28) consejos comunales del Municipio Chacao, referente al Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao. En este sentido, la realización de esta propuesta viene de las siguientes justificaciones:



Determinación del Público Objetivo

Para entender la importancia de la propuesta de políticas comunicacionales, es fundamental identificar y dar a conocer las características de los agentes que representan el público meta, ya que todos los esfuerzos serán dirigidos a ellos para el logro de los objetivos planteados.





Misión de la Propuesta

Contribuir a que los consejos comunales y demás grupos organizados de Chacao estén informados sobre la vida y esencia del Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social, aplicando las mejores técnicas de comunicación e información para el correcto entendimiento entre la institución y la sociedad.

Visión de la Propuesta

Ser reconocida como una herramienta de comunicación confiable, moderna y fundamentada en las necesidades reales de los Consejos Comunales de Chacao, con un enfoque hacia los resultados, y comprometida a democratizar la participación ciudadana y la comunicación activa entre la Contraloría Municipal de Chacao y la Comunidad.

Plan de implementación

En el diseño de la propuesta de Políticas Comunicacionales para el Programa Contraloría Ambiental, fueron considerados e incorporados aspectos relevantes que dieron como resultado de una investigación previa con los consejos comunales de Chacao, en la que se evaluó la percepción sobre el programa ambiental y la dirección que lo desarrolla. También se tomaron en cuenta para la concepción de las políticas comunicacionales, características propias del programa, establecidas en su misión, visión, y funciones.

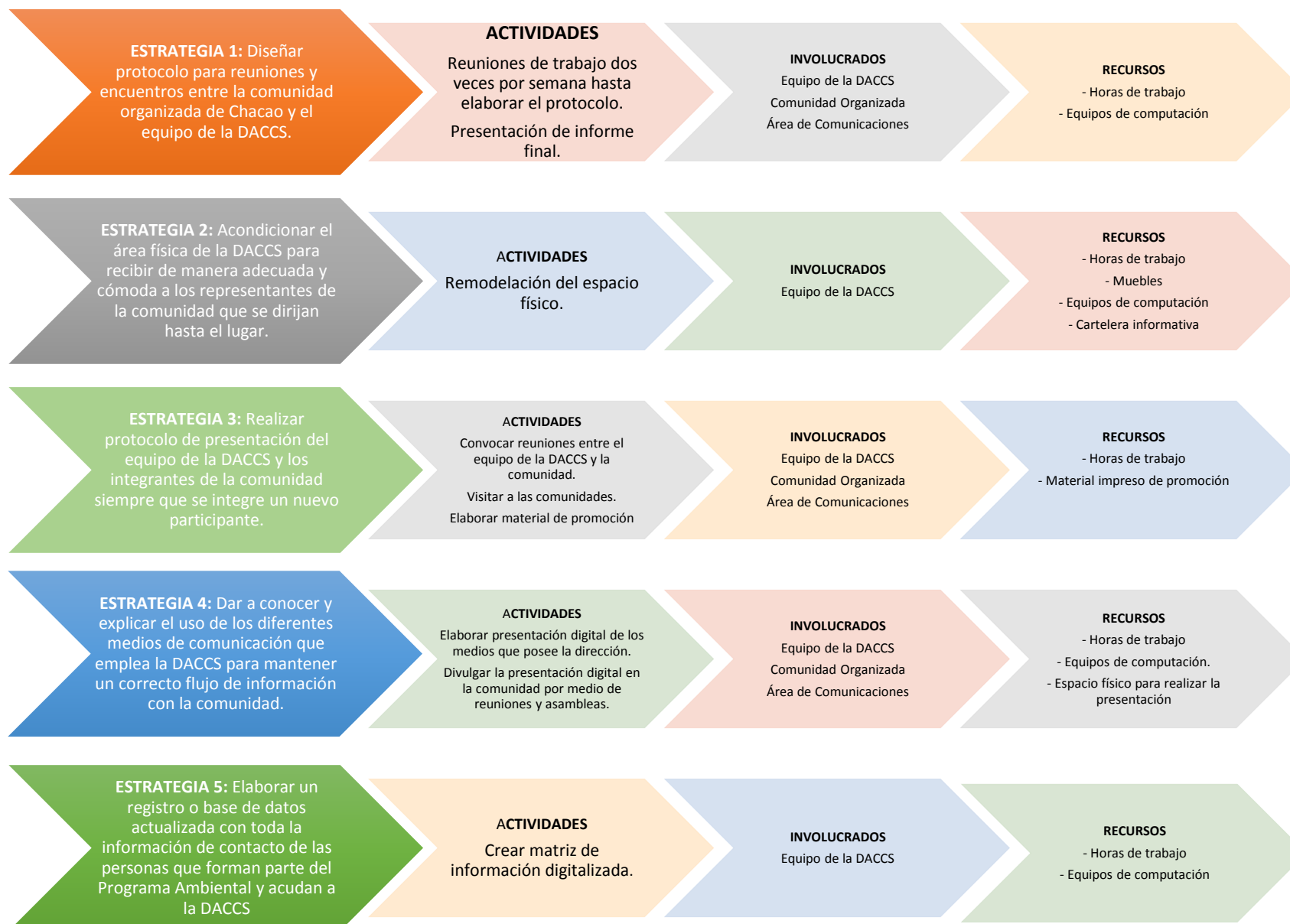
El tiempo de la propuesta fue establecido para ser ejecutado durante un año (Junio 2018- Junio 2019), por lo tanto las acciones y actividades pueden ser



realizadas en armonía con los objetivos anuales que programa la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social en su Plan Anual de Operaciones.

A continuación, se presentan de manera detallada las cuatro políticas comunicaciones diseñadas para el programa ambiental. Cada una de ellas contempla una serie de estrategias, a las cuales les fueron asignadas actividades, personas involucradas y recursos que se requerirán para la consecución de cada una de ellas, y de la política en sí.

Política Comunicacional N° 1: Impulsar un ambiente idóneo y de confianza que promueva la correcta circulación de la información referente al Programa Contraloría Ambiental y la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social (DACCS) de la Contraloría Municipal de Chacao



Política Comunicacional N° 2: Incrementar la participación de los consejos comunales en el Programa Contraloría Ambiental, promoviendo la iniciativa y creatividad de la comunidad organizada del Municipio de Chacao.



Política Comunicacional N° 3: Divulgar de manera sistemática y progresiva, por todos los medios posibles, lo relacionado con el Programa Contraloría Ambiental y con la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao para que sean conocidos y valorados positivamente.



Política Comunicacional N° 4: Proyectar una imagen del Programa Contraloría Ambiental y de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social (DACCS) de la Contraloría Municipal de Chacao que plasme su identidad real.



Factibilidad

Para la puesta en marcha del siguiente Plan de Políticas Comunicacionales, se estudiaron previamente los recursos humanos, financieros, materiales, de tiempo, legales, sociales, y políticos con los que cuenta la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social (DACCS), así como la Contraloría Municipal de Chacao.

Recursos Humanos: En tal sentido, el Área de Comunicaciones por representar un elemento fundamental para la consecución de las Políticas Comunicacionales establecidas en la propuesta, está adscrita directamente al Despacho del Contralor (a), y cuenta con un profesional de la comunicación encargado de la imagen, producción, edición y divulgación de todas las actividades que realiza el órgano de control fiscal municipal de Chacao.

Por su parte, la DACCS, dependencia que desarrolla el Programa Contraloría Ambiental objeto de las Políticas Comunicacionales, también se encuentra adscrita al Despacho del Contralor (a) de Chacao y está conformada por una estructura organizativa a saber: - Un director; - Una sección de información y promoción de la participación ciudadana; y – Una sección de atención de denuncias, quejas, reclamos, sugerencias y reclamos.

Es prudente considerar la alianza que posee la Contraloría Municipal de Chacao con la Universidad Alejandro Humboldt, la cual consiste en incorporar estudiantes universitarios, que deben cumplir con el servicio comunitario, en los quehaceres de la DACCS de cara a la comunidad. Con este tipo de alianzas institución – universidad, se ha logrado incorporar a los jóvenes en las comunidades, lo cual resulta de gran apoyo para el logro de las estrategias que se tienen estipuladas en el plan de políticas comunicacionales.

Recursos Financieros: La Contraloría Municipal de Chacao dispone de una serie de partidas presupuestarias, establecidas anualmente, las cuales son asignadas según las exigencias demandadas por la institución. Para la factibilidad de la presente propuesta se contemplaran dos partidas: 1) Para el caso Pago de Nómina Personal, se encuentra asignada la Partida 401 (Gastos de Personal), la cual engloba todo el personal de la institución, incluyendo los integrantes del Área de Comunicaciones y la DACCS (Ejecutores de la propuesta). 2) Para el caso de compra de materiales, suministros y mercancías está asignada la partida 402 con un monto fijado para el Ejercicio Económico Fiscal 2018 de Bs. 1.768.900.723,00.

Esta partida permite solicitar a la DACCS y al Área de Comunicaciones: productos alimenticios, papelería, material de promoción, y servicios de publicaciones. Ahora bien, es prudente mencionar que el pago al personal se cumple firmemente; sin embargo, la actual situación económica del país, y la creciente inflación ubicada en cuatro dígitos porcentuales anualmente, ha obligado a la Contraloría Municipal de Chacao a redireccionar los gastos de la institución, dando prioridad al personal y sus pagos, esta situación plantea una reducción de las compras vinculadas con la partida 402. A pesar de esta realidad financiera, la puesta en marcha de la propuesta de políticas comunicacionales no se pone en riesgo, considerando que existen mecanismo y alianzas políticas, interinstitucionales, universitarias entre otras que permiten la consecución de los objetivos.

Recursos Materiales: La Contraloría Municipal de Chacao posee un espacio físico acondicionado con bienes, muebles y sistemas de computación que les permite recibir a las personas que acudan en solicitud de información. Aunado a ello, el Área de Comunicaciones cuenta con equipos audiovisuales (cámara fotográfica, filmadora), sistema de computación, equipo de proyección de imagen y

sonido. Todos estos materiales contribuyen a la ejecución de las actividades asignadas a cada estrategia del plan.

A su vez mantienen relaciones interinstitucionales que les facilitan espacios físicos de mayor tamaño para el desarrollo de charlas, asambleas y reuniones en las que sean convocadas un mayor número de personas.

Recursos de tiempo: En lo relacionado con el tiempo, la ejecución del plan puede ser incorporado en el Plan de Operaciones Anuales de la DACCS y dentro de los Objetivos de Desempeño Anuales asignados para el Área de Comunicaciones, ya que están en consonancia con las actividades medulares que realiza cada dependencia. Es de considerar que las evaluaciones del plan se realizaran bimensualmente para monitorear su desarrollo y atender de manera oportuna cualquier observación detectada.

Recursos de legales: La Constitución Bolivariana de la República, la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal; la Ley Contra la Corrupción, las Normas para Fomentar la Participación Ciudadana, así como la Ley Orgánica de los Consejos Comunales, conjuntamente con una serie de leyes estipuladas en la legislación venezolana abalan la condición participativa de la sociedad. Por esta razón, la factibilidad legal que posee este Plan de Políticas Comunicacionales direccionado a la comunidad de Chacao, se encuentra respaldada por una amplia base legal.

Recursos de sociales: Luego de analizados los resultados de las encuestas practicadas a los 28 representantes de los consejos comunales de Chacao, se determina que el 71% de los encuestados manifestó afirmativamente que sí les gustaría participar en el Programa, y un 89% conoce la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social. Estos datos deben ser interpretados como positivos,

ya que denotan que la comunidad sí quiere participar, y estarían dispuestos a formar parte de una iniciativa que contribuya con el bienestar de la sociedad.

Recursos Políticos: Por naturaleza la Contraloría Municipal de Chacao mantiene canales de comunicación permanente, a nivel municipal, con la Alcaldía, Concejo Municipal y demás entes descentralizados del Municipio Chacao, primero por su condición de ente contralor, y segundo por los intercambios interinstitucionales que le permite a la Contraloría Municipal de Chacao contar con la infraestructura, bienes y muebles que posee el municipio de cara a la comunidad (salones, bibliotecas, espacios deportivos, teatro, plazas, equipos eléctricos, etc), y con ello dar cumplimiento con lo establecido en las actividades estipuladas en el Plan de Políticas Comunicacionales.

Evaluación del Plan Políticas Comunicacionales

Un proceso organizacional que involucre un plan de políticas comunicacionales debe contar con una herramienta que le permita evaluar el impacto que está teniendo dentro de su contexto, así como el desempeño de los actores que lo están ejecutan, pues se hace necesario, por no decir obligatorio, aprender de la experiencia, de lo bueno y de lo malo por igual. De los éxitos y de los fracasos.

Verificar el cumplimiento de los objetivos planteados es el paso más cercano que se puede dar para conocer realmente lo que está sucediendo y mejorar, de ser necesario, aspectos como la eficacia y la eficiencia. En este sentido, evaluar los procesos y el impacto, considerando sus factores contextuales, permitirá identificar las razones que han influido para alcanzar o no las metas propuestas.

Los propósitos pueden ser varios para iniciar un proceso de evaluación, en este caso particular se procuran tres aspectos: rendir cuentas de lo que se esta

haciendo y de cómo se está haciendo; establecer la coherencia de lo planteado con lo ejecutado y por ultimo mejorar lo que deba ser mejorado.

Para el Plan de Políticas comunicacionales se establece llevar un orden cualitativo y cuantitativo de cada una de las actividades creadas por cada política, para de esta manera medir su impacto y real logro de metas. Entre los aspectos de evaluación se encuentran: registro de reuniones y asambleas de ciudadanos realizadas, control de participantes reales vs cantidad de contactos realizados; número de notas, reportajes y entrevistas publicadas; satisfacción de los participantes de la comunidad en relación a los eventos realizados; análisis resultados de encuestas realizadas, entre otros aspectos detallados a continuación.

Indicadores de gestión y Evaluación

Indicador	Lapsos	Formula	Meta	Técnica	Responsables
Política Comunicacional N° 1: Impulsar un ambiente idóneo y de confianza que promueva la correcta circulación de la información referente al Programa Contraloría Ambiental y la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social (DACCS) de la Contraloría Municipal de Chacao					
✓ Nivel de relacionamiento ✓ Nivel de convocatoria ✓ Nivel de aceptación	Bimestral	N° Programado Vs N° Ejecutado	> = 85%	✓ N° Reuniones realizadas y personas asistentes ✓ N° Informes presentados ✓ N° Visitas a las comunidades ✓ N° Asambleas con la comunidad ✓ Matriz Información Digitalizada	✓ Área de Comunicaciones ✓ Equipo DACCS
Política Comunicacional N° 2: Incrementar la participación de los consejos comunales en el Programa Contraloría Ambiental, promoviendo la iniciativa y creatividad de la comunidad organizada del Municipio de Chacao					
✓ Nivel de participación ✓ Nivel de intercambio ✓ Nivel conocimiento	Bimestral	N° Programado Vs N° Ejecutado	> = 85%	✓ N° de reuniones realizadas y personas asistentes ✓ N° de notas publicadas ✓ Frecuencia de publicaciones en redes sociales ✓ N° de Informes ✓ Encuestas sobre el nivel de participación de los consejos comunales.	✓ Área de Comunicaciones ✓ Equipo DACCS
Política Comunicacional N° 3: Divulgar de manera sistemática y progresiva, por todos los medios posibles, lo relacionado con el Programa Contraloría Ambiental y con la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao para que sean conocidos y valorados positivamente					
✓ Nivel de alcance información ✓ Nivel de uso de los medios ✓ Contenido publicado ✓ Grado de aceptación ✓ Grado de conocimiento	Bimestral	N° Programado Vs N° Ejecutado	> = 85%	✓ N° de notas de prensa ✓ Registro audiovisual ✓ Evaluación de medios ✓ N° de participantes en reuniones ✓ Posicionamiento redes sociales ✓ N° visitas página web ✓ Crear grupos de Whatsapp con los integrantes de los consejos comunales	✓ Área de Comunicaciones ✓ Equipo DACCS

Indicador	Lapsos	Formula	Meta	Técnica	Responsables
Política Comunicacional N° 4: Proyectar una imagen del Programa Contraloría Ambiental y de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social (DACCS) de la Contraloría Municipal de Chacao que plasme su identidad real					
✓ Nivel de proyección ✓ Nivel de percepción ✓ Nivel de valoración	Bimestral	N° Programado Vs N° Ejecutado	> = 85%	✓ N° de reuniones ✓ N° Informes ✓ Propuesta gráfica ✓ N° de visitas a la comunidad ✓ N° de notas de prensa ✓ Posicionamiento redes sociales	✓ Área de Comunicaciones ✓ Equipo DACCS

CONCLUSIONES

La participación ciudadana ha generado una revolución en las legislaciones tanto de países del continente americano como del europeo. Las exigencias provenientes de los reales protagonistas de las sociedades, han promovido que los Estados reformulen sus prioridades y otorguen un papel relevante a los ciudadanos legalmente hablando, en aspectos vinculados con la gestión pública; esperando con ello, desarrollar un trabajo mancomunado que permita la creación de políticas que susciten en el mejoramiento de la calidad de vida de los mismos; y en la lucha contra la corrupción.

Las labores que se logren emprender por medio de la participación ciudadana, sumada a las políticas comunicacionales desarrolladas, deben representar una ecuación que dé como resultado el reconocimiento pleno de las diversas coyunturas por las que atraviesa la sociedad y su oportuna solución.

La sociedad actual está expuesta a constantes cambios de índole económico, social, político, cultural y tecnológico; esta realidad requiere y al mismo tiempo exige la presencia oportuna de los estudios de las ciencias sociales y políticas. Ante esta exigencia, el presente trabajo de investigación ha logrado penetrar en el sentir de la sociedad, conocer su percepción sobre el Programa Contraloría Ambiental, desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social. Para lograr tal fin se elaboró un cuestionario, el cual fue avalado por tres expertos, y direccionado personalmente a representantes de los veintiocho (28) consejos comunales que integran el Municipio Chacao, obteniendo con ello resultados que después de ser analizados proporcionaron las herramientas medulares para la presentación de una Propuesta de “Políticas Comunicacionales para el Programa

Contraloría Ambiental desarrollado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao”. Esta propuesta, se puede catalogar con total responsabilidad, procura atender las necesidades que se detectaron en el proceso de evaluación y aprovechar, por decirlo de una manera práctica, el posicionamiento con el que ya cuenta el programa social y la dirección que lo desarrolla.

La adecuada ejecución de las estrategias concebidas por cada una de las políticas comunicacionales planteadas en la propuesta, permitirá al órgano de control fiscal municipal impulsar un ambiente idóneo y de confianza que promueva la correcta circulación de la información referente al programa ambiental; incrementará la participación de los consejos comunales del municipio; serán conocidos y valorados positivamente por la divulgación sistemática y progresiva de lo relacionado con el Programa; y por último logrará proyectar una imagen que plasme su identidad real.

Los aportes que han generado el presente trabajo de investigación y la propuesta que ha surgido de él, se pueden considerar como una contribución a la academia y al mundo del conocimiento sobre la percepción social y políticas comunicacionales. Además, puede ser considerado como antecedente de estudio y punto de referencia para las otras contralorías municipales y estatales pertenecientes al Sistema Nacional de Control Fiscal, ya que también desarrollan programas sociales ambientales de cara a sus comunidades.

La inclusión social por medio de este programa objeto de estudio, pretendió fomentar el derecho de participación ciudadana en la vida de la administración pública, y al mismo tiempo esta acción buscó incidir directamente en el bienestar del Municipio Chacao. El reto fue hacer de los ciudadanos, reales protagonistas de sus realidades.

RECOMENDACIONES

Considerando toda la experiencia que se obtuvo durante el desarrollo de la investigación en cuestión, es oportuno presentar una serie de recomendaciones que pretenden fungir como herramientas que contribuyan al mejoramiento continuo, y estén apegadas a la realidad tanto del Área de Comunicaciones como de la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao. A continuación se presentan las recomendaciones por cada una de las partes involucradas y responsables de la ejecución de la propuesta planteada en la investigación.

Al Área de Comunicaciones:

1. Proponer la reestructuración de la página web de la Contraloría Municipal de Chacao, ya que la plataforma actual carece de opciones para publicar videos e interactuar con los visitantes, razones que impiden el cumplimiento de varias actividades estipuladas en el Plan de Comunicación.
2. Realizar un plan de comunicación interno vinculado con los objetivos, misión y visión del órgano de control fiscal, considerando que las actividades desempeñadas por el profesional de la comunicación son las establecidas en sus objetivos de desempeño, mas no proviene de un plan de comunicación ideado previamente.
3. Incorporar en la plantilla del Área de Comunicaciones la figura y colaboración de un pasante, estudiante de comunicación social, diseño gráfico, publicidad o áreas afines, puesto que la mencionada área fue concebida para ser llevada por una sola persona.
4. Tomar como lineamiento el objetivo número cinco establecido en el Plan Estratégico del Sistema Nacional de Control Fiscal (SNCF), el cual postula el “Afianzamiento de la imagen Institucional del SNCF

ante la opinión pública nacional e internacional”; en el caso de la Contraloría Municipal de Chacao el alcance sería municipal.

5. Estrechar lazos entre la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social y establecer reuniones periódicas para estar en consonancia con las actividades que desarrollan ambas dependencias.
6. Capacitar con herramientas al profesional de la comunicación, especialmente en las áreas y programas vinculados con edición de videos e imágenes, diseño y diagramación.
7. Establecer contacto directo con las comunidades involucradas en el programa ambiental, de esta manera se facilitaría el contacto para realizar futuras entrevistas y trabajos especiales a ser publicados en los medios de comunicación con los que cuenta el área.

A la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social:

8. Incluir entre los objetivos estratégicos de la Dirección, la tarea de informar todo lo que realiza de cara a la comunidad al Área de Comunicaciones para que ésta haga lo pertinente y divulgue el contenido de manera idónea en los medios y plataformas de comunicación.
9. Aumentar el número de Contralores Ambientales, ya que actualmente el Programa Contraloría Ambiental no cuenta con suficientes participantes que articulen y acciones los objetivos planteados de cara a la comunidad.
10. Fortalecer lazos interinstitucionales con académicos y entes dedicados al cuidado ambiental, considerando que la naturaleza de la Contraloría Municipal de Chacao es el control fiscal y no el cuidado ambiental, se hace aún más necesario este tipo de apoyo con otras instituciones.

- 11.** Reubicar la oficina de la Dirección para que esté más al alcance de los ciudadanos, esté más visible y sea identificada por la mayoría de las personas integrantes de la comunidad, ya que actualmente se encuentra en un piso 20 lo que hace poco llamativa su ubicación.
- 12.** Incorporar más personal de promoción y atención de denuncias a la Dirección, debido a que actualmente la no cuenta con el capital humano diseñado para su funcionamiento.

REFERENCIAS

- Arancibia, S; De la Vega, L; Denis, A y Saball, P. (2015) *Evaluación de Programas Sociales: Un Enfoque Multicriterio*. Publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 63. Caracas, Venezuela.
- Arias, F. (2006). *El Proyecto de Investigación: guía para su elaboración*. Episteme. Caracas, Venezuela.
- Cano, L. (2008). *La Participación Ciudadana en las Políticas Públicas de Lucha Contra la Corrupción: Respondiendo a la Lógica de Gobernanza*. Estudios Políticos, 33, Instituto de Estudios Políticos, Universidad de Antioquia, 147-177. Colombia.
- Cañizález, A. (2010). *Medios, Gobernabilidad Democrática y Políticas Públicas. La Presidencia Mediática: Hugo Chávez (1999-2009)*. Tesis Doctoral, publicada en la Universidad Simón Bolívar. Caracas, Venezuela
- Casas, M. (2006). *Políticas de Comunicación, Un Tema Pendiente en la Agenda*. Global Media Journal, primavera, Volumen 3, Número 005. Centro de Investigación en Comunicación e Información. (ISSN: Versión en línea). México.
- Chourio, J. (2013). *La Jurisdicción Contencioso administrativa y los Consejos Comunales. Aportes para su Comprensión*. Publicado en el libro Actualidad del Contencioso Administrativo y otros Mecanismos del Control del Poder Público. Jurídica Venezolana. Caracas, Venezuela.

CLAD. (2009) *Carta Iberoamericana de la Participación Ciudadana en la Gestión Pública*. Publicada en Resolución No. 38 del "Plan de Acción de Lisboa". Lisboa, Portugal.

Claramunt, A. (2006). *Participación en políticas sociales descentralizadas, el impacto en los actores sociales*: Espacio Editorial. Buenos Aires, Argentina.

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela (1999). Publicada en Gaceta Oficial N° 36.860.

Coren, S; Ward, L y Enns, J. (2001) *Sensación y Percepción*. (5ª ed): Mc Graw Hill Interamericana Editores, S.A de C.V. México.

Cunill, N. (2010). *Las políticas con enfoque de derechos y su incidencia en la institucionalidad pública*: Publicado en la Revista del CLAD Reforma y Democracia. No. 46. Caracas, Venezuela.

De Andrade, (2005). *Elaboración del Plan de Gerencia de los Stakeholders de un Proyecto de Infraestructura para la Explotación de Petróleo Costa Afuera en Etapa de Ejecución*. Tesis de Especialización, publicada en la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma de la Ley Contra la Corrupción. (2014). Publicada en la Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela N.º 6.155 Extraordinario.

Delamaza, G y Thayer, L. (2015). *Percepciones Políticas y Prácticas de Participación como Instrumento para la Gobernanza de los Territorios. Un Análisis Comparado de Escalas Territoriales en la Macroregión Sur de Chile*. Chile: EURE. ISSN Digital 0717-6236.

Diccionario Real Academia Española. Versión Digital.

Fernández, C. (1991) *La Comunicación en las Organizaciones*: Trillas, S.A de C.V. D.F, México:

Franzoni, S. (2007). *Psicología Social*: Editorial Mc Graw Hill. México

Goldhaber, G. (1986) *Comunicación Organizacional*: Diana. D.F. México

González, Y. (2007) *La Participación Ciudadana en el Programa de Apoyo a las Iniciativas y Gestión de las Organizaciones de la Sociedad Civil (PAIS). Un Análisis de los Resultados de los Mecanismos de Participación*. Tesis Especialista en Gerencia de Programas Sociales, publicada en la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Hernández, G. (2009). *¿Políticas de Comunicación?* Publicada en Revista Comunicación N° 146 del Centro Gumilla. Caracas, Venezuela.

Hernández, G. (2012). *Cómo hacer un Proyecto de Investigación en Comunicación*: Editorial UCAB - EL NACIONAL. Caracas, Venezuela

Hernández, R; Fernández, C y Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. (6ª ed): Mc Graw Hill Education. México.

Herrera, H. (2009). *Contraloría Social ejercicio del poder popular. Teoría y práctica*: Panapo. Caracas, Venezuela.

Hodge, Anthony y Gale (2003) *Teoría de la Organización. Un Enfoque Estratégico*: Pearson Educación. Madrid, España.

Ley Orgánica de los Consejos Comunales (2009). Publicada en Gaceta Oficial N° 399.335.

Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y del Sistema Nacional de Control Fiscal. (2010). Publicada en Gaceta Oficial N° 6.013.

Ley Orgánica de Planificación Pública y Poder Popular (2014). Publicada en Gaceta Oficial Número Extraordinario 6.148.

Manual de Normas y Procedimientos de la Oficina de Atención al Ciudadano. (2015). Publicado en Punto de Cuenta N° DPPCG-045-2015.

Manual de Organización de la Oficina de Atención al Ciudadano, Contraloría Municipal de Chacao, (2010). Publicado en Resolución N° 01-00-000184 12 de Agosto 2010. Caracas, Venezuela.

Manzanilla, O. (2005). *Gerencia de la Participación Ciudadana. Una visión Integralista*. Caracas, Venezuela.

Matlin, M y Foley, H. (1996) *Sensación y Percepción*. (3ª ed). Prentice Hall Hispanoamericana, S.A. México.

Mesa, J. (2009). *Formulación de la Estrategia General de Comunicación Interna en Celeritech Solutions*. Tesis Especialista en Desarrollo Organizacional, publicada en la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Mora, Delgado, Navarro y Rivero. (2017). *Una Propuesta de Evaluación para los Gobiernos Locales de la e- participación*. Publicado en la Revista CLAD Reforma y Democracia No 67. Caracas, Venezuela.

Morales, Moya, Gaviria y Cuadrado. (2007). *Psicología social*: Mc Graw-Hill. Madrid, España.

Moreno, J. (2004). *El Capital Social: Nueva Visión del Desarrollo Venezuela de Primera: Del Rentismo a la Sociedad Productiva y Solidaria*: Universidad Metropolitana, Centro de Estudios Latinoamericanos Arturo Uslar Pietri. Venezuela.

Myers, D. (2005). *Psicología Social*: Editorial Mc Graw Hill. México.

Pizani, M. (2009). *¿Habitar o ejercer ciudadanía? Cómo las personas pueden jugar un rol decisivo en la vida de su comunidad*. Quito, Ecuador.

Planas, L. (2011). *Comunicación Interna y Opinión Ética de los Empleados de Soluciones de Futuro 2010*. Tesis Magister en Comunicación Social: Opción Comunicación Organizacional, publicada en la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Plan Estratégico Contraloría Municipal de Chacao 2014-2018. Caracas, Venezuela.

Pompilio, A. (2016). *La comunicación en el diseño de las políticas públicas: un concepto en construcción*. XXI Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, Santiago, Chile.

Pozo, Y. (2013). *Plan de Comunicación Interna, Orientado a la Motivación de los Colaboradores en Neansa, C.A.* Tesis Especialista en Desarrollo Organizacional, publicada en la Universidad Católica Andrés Bello. Caracas, Venezuela.

Reglamento Interno de la Contraloría Municipal del Municipio Chacao del Estado Bolivariano de Miranda. (2017). Publicado Gaceta Municipal Número Ordinario 1.486 de fecha 16 de mayo.

Ríos, B. (2003). *La Dimensión Social del Desarrollo Urbano Sostenible: Construcción de Indicadores de Percepción Ciudadana. Caso: Observatorios para el Desarrollo Sostenible del Municipio de Manizales*. Tesis Magíster, publicada en la Universidad Nacional de Colombia.

Rodríguez, J. (2012). *El Ciudadano y el Poder Público, el Principio y el Derecho al Buen Gobierno y la Buena Administración*: Editorial Reus, S.A. Madrid, España.

Rueda, A. (2005). *Stakeholders, Entorno y Gestión Medioambiental de la Empresa: La Moderación del Entorno sobre la Relación entre la Integración de los Stakeholders y las estrategias medioambientales*. Tesis Doctoral, publicada en la Universidad de Granada. España.

Sabino, C. (1992). *El Proceso de Investigación*: Editorial Panapo, Caracas, Venezuela.

Senge, P. (1992). *La Quinta Disciplina. El Arte y Practica de la Organización Abierta al Aprendizaje*. Editorial Granica. Barcelona, España.

Sierra, F. (2005). *Políticas de Comunicación y Educación, Crítica y Desarrollo de la Sociedad del Conocimiento.*: Editorial Gedisa, S.A. Barcelona, España.

UPEL. (2006). *Manual de Trabajos de Grado y Especialización y Maestría y Tesis Doctoral*. Caracas, Venezuela.

ANEXOS



ANEXO A

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS VOCEROS DE LOS CONSEJOS
COMUNALES DEL MUNICIPIO CHACAO DEL ESTADO BOLIVARIANO DE
MIRANDA.**

CARACAS, ENERO 2018

Caracas, febrero 2018

Estimado Vocero:

Este cuestionario tiene como finalidad obtener información veraz y precisa con el fin de desarrollar el Trabajo de Grado titulado: "POLÍTICAS COMUNICACIONALES RELACIONADAS CON LA PERCEPCIÓN QUE TIENEN LOS CONSEJOS COMUNALES DEL PROGRAMA CONTRALORÍA AMBIENTAL EN EL MUNICIPIO CHACAO".

Mucho sabría agradecerle la objetividad y claridad en sus respuestas porque ello le proporciona mayor confiabilidad a los resultados de la investigación. La información suministrada será utilizada sólo con los fines requeridos para la investigación.

INSTRUCCIONES

A continuación se presenta una serie de diez (10) preguntas cerradas, con el objeto de analizar la percepción que tienen los beneficiarios del Programa Contraloría Ambiental de la Contraloría Municipal de Chacao.

1. Lea detenidamente cada una de las preguntas que se presentan a continuación.
2. En caso de existir alguna respuesta negativa, se agradece dejar por escrito las razones correspondientes en caso de ser necesario.
3. Las respuestas emitidas son estrictamente confidenciales y su uso y aplicación será solo a fines informativos.
4. Se agradece no firmar ni identificar dicho documento.

Nº	PREGUNTA	SÍ	NO
----	----------	----	----

1. ¿Tiene usted conocimiento de que la Contraloría Municipal de Chacao cuenta con una Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social?

SÍ () NO () Explique:

2. ¿Conoce Usted el basamento legal que regula la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao?

SÍ () NO () Explique:

3. ¿Sabe usted en qué consiste el Programa Contraloría Ambiental desarrollado por la Contraloría Municipal de Chacao?

SÍ () NO () Explique:

4. ¿Ha tenido la oportunidad de ser invitado por la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao para formar parte del Programa Contraloría Ambiental?

SÍ () NO () Explique:

5. Cuando acude a la Dirección de Atención al Ciudadano y Control Social de la Contraloría Municipal de Chacao, ¿Recibe la información que necesita sobre el Programa Contraloría Ambiental?

SÍ () NO () Explique:

6. ¿Le gustaría participar en el Programa Contraloría Ambiental dedicado a brindar herramientas que contribuyan con el cuidado ambiental en el Municipio Chacao?
SÍ () NO () Explique:
-
-

7. ¿Tiene usted conocimiento de los logros y alcances del Programa Contraloría Ambiental?

SÍ () NO () Explique:

8. ¿El Programa Contraloría Ambiental contribuye a resolver problemas ambientales en el Municipio Chacao?

SÍ () NO () Explique:

9. ¿Es fácil acceder a la información referente al Programa Contraloría Ambiental?
SÍ () NO () Explique:
-
-

10. ¿Conoce Usted la normativa vigente del Programa Contraloría Ambiental?
SÍ () NO () Explique:
-
-

ANEXO B

CERTIFICADOS DE VALIDACIÓN DE EXPERTOS

GUÍA DE VALIDACIÓN

Seguidamente se presenta la guía de validación del trabajo de grado titulado: **“Políticas Comunicacionales Relacionadas con la Percepción que tienen los Beneficiarios del Programa Contraloría Ambiental de la Contraloría Municipal de Chacao”**.

Con esta guía de validación se pretende confirmar que los ítems que se presentan en el cuestionario están acordes con los objetivos de la investigación, así como también lograr el objetivo de la misma.

En tal sentido, se le agradece su mayor colaboración para la consecución de la presente investigación dado que se manejan los criterios de corrección que a continuación se le presenta para el mejor desarrollo de la investigación.

MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL EXPERTO

1.Apellido y Nombre:	2. Cédula de Identidad:
3. Profesión:	4. Postgrado:
5: Cargo:	6. Lugar de Trabajo:

MATRIZ EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Preguntas	Pertinencia			Redacción			Adecuación		
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									
Experto	1	2	3	1	2	3	1	2	3

Marque con una “X” cuando considere que está de acuerdo.